

Hà Nội, ngày 10 tháng 11 năm 2018

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

Thực hiện kế hoạch nâng cao chất lượng, hiệu quả khai thác, sử dụng Cổng thông tin và các ấn phẩm thông tin, Trung tâm Thông tin Thư viện tiến hành khảo sát, đánh giá bằng phỏng vấn và phiếu khảo sát về việc khai thác, sử dụng Cổng thông tin và các ấn phẩm thông tin đối với nhóm bạn đọc là cán bộ, giảng viên (43); sinh viên, học viên cao học (112). Trung tâm xin được báo cáo kết quả như sau:

I. Cổng thông tin

1. Tần suất sử dụng cổng thông tin thư viện:

Có 151/155 (97.41%) bạn đọc được hỏi sử dụng cổng thông tin, 4/155 (2.58%) bạn đọc không sử dụng. Trong đó, có 4/151 (4.64%) bạn đọc sử dụng cổng thông tin thư viện hàng ngày, 18/151 (21.85%) bạn đọc sử dụng 3 - lần/tuần, 57/151 (37.75%) bạn đọc sử dụng 1 - 2 lần/tuần; 44/151 (35.76%) bạn đọc hiếm khi sử dụng cổng thông tin thư viện.

2. Đánh giá về giao diện Cổng thông tin:

- **Màu sắc hài hòa:** Có 106/151 (70.2%) bạn đọc đánh giá giao diện Cổng thông tin có màu sắc hài hòa, hình ảnh sắc nét; 3.97% bạn đọc cho rằng màu sắc chưa hài hòa, hình ảnh mờ nhạt, 25,83% không bạn đọc không trả lời.

- **Giao diện thu hút người dùng:** 28/151 (18.54%) phiếu đánh giá giao diện thu hút người dùng, 24/151 (15.89%) bạn đọc đánh giá giao diện cổng thông tin chưa thu hút người dùng, 65.57% bạn đọc không trả lời.

- Ý kiến khác:

+ Giao diện cổng thông tin có nhiều thông tin hiển thị, slide sách mới chạy nhanh, chữ bé (7 ý kiến), đề xuất bỏ phần chữ vì đã có ảnh bìa, nếu kích chuột vào ảnh bìa tài liệu sẽ xem được thông tin chi tiết về các tài liệu mới (2).

+ Các vùng thông tin về sách mới cần phải điều chỉnh, ví dụ như việc hiển thị slide sách mới; chuyên mục giới thiệu sách; ấn phẩm Thông báo sách mới (3 ý kiến). Vùng thông tin trên cùng cần điều chỉnh nhỏ lại, mục trao đổi hỏi đáp không nên cho hiển thị vì đã có trong mục “Diễn đàn” (1). Vùng “Tìm kiếm” là quan trọng nhất, nên cho hiển thị giống giao diện phần mềm Libol cũ, to rõ hơn (3). Cần có bộ lọc kết quả tìm kiếm, tăng tính năng lọc kết quả theo các tiêu chí khác nhau: giai đoạn năm xuất bản, các chủ đề nhỏ hơn (2). Gom mục “Tu vấn, hỗ trợ” xuống dưới cùng với địa chỉ Trung tâm: email, điện thoại, fanpage (1).

3. Đánh giá về chất lượng, hiệu quả sử dụng Cổng thông tin Thư viện:

3.1. Tra cứu Mục lục thư viện:

- Có 130/151 (86.09%) bạn đọc được hỏi có sử dụng tính năng tra cứu Mục lục thư viện trên Cổng thông tin thư viện; 17/151 (11.26%) bạn đọc không tra cứu, có 4 bạn đọc không trả lời. Trong số 130 bạn đọc sử dụng

+ Tra cứu dễ dàng, nhanh chóng: 80/130 (61.54%) bạn đọc đánh giá tra cứu dễ dàng, nhanh chóng; 19/130 (23.75%) bạn đọc đánh giá là khó tra cứu, tra cứu chậm, 31 bạn đọc không trả lời. Kết quả chính xác: 44/130 (33.85%) bạn đọc đánh giá kết quả chính xác; 9/130 (6.92%) bạn đọc cho rằng kết quả không chính xác; 72/151 (47.68%) bạn đọc không trả lời.

