

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học của Trung tâm Thông tin Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội

GIÁM ĐỐC ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

Căn cứ Nghị định số 07/2001/NĐ-CP ngày 01/2/2001 của Chính phủ về Đại học Quốc gia;

Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Đại học Quốc gia ban hành theo Quyết định số 16/2001/QĐ-TTg ngày 12 tháng 02 năm 2001 của Thủ tướng Chính phủ;

Căn cứ Quy định về tổ chức và hoạt động của Đại học Quốc gia Hà Nội ban hành theo Quyết định số 600/TCCB ngày 01 tháng 10 năm 2001 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội;

Căn cứ Kế hoạch nhiệm vụ về công tác đảm bảo chất lượng năm học 2011 – 2012 của Đại học Quốc gia Hà Nội;

Xét đề nghị của Viện trưởng Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học của Trung tâm Thông tin Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội”.

Điều 2. Chánh Văn phòng, Trưởng các Ban chức năng, Viện trưởng Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục và Giám đốc Trung tâm Thông tin Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Ban Giám đốc ĐHQGHN;
- Lưu: VT, Viện ĐBCLGD, H17.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

(đã ký)

PGS.TS. Nguyễn Kim Sơn

HƯỚNG DẪN
TỔ CHỨC LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ CHẤT LƯỢNG
HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ ĐÀO TẠO VÀ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC
CỦA TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 3352/QĐ-ĐBCL
Ngày 08 tháng 10 năm 2012 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)*

1. Điều khoản chung

1.1. Mục đích

Mục đích của việc lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học (ĐT và NCKH) của Trung tâm Thông tin Thư viện (TTTTV) Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN) là thu thập thông tin phản hồi khách quan từ phía người sử dụng thư viện; từ đó xây dựng những căn cứ để điều chỉnh hoạt động, cải thiện chất lượng phục vụ, xây dựng kế hoạch bồi dưỡng cán bộ và nâng cấp nguồn tư liệu, cơ sở vật chất của Trung tâm TTTV ĐHQGHN; góp phần nâng cao chất lượng hoạt động ĐT và NCKH trong ĐHQGHN.

1.2. Yêu cầu

a) Công cụ lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ ĐT và NCKH của Trung tâm TTTV ĐHQGHN phải đảm bảo độ chính xác và tin cậy.

b) Người được lấy ý kiến phản hồi cần khách quan, công bằng, thẳng thắn và có thái độ tôn trọng trong việc cung cấp thông tin về các nội dung trong phiếu lấy ý kiến.

c) Lãnh đạo, cán bộ quản lý, nhân viên của Trung tâm TTTV cần có tinh thần cầu thị với thông tin phản hồi từ phía những người sử dụng thư viện.

1.3. Phạm vi, đối tượng và hình thức áp dụng

a) Hướng dẫn này áp dụng để lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ ĐT và NCKH của Trung tâm TTTV ĐHQGHN.

b) Việc lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ ĐT và NCKH của Trung tâm TTTV ĐHQGHN phải được thực hiện hàng năm. Mẫu khảo sát là 700 người sử dụng thư viện (trong đó có ít nhất 500 sinh viên) trong giai đoạn

từ năm 2012 đến năm 2014, trên 1.000 người (trong đó có ít nhất 700 sinh viên) ở giai đoạn tiếp theo (từ năm 2015).

c) Trung tâm TTTV chủ động lựa chọn sử dụng hình thức phù hợp để lấy ý kiến phản hồi của những người sử dụng thư viện (như trả lời trên bản in hoặc đánh giá qua mạng LAN, trên internet, v.v.).

1.4. Công cụ và nội dung lấy ý kiến

a) Công cụ lấy ý kiến phản hồi là Phiếu lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ ĐT và NCKH của Trung tâm TTTV ĐHQGHN (Phụ lục 1).

b) Nội dung lấy ý kiến bao gồm các đánh giá về cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ, về các nguồn tài liệu, các quy định của thư viện và chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, nhân viên thư viện.

