

Hà Nội, ngày 22 tháng 5 năm 2017

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

Thực hiện kế hoạch công tác năm 2017 về việc tổng kết, đánh giá hiệu quả của việc “Đổi mới công tác phục vụ tại Phòng đọc” theo mô hình phục vụ một cửa, Trung tâm Thông tin Thư viện tiến hành khảo sát bằng phiếu điều tra xã hội học nhằm thu thập ý kiến đánh giá của bạn đọc về chất lượng của công tác đổi mới. Tổng số bạn đọc được khảo sát: 402 trong đó: Số phiếu phát ra 400 phiếu, số phiếu thu về 395 phiếu, 2 bạn đọc được trả lời khảo sát trực tuyến, đạt tỷ lệ 98,76%. Nhóm xin báo cáo kết quả như sau:

I. KẾT QUẢ XỬ LÝ PHIẾU

1. Đánh giá mô hình phòng phục vụ một cửa

- Đánh giá của bạn đọc về phương thức phục vụ theo “Mô hình phòng phục vụ một cửa” khi không có cán bộ thư viện trực cố định tại quầy phục vụ Phòng đọc 1 và 2:

+ **Mức hợp lý** Có 83,12% bạn đọc đánh giá mô hình này là hợp lý với các lý do: 72,12% tạo tâm lý thoải mái cho bạn đọc; 42,42% sử dụng tài liệu dễ dàng, nhanh chóng. Các lý do khác như: Rút ngắn quy trình nhằm giảm thiểu thời gian, công sức bỏ ra, giảm bớt nhân sự cho thư viện; đề cao tinh thần tự giác của bạn đọc.

+ **Mức không hợp lý**: Có 16,37% bạn đọc cho rằng mô hình này không hợp lý với các lý do: Tư vấn, hỗ trợ cho bạn đọc không kịp thời 53/66 bạn đọc chiếm 81,54% và làm tăng tình trạng bạn đọc vi phạm nội quy thư viện 37/65

bạn đọc chiếm 56,92%. Một số lý do khác: Bạn đọc không tìm được tài liệu mong muốn; cán bộ thư viện có thể nóng tính nếu bạn đọc quá đông.

- Về tư vấn, hỗ trợ tại chỗ khi không có cán bộ thư viện trực cố định tại quầy phục vụ Phòng đọc 1 và 2:

+ Về sự khó khăn của bạn đọc: Có đến 82,87% bạn đọc không gặp khó khăn và ngược lại có 16,88% bạn đọc gặp khó khăn khi cần tư vấn, hỗ trợ khi không có cán bộ thư viện trực tại Phòng đọc 1 và 2; 0,25% bạn đọc không trả lời.

Các lý do cho sự khó khăn của bạn đọc có 35 ý kiến: tìm tài liệu do việc sắp xếp tài liệu lộn xộn, cần mượn sách (16 ý kiến), hỗ trợ trong việc photo tài liệu, sử dụng điều hòa, mạng internet (7 ý kiến), đảm bảo trật tự (1 ý kiến), tư vấn, hỗ trợ (10 ý kiến), một số cán bộ thư viện chưa thật sự nhiệt tình (1 ý kiến).

Đánh giá: So với đánh giá năm 2015 có 24,75%, thì năm 2016 đã giảm còn 16,88% bạn đọc gặp khó khăn khi cần tư vấn, hỗ trợ khi không có cán bộ thư viện trực cố định. Như vậy, có thể khẳng định bạn đọc đã quen với mô hình này nhiều hơn, đối với sinh viên khóa 40, 41 được sử dụng thư viện trong điều kiện Thư viện đã vận hành mô hình này.

+ Về cách thức sử dụng khi cần tư vấn, hỗ trợ:

Tỷ lệ bạn đọc sử dụng các cách thức như sau: chiếm tỷ lệ cao nhất là hỏi bạn đọc xung quanh (57,68%); trực tiếp đến Quầy Lễ tân (48,61%); gọi điện thoại đến Quầy Lễ tân (1,76%); nhờ tư vấn hỗ trợ qua facebook, email (5,29%).

