

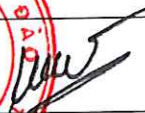
BỘ GIÁO DỤC ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG

**QUY TRÌNH
KHẢO SÁT Ý KIẾN BẠN ĐỌC**

Mã hiệu : QT.TV.03

Lần ban hành : 01

Ngày hiệu lực: 16/8/2019

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Phan Văn Khoa P. Giám đốc Thư viện	Thái Thị Thu Thắm Giám đốc Thư viện	Trần Thị Mỹ Diệu Hiệu trưởng
Chữ ký			
Ngày ký	16 / 8 / 2019	16 / 8 / 2019	16 / 8 / 2019



VANLANG
UNIVERSITY

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG

**QUY TRÌNH
KHẢO SÁT Ý KIẾN BẠN ĐỌC**

Mã hiệu: QT.TV.03

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: .../.../2019

Trang: 2/7

BẢNG THEO DÕI NHỮNG THAY ĐỔI

STT	Ngày sửa đổi	Trang sửa đổi	Mục sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Ghi chú



 VANLANG UNIVERSITY	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.TV.03
	QUY TRÌNH KHẢO SÁT Ý KIẾN BẠN ĐỌC	Lần ban hành: 01 Ngày hiệu lực: .../.../2019 Trang: 3/7

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH.....	4
2. PHẠM VI ÁP DỤNG	4
3. TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	4
4. CÁC CHỮ VIẾT TẮT.....	4
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH	5
5.1 Lưu đồ.....	5
5.2 Diễn giải	6
6. LƯU HỒ SƠ.....	7
7. BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM	7

10
 TR
 ĐẠ
 ẮN

 VANLANG UNIVERSITY	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.TV.03
	QUY TRÌNH KHẢO SÁT Ý KIẾN BẠN ĐỌC	Lần ban hành: 01 Ngày hiệu lực: .../.../2019 Trang: 4/7

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định về việc xác định các bước thực hiện việc khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của bạn đọc về chất lượng dịch vụ, thái độ phục vụ của Thư viện nhằm phát huy những điểm mạnh, khắc phục những điểm yếu, nắm bắt nhu cầu bạn đọc và đề xuất, triển khai chính sách, giải pháp điều chỉnh phù hợp.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Thư viện, bạn đọc của Thư viện.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

4. CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BGH : Ban Giám hiệu

P. CNTT : Phòng Công nghệ Thông tin

TV : Thư viện

BĐ : Bạn đọc

 VANLANG UNIVERSITY	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.TV.03
	QUY TRÌNH KHẢO SÁT Ý KIẾN BẠN ĐỌC	Lần ban hành: 01 Ngày hiệu lực: .../.../2019 Trang: 5/7

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Lưu đồ

STT	Trách nhiệm	Tiến trình	Tài liệu/Biểu mẫu liên quan
1	Thư viện	Lập kế hoạch	Kế hoạch khảo sát ý kiến bạn đọc
2	Ban Giám hiệu	Không duyệt Kiểm tra và xử lý	Bổ sung kế hoạch đã có ý kiến
3	TV, P. CNTT	Duyệt Tổ chức khảo sát	Mẫu phiếu khảo sát ý kiến bạn đọc
4	Bạn đọc	Trả lời khảo sát	Mẫu phiếu khảo sát ý kiến bạn đọc
5	Thư viện	Xử lý kết quả	Dữ liệu/số liệu khảo sát
6	Thư viện	Tổng hợp, báo cáo, lưu hồ sơ	Báo cáo kết quả khảo sát ý kiến bạn đọc

 VANLANG UNIVERSITY	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.TV.03
	QUY TRÌNH KHẢO SÁT Ý KIẾN BẠN ĐỌC	Lần ban hành: 01 Ngày hiệu lực: .../.../2019 Trang: 6/7

5.2 Diễn giải

Bước 1: Lập kế hoạch khảo sát

- Nhân viên lập kế hoạch khảo sát mỗi năm một lần, gồm: mục đích, phương thức, nhân sự, thời gian, địa điểm, kinh phí.
- Giám đốc Thư viện xem xét, cho ý kiến, điều chỉnh kế hoạch khảo sát.
- Trình kế hoạch khảo sát cho Ban Giám hiệu.

Bước 2: Duyệt kế hoạch

- Ban Giám hiệu xem xét, nếu không chấp thuận hoặc có ý kiến điều chỉnh thì chuyển lại để Thư viện hoàn thiện; nếu chấp thuận thì ký duyệt, cho tiến hành khảo sát.

Bước 3: Tổ chức khảo sát

- Thư viện thiết kế bảng hỏi khảo sát (BM.QT.TV.03.01).
- Thư viện chuyển mẫu bảng hỏi cho Phòng Công nghệ Thông tin.
- Phòng công nghệ Thông tin chuyển phiếu khảo sát đến bạn đọc qua hệ thống email của Trường.

Bước 4: Trả lời khảo sát

- Bạn đọc trả lời các câu hỏi theo mẫu được gửi qua email.

Bước 5: Xử lý kết quả khảo sát

- Thư viện tổng hợp thông tin trả lời từ bạn đọc.
- Thư viện kiểm tra tính hợp lệ trong thông tin trả lời của bạn đọc, loại bỏ dữ liệu không hợp lệ.
- Thư viện tổng hợp, thống kê, xử lý và phân tích số liệu.

Bước 6: Tổng hợp, báo cáo, lưu hồ sơ

- Thư viện viết báo cáo kết quả khảo sát: kết quả, phân tích số liệu, đề xuất.
- Thư viện chuyển báo cáo đến các bộ phận liên quan.

 VANLANG UNIVERSITY	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.TV.03
	QUY TRÌNH KHẢO SÁT Ý KIẾN BẠN ĐỌC	Lần ban hành: 01 Ngày hiệu lực: .../.../2019 Trang: 7/7

6. LƯU HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu (nếu có)	Trách nhiệm lưu/Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch khảo ý kiến bạn đọc		Lưu tại Thư viện	5 năm
2	Mẫu phiếu khảo sát ý kiến BĐ	BM.QT.TV.03.01	Lưu tại Thư viện	5 năm
3	Báo cáo kết quả khảo sát ý kiến bạn đọc		Lưu tại Thư viện	5 năm

7. BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

STT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu
1	Mẫu phiếu khảo sát ý kiến bạn đọc	BM.QT.TV.03.01