2. Quy trình thực hiện

2.1. Thời điểm khảo sát lấy ý kiến phản hồi

Tùy theo điều kiện thực tế của đơn vị, việc lấy ý kiến phản hồi từ phía người sử dụng về chất lượng hoạt động phục vụ của thư viện được thực hiện 01 đợt/năm, khoảng 2 tuần đầu tháng 5; đảm bảo được hoàn thành trước ngày 15 tháng 5 hàng năm.

2.2. Các bước thực hiện khảo sát lấy ý kiến phản hồi

a) Trung tâm TTTV xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động phục vụ của thư viện và thông báo bằng văn bản tại các phòng đọc, phòng mượn hoặc trên website của đơn vị về kế hoạch triển khai, mục đích và nội dung lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động.

b) Phòng Phục vụ của Trung tâm TTTV thực hiện:

- Phát phiếu cho những người sử dụng thư viện đảm bảo số lượng như đã nêu tại điểm b mục 1.3, hướng dẫn điền thông tin và trả lời phiếu;
- Thu và kiểm tra phiếu.

c) Phòng Tin học của Trung tâm TTTV thực hiện:

- Nhận và bàn giao phiếu cho cán bộ nhập liệu;
- Làm sạch bằng cơ học và nhập số liệu;
- Làm sạch bằng phần mềm và phân tích dữ liệu (sử dụng phần mềm phù hợp với đơn vị như SPSS, Excel);
- Bảo quản các phiếu đã xử lý;
- Tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ ĐT và NCKH của Trung tâm TTTV ĐHQGHN (Phụ lục 2);

d) Giám đốc Trung tâm TTTV gửi *Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi và đề xuất cải tiến chất lượng hoạt động hỗ trợ ĐT và NCKH của Trung tâm TTTV ĐHQGHN* về Ban Giám đốc và Hội đồng Kiểm định chất lượng ĐHQGHN, Ban Đào tạo, Ban Khoa học công nghệ và Ban Chính trị và Công tác học sinh sinh viên; đồng thời thông báo kết quả tổng hợp lấy ý kiến công khai trên website hoặc tại địa điểm phù hợp.

3. Sử dụng kết quả lấy ý kiến phản hồi

Kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ phía người sử dụng thư viện về chất lượng hoạt động hỗ trợ ĐT và NCKH của Trung tâm TTTV ĐHQGHN được gửi trực tiếp cho các bộ phận trong đơn vị và được sử dụng như sau:

- Nếu điểm đánh giá trung bình của những người sử dụng thư viện về *cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ, về các nguồn tài liệu và về các quy định của Thư viện* đạt dưới 3 (theo thang điểm 5)¹ trong tiêu chí nào, Giám đốc Trung tâm TTTV chỉ đạo nghiên cứu các giải pháp để khắc phục;

- Nếu điểm đánh giá trung bình của những người sử dụng thư viện về *chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, nhân viên Thư viện* đạt dưới 3 (theo thang điểm 5) trong 2 năm liên tiếp, Giám đốc Trung tâm TTTV xem xét, tổ chức đánh giá chất lượng công tác cụ thể của cán bộ và nhân viên trong đơn vị và sử dụng kết quả đánh giá này làm căn cứ khen thưởng hay kỷ luật với cán bộ, nhân viên và làm căn cứ xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ của đơn vị.

4. Lưu trữ phiếu

Bản gốc các phiếu khảo sát và file dữ liệu gốc do Phòng Tin học của Trung tâm TTTV chịu trách nhiệm lưu trữ theo quy định của Nhà nước và ĐHQGHN.

5. Tổ chức thực hiện

5.1. Trách nhiệm của Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục

a) Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục (ĐBCLGD) chủ trì xây dựng nội dung cốt lõi phiếu lấy ý kiến phản hồi, hướng dẫn triển khai, kiểm tra, giám sát việc thực hiện hoạt động này tại Trung tâm TTTV ĐHQGHN.

b) Căn cứ vào *Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ ĐT và NCKH của Trung tâm TTTV*, khi cần thiết Viện ĐBCLGD sẽ lấy ngẫu nhiên từ cơ sở dữ liệu của đơn vị để đánh giá độ tin cậy của công cụ, từ đó tiếp tục điều chỉnh và chuẩn hóa phiếu lấy ý kiến. Đồng thời, văn bản “Hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ

¹ Vì trong Phiếu lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ ĐT và NCKH của Trung tâm TTTV ĐHQGHN dùng thang trả lời 5 điểm đo đối xứng bắt đầu từ 1, cho nên điểm trung bình thực tế của thang này chính là điểm giữa của thang - tức 3 điểm, chứ không phải là điểm trung bình số học là 2,5 điểm.