- Khó khăn thường gặp khi bạn đọc tra cứu tài liệu:

+ Kỹ năng tra cứu (12 ý kiến): không nhớ chính xác tên tài liệu (1), khó xác định từ khóa (2), tra cứu có kết quả nhưng không biết tìm tài liệu ở phòng nào, giá sách nào, cần thông tin chỉ dẫn cụ thể hơn (2); một số kết quả hiển thị không liên quan nội dung tài liệu cần tìm (3), không ra kết quả dù có tài liệu (4);

+ Về phần mềm (4 ý kiến): tra cứu không thuận tiện như phần mềm Libol cũ (2); không lọc được kết quả tìm kiếm theo các tiêu chí khác, không có thứ tự ưu tiên các tài liệu cần đọc (2);

+ Xử lý thông tin, tổ chức kho (3 ý kiến): không có từ khóa tiếng Anh, tài liệu chưa được cập nhật (3); cách sắp xếp tài liệu phức tạp, khó nhớ (1).

3.2. Chuyên mục Trợ giúp:

- Có 49/151 (32.45%) bạn đọc sử dụng chuyên mục Trợ giúp trên cổng thông tin. 96/151 (63.58%) bạn đọc không sử dụng; 6 bạn đọc không trả lời. Nguyên nhân là do bạn đọc không biết (11.92%), không có nhu cầu (21.85%), sử dụng kênh trợ giúp khác: tại quầy phục vụ, Facebook (12.58%).

Trong số 49 bạn đọc sử dụng chuyên mục Trợ giúp:

- + Sử dụng mục “Thông tin bạn đọc”: 33 (67.35%) bạn đọc ;
- + Tham khảo “Nội quy thư viện” 12 (24.49%) bạn đọc;
- + “Gửi yêu cầu, góp ý”: 10 (20.41%) bạn đọc sử dụng (trong đó có 7 bạn đọc đánh giá trợ giúp kịp thời, 2 bạn đọc cho rằng trợ giúp chưa kịp thời và 1 bạn đọc không trả lời);
- + “Hướng dẫn sử dụng thư viện”: 10 (28.57%) bạn đọc tham khảo (trong đó 9 bạn đọc đánh giá dễ hiểu, hữu ích, 1 bạn đọc không trả lời).

3.3. Chuyên mục Giới thiệu sách:

Có 62/151 (41.06%) bạn đọc tham khảo bài/clip giới thiệu sách.

- + Hình thức trình bày: 30/62 (48.39%) bạn đọc đánh giá đẹp, thu hút bạn đọc; 3/62 (4.84%) bạn đọc đánh giá hình thức trình bày không đẹp, không thu hút bạn đọc; 29/62 (46.77%) bạn đọc không trả lời.
- + Nội dung thông tin: 56/62 (90.32%) bạn đọc cho rằng đầy đủ thông tin về tài liệu, dễ hiểu và không có bạn đọc nào đánh giá nội dung giới thiệu chưa đầy đủ thông tin về tài liệu, khó hiểu.

- Đề xuất bổ sung thêm hình thức giới thiệu sách – giọng đọc (audio): Có 37/151 (24.5%) bạn đọc đồng ý, 28/151 (18.54%) bạn đọc cho rằng không cần.

- 84/151 (55.63%) bạn đọc không tham khảo bài/clip giới thiệu sách, lý do bạn đọc không biết 40.48% và 35.71% biết nhưng không quan tâm, không có nhu cầu. Có 5 bạn đọc không trả lời.

3.4. Tài liệu số:

- Tỷ lệ bạn đọc sử dụng tài liệu số: 116/151 (76.82%) bạn đọc.

