

Phụ lục 4: mẫu phiếu phân tích tiêu chí, tìm thông tin, minh chứng

PHIẾU PHÂN TÍCH TIÊU CHÍ, TÌM THÔNG TIN, MINH CHỨNG

Nhóm công tác: Nhóm 01

Tiêu chuẩn 10: Nâng cao chất lượng

Tiêu chí: 10.5. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, trung tâm phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được đánh giá và cải tiến.

Phân tích tiêu chí		Thông tin minh chứng			
Các yêu cầu (chi báo)	Mốc chuẩn tham chiếu/Các câu hỏi đặt ra (ứng với mỗi yêu cầu)	Cần thu thập	Nơi thu thập	Phương pháp thu thập	Dự kiến mã hóa
Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, trung tâm phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được đánh giá và cải tiến	Văn bản Quy định về việc đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích Dữ liệu đánh giá, kết quả khảo sát các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích	Quy định về Quy trình NH đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích.	ĐHĐN	Yêu cầu các đơn vị chức năng cung cấp hoặc ban hành nếu thiếu	H10.10.05.01 H10.10.05.02 H10.10.05.03 H10.10.05.04
		Kế hoạch triển khai thu thập thông tin phản hồi từ bạn đọc	Khoa Kinh tế		
		Công văn ban hành phiếu khảo sát sự hài lòng của NH về chất lượng dịch vụ hỗ trợ	Khoa Kinh tế		
		Công văn sử dụng phiếu khảo sát sự hài lòng của NH về chất lượng các Dịch vụ hỗ trợ	Khoa Kinh tế		
		Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát sự hài lòng của NH về chất lượng dịch vụ của Trường	P. ĐBCL		
		Báo cáo tình hình NH, GV sử dụng thư viện	TT TT Thư viện		
		Báo cáo hoạt động cải tiến sau khảo sát của các đơn vị các năm	P. ĐBCL		
		Kết quả khảo sát NH về điều kiện trang thiết bị hỗ trợ quá trình dạy và học (trong đó có thông tin liên quan đến cải tiến chất lượng chất lượng dịch vụ	P. ĐBCL		

		hỗ trợ và tiện ích)		
		Công văn phản hồi về kết quả hoạt động cải tiến sau khảo sát	P. ĐBCL	
		Kế hoạch thực hiện MTCL hàng năm	P. ĐBCL	
		Báo cáo Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng toàn Trường	P. ĐBCL	

DỰ KIẾN CÁC MINH CHỨNG THEO TIÊU CHÍ/TIÊU CHUẨN

TT	Mã MC	Tên minh chứng	Số/ngày tháng ban hành	Nơi ban hành (tham mưu)
1	H10.10.05.01	Qui định về Quy trình NH đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích.	2018	ĐHĐN
		Kế hoạch triển khai thu thập thông tin phản hồi từ bạn đọc	2018-2023	ĐHĐN
		Công văn ban hành phiếu khảo sát sự hài lòng của NH về chất lượng dịch vụ hỗ trợ	2018-2023	ĐHĐN
		Công văn sử dụng phiếu khảo sát sự hài lòng của NH về chất lượng các Dịch vụ hỗ trợ	2018-2023	ĐHĐN
2	H10.10.05.02	Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát sự hài lòng của NH về chất lượng dịch vụ của Trường	2018-2023	P.ĐBCL
		Báo cáo tình hình NH, GV sử dụng thư viện	2018-2023	TT TT Thư viện
3	H10.10.05.03	Báo cáo hoạt động cải tiến sau khảo sát của các đơn vị các năm	2018-2023	P.ĐBCL
4	H10.10.05.04	Kết quả khảo sát NH về điều kiện trang thiết bị hỗ trợ quá trình dạy và học (trong đó có thông tin liên quan đến cải tiến chất lượng chất lượng dịch vụ hỗ trợ và tiện ích)	2018-2023	P.ĐBCL
		Công văn phản hồi về kết quả hoạt động cải tiến sau khảo sát	2018-2023	P.ĐBCL
		Kế hoạch thực hiện MTCL hàng năm	2018-2023	P.ĐBCL
		Báo cáo Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng toàn Trường	2018-2023	P.ĐBCL

Đồng Nai, ngày 19 tháng 05 năm 2023
TRƯỞNG NHÓM CÔNG TÁC CHUYÊN TRÁCH



Thái Thị Hoài Thương