

Số: 771/QĐ-NTT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 06 tháng 11 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

V/v Ban hành Quy trình đánh giá chất lượng dịch vụ Thư viện

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH

Căn cứ Quyết định số 563/QĐ-NTT ngày 29/08/2018 của Trường ĐH Nguyễn Tất Thành về việc ban hành văn bản mẫu quy trình;

Căn cứ Quyết định số 5932/QĐ-UBND ngày 12/11/2016 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc công nhận Hiệu trưởng Trường Đại học Nguyễn Tất Thành nhiệm kỳ 2016-2021;

Xét đề nghị của 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 Thư viện;

Điều 2. Căn cứ Quyết định này Lãnh đạo các Phòng, Ban, Trung tâm, Viện, Khoa, Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc Trường Đại học Nguyễn Tất Thành chỉ đạo thực hiện Quy trình đánh giá chất lượng dịch vụ Thư viện;

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký;

Điều 4. Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc Trường Đại học Nguyễn Tất Thành chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /s/

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Các đơn vị toàn Trường;
- Công bố trên hệ thống egovnew;
- Lưu: VT, TT-TV.

HIỆU TRƯỞNG



PGS. TS. Nguyễn Mạnh Hùng

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 06 tháng 11 năm 2018

QUY TRÌNH

Về việc Đánh Giá Chất Lượng Dịch Vụ Thư Viện

(Ban hành kèm theo Quyết định số 771 /QĐ-NTT ngày 06 tháng 11 năm 2018
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nguyễn Tất Thành)

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1.1. Mục đích

- Quy định các bước thực hiện đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ SV (sinh viên), GV-CBCNV (giảng viên, cán bộ công nhân viên) của Thư viện;
- Hệ thống các công việc để chuẩn hóa công tác quản lý;
- Triển khai công tác tự đánh giá – kiểm định chất lượng.

1.2. Phạm vi áp dụng

- TT Thông tin – Thư viện;
- SV, GV – CBCNV các phòng, ban, Khoa trong toàn Trường.

II. TỪ VIẾT TẮT VÀ GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

2.1. Từ viết tắt

- BGH: Ban Giám Hiệu
- BD: Bạn đọc
- CVĐBCL: Chuyên viên đảm bảo chất lượng
- CLDVTV: Chất lượng dịch vụ thư viện
- CSVC: Cơ sở vật chất
- KHKS: Kế hoạch khảo sát
- GV, CB-CNV: Giảng viên, cán bộ công nhân viên
- SV: Sinh viên

2.2. Thuật ngữ

- Chất lượng dịch vụ thư viện là đáp ứng mong đợi của bạn đọc, thỏa mãn nhu cầu của bạn đọc khi đến sử dụng các sản phẩm và dịch vụ tại thư viện. Do vậy, chất lượng được xác định bởi bạn đọc. Nhu cầu của bạn đọc đa dạng, cho nên chất lượng cũng sẽ có nhiều cấp độ tùy theo đối tượng bạn đọc.

III. Tài liệu viện dẫn

- Văn bản quy định về chức năng nhiệm vụ của Thư viện Trường;
- Các tài liệu về nghiệp vụ Thư viện;
- Quy trình khảo sát sinh viên của Trường ĐH Nguyễn Tất Thành

IV. NỘI DUNG VĂN BẢN QUY TRÌNH

4.1. Lưu đồ

BƯỚC	LẬP KẾ HOẠCH	TRIỂN KHAI CÁC HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ	KIỂM TRA	ĐÁNH GIÁ	TRÁCH NHIỆM
1	Xác định đối tượng đánh giá CLDVT				CVĐBCL
2	Lập kế hoạch khảo sát đối tượng đánh giá CLDVT				CVĐBCL
3	Trình BGH phê duyệt				BGH CVĐBCL
4	Phê duyệt	Triển khai khảo sát			TTTT-TV Các Khoa
5			Viết báo cáo, tích hợp tất cả dữ liệu thu thập được vào file lưu trữ		CVĐBCL
6			So sánh kết quả vừa khảo sát và kết quả khảo sát năm		Toàn TTTT-TV
7				Lên kế hoạch cải tiến khảo sát Bận đọc	CVĐBCL
8				Thực hiện kế hoạch cải tiến	Toàn TTTT-TV

4.2. Diễn giải các bước lưu đồ

Bước		Nội dung	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu
P	1.	Xác định đối tượng đánh giá CLDVTV (còn gọi đối tượng khảo sát): - Sinh viên, học viên sau đại học; - Giảng viên, Cán bộ công nhân viên. - Xây dựng phiếu khảo sát tương ứng với từng đối tượng.	3 tuần	BM_KS_PKSV BM_KS_PKGV
	2.	Lập kế hoạch khảo sát đối tượng đánh giá CLDVTV:	1 tuần	BM_KS_KH
	3.	Phê duyệt kế hoạch khảo sát - Nếu không được duyệt thì trở về bước lập KHKS; Nếu được duyệt thì triển khai khảo sát lấy ý kiến đánh giá CLDV từ Bạn đọc	2 tuần	
D	4.	Triển khai khảo sát: - Cân đối số lượng BD từng cơ sở để có sự phân bố số lượng phiếu; - Làm việc với các Khoa trong quá trình thu thập ý kiến phản hồi: gửi phiếu khảo sát đến khoa, khoa chuyển đến sinh viên và giảng viên thực hiện khảo sát và chuyển lại thư viện; - Thu phiếu khảo sát; - Xử lý, phân tích và thống kê dữ liệu khảo sát lấy ý kiến đánh giá CLDVTV.	3 tháng	- BM_KS_PKSSV - BM_KS_PKSGV - BM_KS_CVPBK Q
C	5.	Viết báo cáo, tích hợp tất cả dữ liệu thu thập được vào file lưu trữ	1 tháng	BM_KS_BCTK
	6.	Đối sánh kết quả vừa khảo sát và kết quả khảo sát năm	2 tuần	
A	7.	Lên kế hoạch cải tiến sau khảo sát Bạn đọc	1 tuần	BM_KS_KH
	8.	Thực hiện kế hoạch cải tiến.	1 năm	

V. BIỂU MẪU SỬ DỤNG

STT	Tên biểu mẫu	Mã hóa
1.	Biểu mẫu kế hoạch	BM_KS_KH
2.	Biểu mẫu phiếu khảo sát	BM_KS_PKSSV BM_KS_PKSGV
3.	Biểu mẫu công văn phổ biến kết quả khảo sát	BM_KS_CVPBKQ
4.	Biểu mẫu báo cáo tổng kết	BM_KS_BCTK

VI. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Hình thức lưu (Bìa công, file scan, file word)	Thời hạn lưu trữ (Năm)	Mức độ quan trọng (Cao, trung bình, thấp)
1.	Đảm bảo chất lượng	Tủ lưu HS An Phú Đông	Bìa công file scan	Không thời hạn	Trung Bình

BẢNG GHI NHẬN THAY ĐỔI

Ngày	Phiên bản	* A, M, D	Mô tả	Nhân sự cập nhật
15/09/2018	1	A	Quy trình đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện	Trần Thị Thúy Kiều

Nơi nhận:

-;
- Các đơn vị toàn Trường;
- Công bố trên hệ thống egovnew;
- Lưu: VT,(chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo).

HIỆU TRƯỞNG



PGS. TS. Nguyễn Mạnh Hùng