

Số: 1322/QĐ-ĐHĐN

Đồng Nai, ngày 24 tháng 8 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình Đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ của TTTV

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG NAI

Căn cứ Quyết định số 1572/QĐ-TTg ngày 20/8/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Đồng Nai;

Căn cứ Nghị quyết số 1077/NQ-HDT ngày 30/8/2021 của Hội đồng trường Trường Đại học Đồng Nai về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Đồng Nai.

Căn cứ Luật Thư viện ngày 21/11/2019 và Nghị định số 93/2020/NĐ-CP ngày 18/8/2020 của Chính phủ về Quy định chi tiết một số điều của Luật Thư viện;

Căn cứ Quyết định số 13/2008/QĐ-BVHTTDL ngày 10/3/2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Quy chế mẫu tổ chức và hoạt động của thư viện trường đại học;

Căn cứ Thông tư số 18/2014/TT-BVHTTDL ngày 08/12/2014 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định về hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ của thư viện;

Căn cứ Quyết định số 50/QĐ-ĐHĐN ngày 10/01/2022 của Trường Đại học Đồng Nai về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường Đại học Đồng Nai;

Xét đề nghị của Phó Giám đốc Trung tâm Thông tin – Thư viện,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình Đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ của TTTV, mã số QT.TTTV.08

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Phó Giám đốc Trung tâm Thông tin – Thư viện, Trưởng các đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo trường (để chỉ đạo);
- Các đơn vị (để thực hiện)
- Lưu: VT, TTTV.



HIỆU TRƯỞNG

*TS. Lê Anh Đức

	TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG NAI TRUNG TÂM THÔNG TIN – THƯ VIỆN	Mã số: QT.TTTV.08
		Lần ban hành: 1
		Ngày ban hành:
		Trang:
TRANG KIỂM SOÁT QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ CỦA TTTV Mã số: QT.TTTV.08		
Soạn thảo TỔ TRƯỞNG	Kiểm tra P. GIÁM ĐỐC	Phê duyệt HIỆU TRƯỞNG
		
TS. Hoàng Thị Song Thanh	ThS. Nguyễn Việt Chánh	TS. Lê Anh Đức

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

Lần sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Trang sửa đổi	Ngày hiệu lực	Phê duyệt

1. MỤC ĐÍCH

Nhằm không ngừng nâng cao chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của Trung tâm TTTV trong công tác phục vụ, tiếp tục phát huy những việc đã làm tốt và khắc phục những hạn chế còn tồn tại để đáp ứng ngày càng được tốt hơn cho hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu của Trường.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng để đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ tại Trung tâm TTTV, Trường Đại học Đồng Nai.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Luật Thư viện số 46/2019/QH14 ngày 21/11/2019 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

- Nghị định số 93/2020/NĐ-CP ngày 18/8/2020 của Chính phủ về Quy định chi tiết một số điều của Luật Thư viện.

- Quyết định số 13/2008/QĐ-BVHTTDL ngày 10/3/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Quy chế mẫu về tổ chức và hoạt động của thư viện trường đại học.

- Thông tư số 18/2014/TT-BVHTTDL ngày 08/12/2014 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định về hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ của thư viện.

4. CHỮ VIẾT TẮT

4.1. Chữ viết tắt

Trung tâm TTTV: Trung tâm Thông tin - Thư viện

- NSD: Người sử dụng.

4.2. Thuật ngữ

Cán bộ, giảng viên, sinh viên và học viên trong Trường được hiểu vắn tắt là “Người sử dụng”.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Lưu đồ quy trình

Bước	Tiến trình	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu
1	Lập kế hoạch khảo sát	Trung tâm TTTV	Tháng 9 hàng năm	
2	Tiến hành khảo sát	NSD, Trung tâm TTTV	Cả năm học	BM01.QT.TTTV.08
3	Thu thập kết quả	Trung tâm TTTV	Cả năm học	
4	Phân tích kết quả khảo sát	Trung tâm TTTV	Tháng 5 hàng năm	
5	Kế hoạch khắc phục	Trung tâm TTTV	Tháng 5 hàng năm	BM02.QT.TTTV.08

5.2. Diễn giải quy trình

Bước 1. Lập kế hoạch khảo sát

Lập kế hoạch khảo sát vào đầu mỗi năm học. Thời gian thực hiện tháng 9 hàng năm.

Bước 2. Tiến hành khảo sát

Thực hiện khảo sát bằng hai hình thức gửi phiếu khảo sát trực tiếp và online. Thời gian thực hiện cả năm học (từ tháng 9 năm trước đến tháng 5 năm sau). **(BM01-QT.TTTV.08)**

Bước 3. Thu thập kết quả khảo sát

Thu thập kết quả phản hồi của NSD qua các phiếu khảo sát. Thời gian thực hiện cả năm học (từ tháng 9 năm trước đến tháng 5 năm sau).

Bước 4. Phân tích kết quả khảo sát

Phân tích kết quả thu thập được từ phản hồi của NSD về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của Trung tâm TTTV. Thời gian thực hiện tháng 5 hàng năm.

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

TT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu
1	Khảo sát lấy ý kiến về chất lượng dịch vụ hỗ trợ của TTTV	BM01-QT.TTTV.08
2	Kế hoạch khắc phục	BM02-QT.TTTV.08

TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG NAI
TRUNG TÂM THÔNG TIN – THƯ VIỆN

**KHẢO SÁT Ý KIẾN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ
CỦA TTTV, TRƯỜNG ĐH ĐỒNG NAI**

Nhằm không ngừng nâng cao chất lượng trong công tác phục vụ. Trung tâm TTTV tổ chức thăm dò ý kiến cán bộ, giảng viên, sinh viên và học viên về chất lượng phục vụ của Trung tâm trong thời gian qua. Sự hợp tác nhiệt tình của cán bộ, giảng viên, sinh viên và học viên sẽ giúp cho Trung tâm phát huy những việc đã làm tốt và khắc phục những hạn chế còn tồn tại.

Trả lời các câu hỏi dưới đây bằng cách đánh dấu “X” vào ô lựa chọn (*có thể lựa chọn 1 hoặc nhiều phương án*).

Anh/ chị là:

- Cán bộ, giảng viên
- Sinh viên, học viên

1/ Bạn có thường xuyên đến TTTV không?

- a/ Thường xuyên
- b/ Không thường xuyên
- c/ Chưa đến lần nào

Nếu chọn **đáp án a và b** thì trả lời các câu tiếp theo, nếu chọn **đáp án c** bạn đọc xin vui lòng nêu lý do và không cần trả lời câu tiếp theo

Lý do bạn chưa đến Trung tâm Thông tin – Thư viện:.....

.....

2/ Bạn đến Trung tâm TTTV với mục đích gì?

- a/ Để mượn sách, tài liệu chuyên môn
- b/ Để đọc sách, đọc tạp chí, mượn sách; học tập; họp nhóm; nghiên cứu và giải trí
- c/ Lý do khác (ghi cụ thể):.....

3/ Hiện nay, Trung tâm TTTV tổ chức phục vụ theo mô hình kho mở, vậy bạn có thấy thuận lợi trong việc tra cứu, tìm kiếm tài liệu không?

- a/ Có
- b/ Không.
- c/ Đề xuất giải pháp mới:

4/ Bạn có nhận được sự hướng dẫn, hỗ trợ của viên chức Trung tâm TTTV không?

4.1.Phòng Đọc

- a) Có : nhiệt tình theo trách nhiệm phải làm
- b) Không

4.2.Phòng Mượn

- a) Có : nhiệt tình theo trách nhiệm phải làm
- b) Không

4.3.Phòng Tài liệu Tham khảo

- a) Có : nhiệt tình theo trách nhiệm phải làm

b) Không

5/ Trong các dịch vụ của Trung tâm TTTV, bạn thích loại dịch vụ nào?

a/ Mượn sách, giáo trình, tài liệu tham khảo

b/ Mượn tài liệu nghe nhìn (CD-Rom, videos, CDs,...)

c) Đọc tham khảo luận văn, luận án, khóa luận tốt nghiệp, đề tài nghiên cứu khoa học

d/ Đề xuất dịch vụ mới.....

6/ Theo bạn, Trung tâm TTTV có cần mở cửa ngoài giờ để phục vụ không?

a) Có. Thời gian đề nghị: Buổi tối Ngày cuối tuần Ngày lễ

b) Không.

7/ Các đầu sách trong Trung tâm TTTV hiện nay có đáp ứng đủ nhu cầu học tập và nghiên cứu của bạn không?

a/ Có

b/ Không

c/ Cần phải bổ sung loại sách nào:.....

8/ Theo bạn, số lượng máy tính dùng để tra cứu đã đáp ứng đủ nhu cầu của bạn chưa?

a/ Đủ

b/ Chưa đủ

9/ Số lượng sách bạn được mượn trong một lần là 02 quyển/15 ngày đối với sinh viên, học viên; là 18 quyển/30 ngày đối với cán bộ, giảng viên như vậy có đủ chưa?

a/ Đủ

b/ Chưa đủ

c/ Ý kiến khác:.....Đề xuất số lượng cần mượn.....

10/ Ý kiến khác (giúp cho Trung tâm TTTV phục vụ ngày càng tốt hơn)/.

.....

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của bạn.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG NAI
TRUNG TÂM TT-TV

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /KH-TTTV

Đồng Nai, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH

Khắc phục những hạn chế, góp ý qua kết quả khảo sát năm 20....

Căn cứ vào kết quả phiếu khảo sát bạn đọc về chất lượng phục vụ của Trung tâm TTTV năm 20.... Nhằm giúp phục vụ bạn đọc ngày càng được tốt hơn, góp phần tích cực vào hoạt động dạy - học và nghiên cứu của Nhà trường, Trung tâm TTTV xây dựng kế hoạch khắc phục những hạn chế và góp ý như sau:

TT	Nội dung khảo sát	Hạn chế, góp ý	Biện pháp khắc phục
1			
2			
....			

TRƯỞNG ĐƠN VỊ

NGƯỜI LẬP