Một bạn đọc nhờ sự hỗ trợ của thành viên CLB Thư viện trẻ.

+ Về việc bố trí cán bộ phục vụ cố định tại Quầy phục vụ Phòng đọc 1, Phòng đọc 2: Có đến 60,7% bạn đọc cho rằng cần bố trí cán bộ trực cố định và ngược lại có 38,29% bạn đọc cho rằng không cần bố trí cán bộ trực cố định. Có 1,01% bạn đọc không trả lời.

Có 121 bạn đọc có ý kiến khác trong đó:

* Có 112 ý kiến cho rằng nên có bố trí cán bộ trực với các lý do: Tư vấn, hỗ trợ, giải đáp thắc mắc của bạn đọc (98 ý kiến), hỗ trợ sử dụng máy photo, đảm bảo duy trì trật tự trong Phòng đọc, hạn chế bạn đọc vi phạm NQTV, quản lý bạn đọc (14 ý kiến);

* Có 9 ý kiến cho rằng không cần bố trí cán bộ trực cố định với các lý do: Bạn đọc có thể tự tìm và trả tài liệu, đã học nội quy nên không có khó khăn, không thường xuyên cần phải tư vấn, nếu thắc mắc có thể hỏi bạn xung quanh, tốn nhân công không giải quyết được vấn đề, có camera giám sát; tạo không gian thoải mái, thuận lợi cho sinh viên trong việc đọc sách.

Đánh giá: So với năm 2015 thì có 53% thì năm 2017 có 60,7% bạn đọc cho rằng cần có cán bộ trực cố định tại các bộ phận phòng đọc, tăng 7,7%. Như vậy, tỷ lệ bạn đọc có nhu cầu được tư vấn trực tiếp tăng lên.

- Về việc có nên duy trì mô hình phục vụ một cửa: Có đến 82,87% bạn đọc cho rằng nên duy trì mô hình này và chỉ có 14,86% bạn đọc cho rằng không nên, 2,27% bạn đọc không trả lời.

2. Đánh giá về chất lượng phục vụ (Quy ước các mức như sau: 1. Hoàn toàn không hài lòng; 2. Không hài lòng; 3. Bình thường; 4. Hài lòng; 5. Hoàn toàn hài lòng)

- Về Thời gian phục vụ của Phòng đọc:

+ Giờ phục vụ: Đánh giá hoàn toàn hài lòng là 42,32%; hài lòng có 35,77%; bình thường là 14,11%; mức không hài lòng là 3,02% và hoàn toàn không hài lòng là 3,02%. Như vậy 78,09% là tỷ lệ bạn đọc hài lòng và hoàn toàn hài lòng và chỉ có 6,04% bạn đọc không hài lòng và hoàn toàn không hài lòng đối với giờ phục vụ của thư viện.

Đánh giá: So với kết quả đánh giá đợt 1 năm 2015 thì có 17,75% bạn đọc thấy giờ phục vụ không hợp lý thì năm 2017 không hài lòng và hoàn toàn không hài lòng đối với giờ phục vụ của thư viện là 6,04%.

+ Ngày phục vụ từ thứ 2 đến thứ 7: 44,33% hoàn toàn hài lòng; 31,74% hài lòng; 11,08% bình thường; 5,04% không hài lòng và 4,03% hoàn toàn không hài lòng, 3,78% bạn đọc không trả lời. Như vậy mức hài lòng và hoàn toàn hài lòng chiếm 76,07% và 9,07% không hài lòng và hoàn toàn không hài lòng.

- **Đánh giá của bạn đọc về tinh thần, thái độ, tư thế, tác phong phục vụ của CBTV tại Phòng đọc và Phòng mượn lần lượt là:** 36,77%, 30,73% hoàn toàn hài lòng; 42,07% và 39,80% hài lòng; 15,11% và 20,15% bình thường; 2,27% và 3,78% không hài lòng và 2,27% và 2,52% hoàn toàn không hài lòng, bạn đọc không trả lời Phòng đọc 1,51% và Phòng mượn 2,27%. Như vậy, được đánh giá ở mức hài lòng và hoàn toàn hài lòng tại Phòng đọc là 78,84% cao hơn 8,31% so với Phòng mượn là 70,53%.

