

Hà Nội, ngày 5 tháng 5 năm 2022

BÁO CÁO

Hoạt động marketing sản phẩm, dịch vụ thư viện và nâng cao chất lượng phục vụ năm 2017 - 2021

Thực hiện Kế hoạch marketing sản phẩm, dịch vụ và nâng cao chất lượng phục vụ của Trung tâm Thông tin Thư viện, hàng năm, Trung tâm thu thập ý kiến bạn đọc về hoạt động thư viện bằng các hình thức: phát phiếu khảo sát trực tiếp, phiếu khảo sát trực tuyến, phỏng vấn, thu thập ý kiến tại Hội nghị bạn đọc. Trên cơ sở ý kiến phản hồi của bạn đọc từ năm 2017 - 2021, Trung tâm đã thực hiện nhiều giải pháp nhằm khắc phục các hạn chế, tồn tại và nâng cao chất lượng phục vụ của thư viện.

1. Vốn tài liệu

1.1. Bổ sung tài liệu

1.1.1. Bổ sung tài liệu in

Từ năm 2017 - 2021, thư viện đã bổ sung: giáo trình: 1126 đầu (19.475 bản), sách tham khảo: 2.586 đầu (22.375 bản); thu thập luận văn, luận án: 2.600 đầu (5.086 bản), đề tài khoa học, tài liệu hội thảo: 420 đầu (460 bản).

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 với nhu cầu bạn đọc

1.1.2. Xây dựng thư viện số

- Số hóa: Giáo trình: 120 tên; sách tham khảo: 198 tên; tạp chí Luật học; luận văn, luận án: 4299 tên; đề tài nghiên cứu khoa học: 381 tên.¹

- Bổ sung tài liệu điện tử

+ Năm 2018, Xây dựng Bộ sưu tập Tài liệu của Dự án Mutrap gồm: 750 tài liệu; Xây dựng Bộ sưu tập Tài liệu truy cập mở gồm: 183 tài liệu là các văn bản pháp luật, án lệ, link tạp chí đọc toàn văn,...²

¹ Thống kê từ cổng thông tin thư viện ngày 6/5/2022

² Thống kê từ Cổng thông tin thư viện ngày 17/5/2021

+ Năm 2017 – 2021 duy trì mua quyền truy cập CSDL pháp luật trực tuyến Heinonline.

+ Năm 2019, mua quyền truy cập vĩnh viễn 75 đầu sách điện tử của nhà xuất bản Đại học Oxford.

+ Năm 2020, mua quyền truy cập CSDL pháp luật trực tuyến Westlaw.

+ Năm 2021, tham gia dự án Thư viện điện tử dùng chung cho các cơ sở giáo dục đại học ở Việt Nam với tư cách là thành viên của dự án và được sử dụng CSDL sách điện tử đa ngành IG Publishing và CSDL tạp chí điện tử đa ngành SAGE

1.2. Thu thập nhu cầu tài liệu của bạn đọc

Phân công cán bộ liên lạc với các Khoa, Phòng, Trung tâm để thu thập nhu cầu tài liệu của cán bộ, giảng viên; thu thập nhu cầu của sinh viên 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.

1.2.3. Trao đổi tài liệu

- Từ năm 2017, Trường Đại học Luật Hà Nội ký biên bản hợp tác với Trường ĐH Luật TPHCM, ĐH Mở TPHCM, ĐH Kinh tế Luật – ĐHQG TPHCM, Học viện Tư pháp, ĐH Kiểm sát Hà Nội về các hoạt động: trao đổi tài liệu, sử dụng tài liệu số, dịch vụ mượn liên thư viện. Từ 2017 - 2021, thư viện gửi trao đổi: sách: 2.667 cuốn, tạp chí: 2.270 cuốn; nhận trao đổi: sách: 2.750 cuốn, tạp chí: 1.441 cuốn³.

1.3. Rà soát học liệu

- 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.

- Tháng 8/2020: Xây dựng Cơ sở dữ liệu học liệu các học phần thuộc các chương trình đào tạo. Cập nhật toàn bộ dữ liệu học liệu của các chương trình đào tạo trong phần mềm quản lý thư viện. Đây là công cụ hỗ trợ đắc lực cho việc quản lý tài liệu môn học, đồng thời giúp giảng viên và người học có thể tra cứu tài liệu trong đề cương của từng học phần.

³ Báo cáo về việc trao đổi tài liệu 2017 – 2020 và Báo cáo tổng kết công tác năm 2021 của P. BSBM

2. Sản phẩm, dịch vụ thông tin

2.1. Sản phẩm thông tin

Nâng cao chất lượng các sản phẩm thông tin hiện có: thông báo sách mới, mục lục thư viện bằng các hoạt động: Thêm tóm tắt, chỉ dẫn địa chỉ tài liệu trong Thông báo sách mới giúp bạn đọc nắm được nội dung tài liệu, dễ dàng xác định vị trí tài liệu trong kho; tăng cường công tác biên mục, tóm tắt, định từ khóa tài liệu nhằm nâng cao chất lượng các biểu ghi thư mục...

Cung cấp các sản phẩm thông tin mới: biên soạn thư mục chuyên đề, bản tin thư viện, cẩm nang thư viện (giai đoạn 2018 – 2019)

Các bài giới thiệu sách được cải tiến, 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. Đổi mới hình thức giới thiệu sách thông qua các video có thuyết minh.

Công thông tin được kiểm tra hàng ngày để kịp thời phát hiện, chỉnh sửa lỗi hoặc sự cố đảm bảo công được vận hành tốt và liên tục.