- Loại tài liệu thường sử dụng: 63/116 (54.31%) bạn đọc thường đọc các loại tài liệu giáo trình, sách tham khảo; 88/116 (75.86%) bạn đọc sử dụng luận văn, luận án, 17/116 (14.66%) bạn đọc sử dụng Bộ sưu tập Tài liệu truy cập mở; có 3/116

(2.59%) bạn đọc tham khảo nguồn tài liệu của Dự án Mutrap, 62/116 (53.45%) bạn đọc sử dụng tạp chí Luật học điện tử; 14/116 (12.07%) bạn đọc sử dụng CSDL pháp luật trực tuyến Heinonline.

- Đánh giá về tài liệu số:

+ Cập nhật, đầy đủ, đáp ứng nhu cầu: 30/116 (25.86%) bạn đọc đánh giá tài liệu số cập nhật, đầy đủ, đáp ứng nhu cầu; 41.38% bạn đọc đánh giá tài liệu số chưa đầy đủ, cập nhật, thỏa mãn nhu cầu.

+ Tra cứu dễ dàng, dễ sử dụng: 50/116 (43.1%) cho rằng tra cứu dễ dàng, dễ sử dụng; 15/116 (12.93%) bạn đọc đánh giá khó tra cứu, khó sử dụng.

- Khó khăn bạn đọc thường gặp: quên mật khẩu (46%), khó đổi mật khẩu (7.95%).

Có 32/151 (21.19%) bạn đọc không sử dụng tài liệu số; có 3/151 (1.97%) bạn đọc không trả lời. Nguyên nhân không sử dụng tài liệu số là do không biết 28.13% và 12.5% biết nhưng không quan tâm, không có nhu cầu.

Một số ý kiến khác: đề nghị thư viện cần số hóa nhiều tài liệu hơn (5 ý kiến), cập nhật bài tạp chí luật học mới và chuyên ngành khác (1 ý kiến).

3.5. Liên kết website:

- Có 33/151 (21.85%) bạn đọc sử dụng liên kết website. 111/151 (73.51%) bạn đọc không sử dụng chuyên mục này và 7 bạn đọc không trả lời.

+ Hữu ích, đầy đủ: 30/33 (90.91%) bạn đọc đánh giá hữu ích, đầy đủ;

+ Không hữu ích, đầy đủ: 1/33 (3.03%) bạn đọc cho rằng liên kết website không hữu ích, đầy đủ; 2 bạn đọc không trả lời.

- Bạn đọc mong muốn Cổng thông tin thư viện kết nối tới những website (12 ý kiến): viện nghiên cứu, trường đại học trong và ngoài nước (3 ý kiến); thư viện số của những trường đại học khác (2 ý kiến), diễn đàn trao đổi học tập đáng tin cậy (2 ý kiến), kết nối với những thư viện thực hiện việc liên kết sử dụng tài liệu số và một số dịch vụ khác với thư viện đại học về luật (3 ý kiến), Chinhphu.vn, hocluat.vn (2 ý kiến).

II. ÁN PHẨM THÔNG TIN

- Có 87/151 (57.62%) bạn đọc sử dụng ấn phẩm thông tin.

* **Đánh giá về chất lượng, hiệu quả sử dụng các ấn phẩm thông tin:**

- **Bản tin Thư viện:** có 66/87 (75.86%) bạn đọc sử dụng Bản tin Thư viện.

+ Hình thức trình bày đẹp, thu hút bạn đọc: 24/66 (36.36%) bạn đọc đánh giá, 45/66 (68.18%) bạn đọc cho rằng bố cục khoa học, dễ theo dõi. Ngược lại, chỉ có 3.03% bạn đọc đánh giá hình thức trình bày không đẹp, chưa thu hút; 1.52% cho rằng bố cục không khoa học, khó theo dõi.

+ Nội dung thông tin hữu ích, đáp ứng nhu cầu: 75.76% đánh giá nội dung thông tin hữu ích, đáp ứng nhu cầu, 1.52% cho rằng không hữu ích, không đáp ứng nhu cầu.

Trong Bản tin Thư viện, 19.7% quan tâm chuyên mục “Tin hoạt động”, 33.33% mục “Tin pháp luật”, 51.52% mục “Giới thiệu sách”, 4.55% mục “Có thể bạn quan tâm”.

- Ý kiến khác: Thư viện nên bổ sung thêm danh mục các tài liệu mới, thông tin về tài liệu mới, nổi bật của các Thư viện khác (1 ý kiến); giới thiệu sách nên theo chủ đề, có sách tiêu điểm (1 ý kiến).

* **Thư mục chuyên đề:** 41/87 (47.13%) bạn đọc tham khảo Thư mục chuyên đề.

+ Về hình thức trình bày: 85.37% bạn đọc đánh giá đẹp, bố cục khoa học, dễ theo dõi. Ngược lại, có 4.88% bạn đọc đánh giá không đẹp, bố cục không khoa học, khó theo dõi.

+ Về nội dung thông tin: 78.05% đánh giá thông tin hữu ích, phù hợp; 63.41% cho rằng thông tin chính xác, đầy đủ; 2.44% đánh giá thông tin không hữu ích, phù hợp.

Ý kiến khác: bạn đọc đề nghị nên có chỉ dẫn tài liệu số cho những tài liệu trong thư mục chuyên đề để bạn đọc biết (2 ý kiến).

Ngoài các chuyên đề đã cung cấp, bạn đọc mong muốn thư viện cần cung cấp thư mục về các chuyên đề gắn với nội dung nghiên cứu của học viên cao học, đề tài nghiên cứu khoa học của giảng viên; một số bạn đọc đề nghị cung cấp các chuyên đề như: cơ chế kiểm soát quyền lực, quyền suy đoán vô tội, quản trị doanh nghiệp, tội phạm mạng, Hiệp định thương mại tự do thế hệ mới, quyền con người trong tổ tụng hình sự, thủ tục đặc biệt trong tổ tụng hình sự, tội phạm công nghệ cao, hợp đồng, thư mục sách kỹ năng, hồ sơ vụ án, vụ việc trong thực tiễn xét xử, thi hành án,...

* **Thông báo sách mới:** 61/87 (70.11%) bạn đọc tham khảo Thông báo sách mới.

+ Về hình thức trình bày: 90.16% bạn đọc đánh giá đẹp, bố cục khoa học, dễ theo dõi; chỉ có 3.28% bạn đọc đánh giá không đẹp, bố cục không khoa học, khó theo dõi.

+ Về nội dung thông tin: 78.69% đánh giá thông tin cập nhật; 59.02% cho rằng thông tin chính xác, đầy đủ. Ngược lại, có 1.64% đánh giá thông tin không cập nhật.

- Bạn đọc biết đến ấn phẩm này qua kênh thông tin: Giá trưng bày tại Phòng đọc (49.43%), Fanpage của Thư viện (40.23%), Cổng thông tin thư viện (37.93%), Email Thư viện gửi (73.56%).

- Có 61/151 (40.4%) bạn đọc không sử dụng ấn phẩm thông tin, nguyên nhân không sử dụng ấn phẩm thông tin là do không biết (50.82%), 49.18% không có nhu cầu. Có 3 phiếu không trả lời.

- Có 117/151 (77.48%) bạn đọc cho rằng thư viện nên tiếp tục duy trì các ấn phẩm thông tin. Ngược lại, có 4.64% cho rằng không nên duy trì. Có 27 bạn đọc không trả lời.

- Có 113/151 (74.83%) bạn đọc mong muốn nhận các ấn phẩm qua Email. 11.26% không muốn tiếp tục nhận email các ấn phẩm này. Có 21 bạn đọc không trả lời.

- Có 124/151 (80.13%) bạn đọc mong muốn thư viện cung cấp các ấn phẩm mới: Thư mục tài liệu tham khảo phục vụ các môn học. Có 27/151 bạn đọc không trả lời. Có ý kiến khác: Thư viện không cần tạo lập, sinh viên tự tìm được các tài liệu cần nghiên cứu (3 ý kiến); trong trường hợp Thư viện tạo lập thì chỉ sinh viên, giảng viên có tài khoản mới được tham khảo nguồn tài liệu này, vì đây là sản phẩm trí tuệ của trường, của thư viện (2 ý kiến).

NGƯỜI BÁO CÁO



Khuất Thị Yên