So với kết quả khảo sát năm 2016 về thái độ của cán bộ thư viện 72% bạn đọc đánh giá nhiệt tình, thân thiện, 12,1% bạn đọc đánh giá chưa nhiệt tình, chưa thân thiện.

- Về sự trợ giúp của cán bộ tại Phòng đọc và Phòng mượn: 33,50% và 30,98% hoàn toàn hài lòng; 39,04% và 39,04% hài lòng; 21,41% và 20,91% bình thường; 1,51% và 3,02% không hài lòng và 2,52% và 2,77% hoàn toàn không hài lòng, bạn đọc không trả lời Phòng đọc 2,02% và Phòng mượn 3,28%. Như vậy, được đánh giá ở mức hài lòng và hoàn toàn hài lòng tại Phòng đọc là 72,54% cao hơn 2,52% so với Phòng mượn là 70,02%.

Đánh giá: So với năm 2015, 2016 bạn đọc đánh giá mức không nhiệt tình đều là 9% thì năm 2017 đánh giá mức không hài lòng và hoàn toàn không hài lòng tại Phòng đọc là 4,03% và Phòng mượn là 5,79% và mức nhiệt tình năm

2015 có 80,5% thì năm 2017 mức hài lòng và hoàn toàn hài lòng là 72,54%, bình thường là 20,91%.

- Về sự quan tâm của CBTV đối với khó khăn, lúng túng của bạn đọc: 23,93% hoàn toàn hài lòng; 38,79% hài lòng; 31,48% bình thường; 2,27% không hài lòng và 2,02% hoàn toàn không hài lòng, 1,01% bạn đọc không trả lời. Như vậy mức hài lòng và hoàn toàn hài lòng chiếm 62,72% và 4,79% không hài lòng và hoàn toàn không hài lòng.

Đánh giá: Sự chủ động hỗ trợ của cán bộ thư viện đối với bạn đọc chưa được đánh giá cao so với tiêu chí về sự trợ giúp của cán bộ thư viện và tinh thần, thái độ phục vụ.

Nguyên nhân: một số cán bộ thư viện chưa chủ động hỗ trợ bạn đọc do tính chủ động của cán bộ phục vụ bạn đọc chưa cao, trong quá trình phục vụ cán bộ phải thực hiện các công việc chuyên môn khác nên chưa tập trung chính vào công tác phục vụ.

- Về chỉ dẫn sử dụng trang thiết bị thư viện: Chiếm tỷ lệ cao nhất là 33,76% hài lòng, tiếp đến là 31,74% bình thường, 17,63% hoàn toàn hài lòng, không hài lòng và hoàn toàn không hài lòng 15,11%. Như vậy, mức hài lòng và hoàn toàn hài lòng là 51,09%, đây là tỷ lệ khá thấp so với các tiêu chí đánh giá khác.

- Hệ thống trang thiết bị thư viện: Như vậy, mức hài lòng và hoàn toàn hài lòng chỉ có 42,82% và mức không hài lòng và hoàn toàn không hài lòng là 26,70%.

Đánh giá: Nếu so sánh với các tiêu chí đánh giá khác thì hệ thống trang thiết bị của thư viện có chỉ số đánh giá thấp nhất và đúng với thực trạng của thư viện.

Nguyên nhân: hệ thống máy tính, mạng wifi đã bị xuống cấp, chưa được khắc phục kịp thời, thường xuyên bị lỗi mặc dù Trung tâm đã thường xuyên liên hệ đề nghị hỗ trợ.

- Về vốn tài liệu: 33,00% hoàn toàn hài lòng; 44,84% hài lòng; 16,12% bình thường; 2,77% không hài lòng và 1,76% hoàn toàn không hài lòng, 1,26% bạn đọc không trả lời. Như vậy mức hài lòng và hoàn toàn hài lòng chiếm 77,84%% và 4,53% không hài lòng và hoàn toàn không hài lòng, 1,51% bạn đọc không trả lời.