ĐT và NCKH của Trung tâm TTTV ĐHQGHN” sẽ được xem xét điều chỉnh dựa theo các góp ý của đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện, theo những yêu cầu mới của công tác đảm bảo chất lượng và phát triển văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN.

5.2. Trách nhiệm của Trung tâm Thông tin Thư viện

a) Trung tâm TTTV chịu trách nhiệm tổ chức việc lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động phục vụ của Trung tâm từ phía những người sử dụng thư viện theo đúng chỉ tiêu kế hoạch năm học của ĐHQGHN.

b) Tại Trung tâm TTTV các bộ phận được giao trách nhiệm là đầu mối tổ chức, triển khai các hoạt động khảo sát lấy ý kiến theo kế hoạch hàng năm được thủ trưởng đơn vị phê duyệt.

c) Trước ngày 15 tháng 5 hàng năm, đơn vị gửi *Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học của Trung tâm Thông tin Thư viện ĐHQGHN* tới Ban Giám đốc và Hội đồng Kiểm định chất lượng ĐHQGHN, Ban Đào tạo, Ban Khoa học công nghệ và Ban Chính trị và Công tác Học sinh sinh viên ĐHQGHN với các thông tin trong Phụ lục 2.

5.3. Trách nhiệm của các ban chức năng liên quan

Các ban Đào tạo, Khoa học công nghệ, Chính trị và Công tác học sinh sinh viên có trách nhiệm nghiên cứu báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ ĐT và NCKH của Trung tâm TTTV và có văn bản góp ý để nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm./.

KT. GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC

(đã ký)

PGS.TS. Nguyễn Kim Sơn

Phụ lục 1. Mẫu Phiếu lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động phục vụ của Trung tâm Thông tin Thư viện ĐHQGHN

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN

PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ ĐÀO TẠO VÀ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CỦA TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

Kính chào các Anh/Chị,

Trung tâm Thông tin Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN) đang tiến hành lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động phục vụ của thư viện nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học trong ĐHQGHN. Kính mong Anh/Chị dành ít thời gian để trả lời các câu hỏi sau theo quan điểm cá nhân của mình. Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị.

Phần I. Xin vui lòng cho biết ý kiến của Anh/Chị về các nội dung sau

(Anh/Chị trả lời bằng cách đánh dấu vào lựa chọn theo các mức: ① – Hoàn toàn không đồng ý; ② - Không đồng ý; ③ – Phân vân; ④- Đồng ý; ⑤ - Hoàn toàn đồng ý)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Thang đánh giá				
<i>Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện</i>						
1	Phòng đọc của Thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi	①	②	③	④	⑤
2	Phòng đọc của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng	①	②	③	④	⑤
3	Hệ thống trang thiết bị của Thư viện đáp ứng yêu cầu	①	②	③	④	⑤
4	Các trang thiết bị của Thư viện sử dụng có hiệu quả	①	②	③	④	⑤
5	Website của Thư viện dễ khai thác	①	②	③	④	⑤
6	Các phần mềm tra cứu tài liệu dễ sử dụng	①	②	③	④	⑤
<i>Về các nguồn tài liệu của Thư viện</i>						
7	Tài liệu học tập tiếng Việt đáp ứng yêu cầu	①	②	③	④	⑤
8	Tài liệu học tập tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu	①	②	③	④	⑤