2.2. Dịch vụ thông tin

Nâng cao chất lượng các dịch vụ thông tin hiện có: đọc tại chỗ, mượn về nhà, photocopy, truy cập Internet, wifi, tư vấn hỗ trợ, đào tạo người dùng tin bằng các hoạt động: bổ sung tài liệu mới; tích cực tư vấn, hỗ trợ bạn đọc; phục vụ bạn đọc đọc tại chỗ từ thứ 2 – Chủ nhật; trang trí thư viện; sửa chữa máy photo khi có sự cố, thay máy photo mới vào tháng 8/2020; thay mới các máy tính hỏng, năm 2019, bổ sung một số đầu thu phát wifi mới; chuẩn bị bài giảng cẩn thận, duyệt giảng trước khi tập huấn cho bạn đọc.

Đa dạng hóa dịch vụ đào tạo người dùng tin: Tổ chức tập huấn Phần mềm EndnoteX7, Heinonline, Westlaw

Năm 2019, triển khai dịch vụ Cung cấp thông tin theo yêu cầu, Dịch vụ cung cấp thông tin trong CSDL Heinonline theo yêu cầu, Dịch vụ mượn liên thư viện giữa thư viện Trường Đại học Luật Hà Nội và thư viện Học viện Tư pháp, Dịch vụ khai thác tài liệu số của thư viện Trường Đại học Luật TP. HCM và Học viện Tư pháp.

Từ năm 2019, triển khai kế hoạch xây dựng thư viện xanh, không rác thải nhựa, tạo môi trường phục vụ thân thiện.

Đổi mới hình thức truyền thông: đăng tải thông tin trên cổng thông tin thư viện, cổng thông tin trường, fanpage và group các khóa, đưa các nội dung về sản phẩm dịch vụ mới vào buổi tập huấn kỹ năng thông tin, thiết kế poster, video, tạo các kênh tương tác mới: youtube, tiktok...

Năm 2020, 2021, do diễn biến phức tạp của dịch bệnh Covid - 19, Thư viện phục vụ trực tuyến và triển khai dịch vụ mượn tài liệu trực tuyến, cung cấp tài liệu photo và gửi qua đường bưu điện cho bạn đọc, tập huấn sử dụng thư viện trực tuyến, 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

3. Cán bộ thư viện

Về chuyên môn nghiệp vụ:

+ Các cán bộ có tinh thần trách nhiệm, cố gắng hoàn thành các công việc được giao, sáng tạo; có ý thức tự trau dồi, học hỏi nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ

+ Nắm rõ vốn tài liệu thư viện và các nguồn tài liệu khác để tư vấn cho bạn đọc.

+ Năm 2017 – 2019, hàng tháng các cán bộ thay phiên ra câu hỏi tìm hiểu CSDL Heinonline để nâng cao năng lực khai thác CSDL, tìm hiểu phần mềm tạo bài thuyết trình Prezi, tìm hiểu và tập huấn CSDL pháp luật Westlaw.

+ Năm 2020 – 2021 mỗi cán bộ đăng ký 1 sáng kiến, giải pháp trong công việc chuyên môn

+ Tham gia các khóa học về tin học, nghiệp vụ, hội thảo,... để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

Về tinh thần, thái độ phục vụ bạn đọc: Các cán bộ phục vụ nhiệt tình, thân thiện, chủ động khi trợ giúp bạn đọc.

4. Cơ sở vật chất, hạ tầng thông tin

Thường xuyên sửa chữa các trang thiết bị khi gặp sự cố, hỏng hóc. Từ 2016 - 2019: thay 73 máy tính mới để thay thế máy cũ, lắp thêm 9 đầu thu phát wifi nhằm tăng tốc độ truy cập, thay ghế 394 ghế ngồi của bạn đọc,...

5. Quảng bá hình ảnh thư viện, xây dựng quan hệ công chúng giữa thư viện với bạn đọc

Năm 2017 - 2021, tổ chức Ngày hội sách và văn hóa đọc vào tháng 4 hàng năm, với nhiều sự kiện: trưng bày, bán sách; giao lưu với các diễn giả nổi tiếng, thi xếp sách nghệ thuật, giới thiệu sách nhằm lan toả, khuyến khích văn hoá đọc đối với bạn đọc, tạo sân chơi cho sinh viên thể hiện sự sáng tạo, quảng bá hình ảnh thư viện.

Tổ chức Hội nghị bạn đọc thường niên để thu thập đánh giá và mong muốn của bạn đọc về hoạt động thư viện.

Quảng bá thông tin, hình ảnh của thư viện bằng nhiều hình thức: Cổng thông tin thư viện, Facebook, Brochure, Poster, video giới thiệu về thư viện; xây dựng nhóm cộng tác viên thư viện là giảng viên, CLB Thư viện trẻ để hỗ trợ một số hoạt động cho thư viện.

Kết luận: Trên cơ sở ý kiến phản hồi của bạn đọc, những năm qua Trung tâm Thông tin – Thư viện đã có nhiều hoạt động nhằm khắc phục các hạn chế, tồn tại hiện có, nâng cao chất lượng vốn tài liệu, sản phẩm dịch vụ, tinh thần, tác phong của cán bộ thư viện. Nhờ đó, chất lượng phục vụ và hiệu quả hoạt động của thư viện được cải thiện rõ rệt. Thư viện đã góp phần tích cực nâng cao chất lượng công tác đào tạo và nghiên cứu của Trường.

**TM. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Phạm Thị Mai

NGƯỜI BÁO CÁO



Trần Thu Hiền