- Về cách sắp xếp tài liệu trong kho: 33,50% hoàn toàn hài lòng; 44,08% hài lòng; 16,12% bình thường; 2,02% không hài lòng và 3,27% hoàn toàn không hài lòng, 1,01% bạn đọc không trả lời. Như vậy mức hài lòng và hoàn toàn hài lòng chiếm 77,58%% và 5,29% không hài lòng và hoàn toàn không hài lòng, 1,01% bạn đọc không trả lời.

Đánh giá: Mức độ hài lòng về vốn tài liệu và cách sắp xếp tài liệu trong kho được bạn đọc đánh giá khá cao. Chỉ có 4,53% và 5,29% bạn đọc không hài lòng và hoàn toàn không hài lòng với vốn tài liệu và cách sắp xếp tài liệu của thư viện.

- **Đánh giá chung về chất lượng phục vụ của thư viện:** Có 75,7% bạn đọc hài lòng và hoàn toàn hài lòng với chất lượng phục vụ của thư viện và 18,73% bạn đọc đánh giá chất lượng phục vụ của thư viện là bình thường. Chỉ có 4,56% bạn đọc không hài lòng và hoàn toàn không hài lòng và 1,01% bạn đọc không trả lời.

Đánh giá: So với năm 2015 thì chỉ có 7,25% bạn đọc đánh giá chất lượng phục vụ chưa tốt thì năm 2017 chỉ có 4,56% bạn đọc không hài lòng và hoàn toàn không hài lòng với chất lượng phục vụ của thư viện và mức tốt và rất tốt là 92,4% thì năm 2017 chỉ có 75,% hài lòng và rất hài lòng, 18,73% bạn đọc hài lòng.

II. Đề xuất

Thông qua kết quả khảo sát cùng với ý kiến đóng góp từ phía bạn đọc Trung tâm thông tin thư viện đề xuất một số nội dung sau:

1. Về mô hình phục vụ một cửa tại Trung tâm

- Tiếp tục duy trì mô hình phục vụ một cửa và điều chỉnh một số nội dung cho phù hợp với thực tiễn.
- Lãnh đạo Trung tâm bố trí cán bộ thư viện hợp lý phù hợp với tính cách để giảm thiểu mâu thuẫn giữa cán bộ thư viện và bạn đọc, phát huy được sự hỗ trợ, thân thiện của cán bộ thư viện.
- Cán bộ thư viện: nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, tinh thần thái độ phục vụ và trách nhiệm với công việc, thực hiện nghiêm túc quy trình chuyên môn nghiệp vụ tại Trung tâm. Cán bộ đảm bảo duy trì người trực cố định tại các quầy phục vụ trong thời gian sinh viên đông; cán bộ cần chủ động trong ca làm việc thường xuyên di chuyển trong khu vực làm việc để kịp thời nhắc nhở sinh viên vi phạm nội quy cũng như tư vấn, hỗ trợ khi bạn đọc cần; tăng cường giám sát qua hệ thống camera; cán bộ trực tại Quầy lễ tân phải tập trung chú ý quan sát sinh viên ra vào để kịp thời phát hiện các trường hợp bạn đọc mang tài liệu ra ngoài thư viện.

2. Về phía các đơn vị liên quan và nhà trường:

- Đề nghị nâng cấp hệ thống mạng tại thư viện, trang bị thay thế máy tính mới. Thường xuyên kiểm tra, thay thế sửa chữa kịp thời các thiết bị hỏng.
- Sơn lại, cải tạo, sửa chữa tòa nhà D.
- Đề nghị nhà trường phê duyệt chủ trương cho phát triển các dịch vụ có thu tại trung tâm nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của bạn đọc, quảng bá hình ảnh của thư viện và nhà trường.

NGƯỜI BÁO CÁO



Phạm Thị Mai