|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DSpace  ---------------------  Trung tâm Thông tin – Thư viện | Thủ tục quy trình:  **LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG** | *Mã hóa: QT/TTTT-TV* |
| *Ban hành lần: 02* |
| *Hiệu lực từ ngày: / / 2014* |
| *Tổng số trang:03 trang* |

1. ***MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG***

* *Xác định các bước tiến hành lấy ý kiến phản hồi để:*

*+ Thu thập ý kiến của bạn đọc về công tác phục vụ, chất lượng dịch vụ của thư viện.*

*+ Nắm bắt được nhu cầu của bạn đọc để có phương án điều chỉnh phục vụ thích hợp.*

* *Phạm vi áp dụng: Trung tâm Thông tin – Thư viện*

***II. TỪ VIẾT TẮT***

*- BP: Bộ phận*

*- TV: Thư viện*

*- GĐ: Giám đốc*

***III. NỘI DUNG***

Không duyệt

Kế hoạch khảo sát

Lưu hồ sơ

Xử lý dữ liệu khảo sát

Trình GĐ duyệt

Báo cáo

Tiếp nhận. trả lời thông tin phản hồi

**1 – Sơ đồ:**

1

Chọn hình thức khảo sát

2

3

Duyệt

4

5

6

7

8

Khảo sát

**2 - Nội dung chi tiết:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Người chịu trách nhiệm** | **Nội dung thực hiện** | **Mẫu hồ sơ** | **Thời gian** |
| 1 | Phó GĐ | **Kế hoạch khảo sát:**  Được thực hiện định kỳ hàng năm. |  |  |
| 1 | Phó GĐ  Chuyên viên TV | **Chọn hình thức khảo sát:**  - Hình thức phát phiếu khảo sát: tiến hành phát phiếu theo số lượng quy định (ít nhất từ 50% trên tổng số sinh viên, giảng viên, giới chức). Hướng dẫn đối tượng khảo sát ghi thông tin trên phiếu. Kiểm soát số lượng phiếu phát ra và thu lại (hạn chế tối đa việc mất phiếu).  - Hình thức thu ý kiến qua email: đảm bảo email của đối tượng khảo sát phải chính xác, đối tượng phải check email tương đối thường xuyên để đảm bảo thu thập được ý kiến trong thời hạn cho phép. Gửi mẫu phiếu kèm các hướng dẫn cần thiết để đối tượng dễ dàng đóng góp ý kiến.  - Hình thức hộp thư góp ý: Bạn đọc đóng góp ý kiến của mình về tất cả các họat động của TTTTTV. Hơặc thư viện chuẩn bị một số câu hỏi, dán cạnh hộp thư để bạn đọc góp ý theo những câu hỏi đã soạn trước.  - Hình thức ghi sổ góp ý: Chuẩn bị sổ đóng góp ý kiến, đặt tại vị trí thích hợp để bạn đọc thuận tiện khi ghi ý kiến đóng góp.  - Các hình thức khác: Phỏng vấn trực tiếp, Chat, Forum, Blog, Facebook | Mẫu phiếu khảo sát. | 1 tuần |
| 2 | Chuyên viên TV | **Trình Giám đốc duyệt:**  - Duyệt hình thức khảo sát, đối tượng, số lượng phiếu khảo sát phát ra, thời gian.  + Nếu duyệt thì chuyển sang bước 3.Không duyệt thì quay về bước 1. |  | 1 ngày |
| 3 | Chuyên viên | **Khảo sát:** - Tiến hành khảo sát. | Mẫu phiếu | 1 tuần |
| 4 | Chuyên viên TV | **Xử lý dữ liệu khảo sát**  - Kiểm tra độ tin cậy của phiếu khi thu về.  - Xử lý phiếu: Xử lý thông tin.  - Phân tích số liệu, tổng hợp số liệu. |  | 2 tuần |
| 5 | -Phó GĐ  Chuyên viên TV | **Báo cáo:**  - Viết báo cáo.  - Báo cáo kết quả khảo sát. |  | 1 ngày |
| 6 | Phó GĐ | **Tiếp nhận, trả lời thông tin phản hồi:**  - Ghi nhận thông tin phản hồi, kiểm tra thông tin tại các BP có liên quan (đọc, mượn, tài liệu điện tử, đa phương tiện), ghi nhận các phương án giải quyết và phản hồi cho người sử dụng bằng các hình thức: Trao đổi trực tiếp, trả lời qua email….  - Những trường hợp liên quan đến kho sách, sách có hay không trong thư viện, lỗi trong quá trình sử dụng TLĐT, phục vụ trực tiếp… chuyên viên trả lời trong phạm vi quyền hạn cho phép.  - Những trường hợp liên quan đến chính sách, chiến lược phát triển của thư viện, phải xin ý kiến Giám đốc trước khi trả lời.  - Họp rút kinh nghiệm, phổ biến thông tin nội bộ. | Phiếu khảo sát | Tuỳ vào từng trường hợp |
| 7 | Phó GĐ  Chuyên viên TV | **Lưu**: - Lưu báo cáo.  - Lưu thông tin phản hồi và trả lời bạn đọc. |  |  |

***IV. CÁC BIỂU MẪU:***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên biểu mẫu** | **Mã hóa** | **Thời gian lưu** | **Nơi lưu** |
| 1 | Mẫu phiếu khảo sát | TV-KS | Đến khi đổi mẫu | TTTT - TV |