9	Tài liệu tham khảo tiếng Việt đáp ứng yêu cầu	①	②	③	④	⑤
10	Tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu	①	②	③	④	⑤
11	Tài liệu trong các phòng đọc tự chọn của Thư viện được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm	①	②	③	④	⑤
12	Thông tin tra cứu tư liệu đầy đủ, rõ ràng	①	②	③	④	⑤
13	Tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng	①	②	③	④	⑤
<i>Về các quy định của Thư viện</i>						
14	Hướng dẫn sử dụng thư viện rõ ràng	①	②	③	④	⑤
15	Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp	①	②	③	④	⑤
16	Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý	①	②	③	④	⑤
17	Quy định về giờ mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý	①	②	③	④	⑤
18	Quy định xử phạt bằng hình thức khóa thẻ khi mượn sách quá hạn là hợp lý, hiệu quả	①	②	③	④	⑤
<i>Về chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, nhân viên Thư viện</i>						
19	Cán bộ, nhân viên thư viện có thái độ phục vụ tốt	①	②	③	④	⑤
20	Cán bộ, nhân viên thư viện hỗ trợ bạn đọc hiệu quả	①	②	③	④	⑤
21	Cán bộ, nhân viên thư viện có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt	①	②	③	④	⑤
<i>Đánh giá chung về hiệu quả công tác phục vụ của Thư viện đối với Anh/Chị</i>						
22	Một cách tổng thể, Anh/Chị hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện	①	②	③	④	⑤

Các ý kiến đóng góp của Anh/Chị để hoạt động của Thư viện hỗ trợ hiệu quả hơn cho công tác học tập, giảng dạy và nghiên cứu khoa học của ĐHQGHN:

--

Phần II. Thông tin cá nhân:

1. Giới tính: Nam Nữ

2. Anh/Chị hiện tại là: Học sinh Sinh viên Học viên cao học
 Nghiên cứu sinh Giảng viên Nghiên cứu viên Cán bộ quản lý

3. Lĩnh vực chuyên môn:

Khoa học XH & NV Khoa học Tự nhiên Kinh tế Luật
 Công nghệ Giáo dục Ngoại ngữ

Khác (Hãy liệt kê cụ thể):

Xin chân thành cảm ơn!

Phụ lục 2. Mẫu Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động phục vụ của Trung tâm Thông tin Thư viện ĐHQGHN

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN**

**BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI
VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ ĐÀO TẠO VÀ NGHIÊN CỨU
KHOA HỌC CỦA THƯ VIỆN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI**

- Tổng số lượt người đọc Thư viện phục vụ trong năm:
- Tổng số người đọc được lấy ý kiến: , trong đó SV là, chiếm tỷ lệ ... %

Stt	Nội dung lấy ý kiến phản hồi	Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn
<i>Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện</i>			
1	Phòng đọc của Thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi		
2	Phòng đọc của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng		
3	Hệ thống trang thiết bị của Thư viện đáp ứng yêu cầu		
4	Các trang thiết bị của Thư viện sử dụng có hiệu quả		
5	Website của Thư viện dễ khai thác		
6	Các phần mềm tra cứu tài liệu dễ sử dụng		
<i>Về các nguồn tài liệu của Thư viện</i>			
7	Tài liệu học tập tiếng Việt đáp ứng yêu cầu		
8	Tài liệu học tập tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu		
9	Tài liệu tham khảo tiếng Việt đáp ứng yêu cầu		
10	Tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu		

11	Tài liệu trong các phòng đọc tự chọn của Thư viện được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm		
12	Thông tin tra cứu tư liệu đầy đủ, rõ ràng		
13	Tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng		
<i>Về các quy định của Thư viện</i>			
14	Hướng dẫn sử dụng thư viện rõ ràng		
15	Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp		
16	Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý		
17	Quy định về giờ mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý		
18	Quy định xử phạt bằng hình thức khóa thẻ khi mượn sách quá hạn là hợp lý, hiệu quả		
<i>Về chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, nhân viên Thư viện</i>			
19	Cán bộ, nhân viên thư viện có thái độ phục vụ tốt		
20	Cán bộ, nhân viên thư viện hỗ trợ bạn đọc hiệu quả		
21	Cán bộ, nhân viên thư viện có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt		
<i>Đánh giá chung về hiệu quả công tác phục vụ của Thư viện đối với Anh/Chị</i>			
22	Một cách tổng thể, Anh/Chị hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện		