ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA

QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG THƯ VIỆN

Mã số: **32-HL-QT-ISO**
Lần ban hành: 01
Lần sửa đổi: 00
Ngày ban hành: 15/11/2025

THƯ KÝ SOẠN THẢO	KIỂM TRA	PHÊ DUYỆT
CN. Trần Thị Quý Dung	**ThS. Phan Thị Hà Thanh**	**TS. Nguyễn Văn Triều**
Thư viện viên TTHL&TT	**Phó Giám đốc TTHL&TT**	**Giám đốc TTHL&TT**

KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI

Ngày sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Lần sửa đổi	Ghi chú

MỤC LỤC

KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI 2
MỤC LỤC 3
NỘI DUNG 4
1. MỤC ĐÍCH 4
2. PHẠM VI ÁP DỤNG 4
3. TÀI LIỆU THAM KHẢO VÀ VIỆN DẪN 4
4. TỪ VIẾT TẮT VÀ ĐỊNH NGHĨA 4
5. NỘI DUNG 5
5.1. Lưu đồ 5
5.2. Diễn giải 6
5.2.1. Lập kế hoạch khảo sát 6
5.2.2. Trình phê duyệt kế hoạch 6
5.2.3. Triển khai, xây dựng bảng hỏi 6
5.2.4. Tiến hành khảo sát 7
5.2.5. Xử lý dữ liệu đã thu thập 7
5.2.6. Xây dựng báo cáo kết quả khảo sát 7
5.2.7. Báo cáo kết quả, lưu hồ sơ 8
6. HỒ SƠ LƯU 8
7. BIỂU MẪU BAN HÀNH 8

NỘI DUNG

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này được ban hành và áp dụng nhằm:

- Thu thập dữ liệu về mức độ hài lòng của người sử dụng thư viện đối với nguồn học liệu, các sản phẩm thông tin và dịch vụ hỗ trợ học tập, nghiên cứu tại thư viện Trường;

- Phát triển các sản phẩm thông tin và dịch vụ thư viện gắn liền với nhu cầu thông tin, trải nghiệm của người sử dụng;

- Làm cơ sở để thực hiện các điều chỉnh cần thiết đối với hoạt động phục vụ học liệu tại TTHL&TT tăng hiệu quả, chất lượng phục vụ.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng đối với:

- Hoạt động phục vụ người học, người sử dụng thư viện tại TTHL&TT về cơ sở vật chất, trang thiết bị, công tác phục vụ và chất lượng của đội ngũ thư viện viên;

- Viên chức thư viện tại TTHL&TT và các đơn vị, cá nhân có liên quan đến hoạt động của thư viện.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO VÀ VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng-các yêu cầu;

- Luật Thư viện số 46/2019/QH14 ngày 21/11/2019;

- Nghị định số 93/2020/NĐ-CP ngày 18/8/2020: Quy định chi tiết một số điều của Luật thư viện;

- Thông tư số 01/2024/TT-BGDĐT ngày 05/2/2024 về Chuẩn cơ sở giáo dục đại học;

- Thông tư số 14/2023/TT-BGDĐT ngày 17/07/2023 Quy định tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục đại học;

- Quyết định số 1474/QĐ-ĐHBK ngày 21/5/2021 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Học liệu và Truyền thông, Trường Đại học Bách khoa, Đại học Đà Nẵng;

4. TỪ VIẾT TẮT VÀ ĐỊNH NGHĨA

- BGH : Ban Giám hiệu
- NSD : Người sử dụng
- TTHL&TT : Trung tâm Học liệu và Truyền thông
- TT - TV : Thông tin - Thư viện

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ

Bước	Quy trình	Trách nhiệm
1	Lập kế hoạch khảo sát	TTHL&TT
2	Trình phê duyệt kế hoạch Không duyệt	BGH / TTHL&TT
3	Duyệt Triển khai, xây dựng biểu mẫu/bảng hỏi khảo sát	Tổ Nghiệp vụ TT-TV / TTHL&TT
4	Tổ chức thu thập thông tin từ người được khảo sát/ NSD	TTHL&TT NSD
5	Xử lý thông tin, dữ liệu khảo sát được thu thập	Tổ Nghiệp vụ TT-TV / TTHL&TT
6	Xây dựng báo báo kết quả khảo sát	TTHL&TT
7	Báo cáo kết quả, lưu hồ sơ	TTHL&TT

5.2. Diễn giải

Quy trình đánh giá sự hài lòng của người sử dụng thư viện được thực hiện định kỳ hàng năm hoặc đột xuất với 07 bước. Chi tiết nội dung diễn giải các bước như sau:

5.2.1. Lập kế hoạch khảo sát

- Căn cứ kế hoạch triển khai công tác học liệu hàng năm; các hoạt động chuyên đề (sinh hoạt đầu khóa, hướng dẫn sử dụng thư viện…) cần thực hiện khảo sát lấy ý kiến đánh giá của người sử dụng thư viện; Tổ Nghiệp vụ TT - TV soạn thảo và tham mưu ban hành kế hoạch khảo sát đánh giá sự hài lòng của người sử dụng thư viện;

- Kế hoạch xây dựng cần xác định rõ các mục tiêu, yêu cầu, nội dung và hình thức khảo sát phù hợp; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để bảo đảm linh hoạt, hiệu quả khi triển khai;

- Sau khi hoàn thiện dự thảo kế hoạch cùng khung nội dung/đề cương bảng hỏi; thực hiện quy trình trình phê duyệt, ký và ban hành kế hoạch theo quy định của Trường.

Thời gian thực hiện: 01 - 03 ngày

5.2.2. Trình phê duyệt kế hoạch

- Phối hợp với bộ phận văn thư của đơn vị để thực hiện rà soát thể thức văn bản, lấy số công văn và chuẩn bị bổ sung các văn bản trình phê duyệt có liên quan đến ban hành kế hoạch (nếu có);

- Xem xét căn cứ của dự thảo kế hoạch để lựa chọn tham mưu cấp ban hành phù hợp với mục đích, yêu cầu của kế hoạch khảo sát;

- Trình Ban Giám hiệu duyệt ban hành kế hoạch; nếu được duyệt, chuyển tiếp kế hoạch đã ban hành cho Tổ Nghiệp vụ TT-TV để triển khai; nếu không được duyệt, tiếp tục chỉnh sửa, hoàn thiện lại kế hoạch theo các góp ý (nếu có) và thực hiện lại việc trình ký văn bản.

Thời gian thực hiện: 01 - 03 ngày.

5.2.3. Triển khai, xây dựng bảng hỏi

- Căn cứ nội dung chủ đề của đợt khảo sát, trên cơ sở khung/đề cương bảng hỏi đã được phê duyệt; tiến hành xây dựng và hoàn thiện Phiếu khảo sát với các câu hỏi cụ thể, đúng trọng tâm;

- Câu hỏi của Phiếu khảo sát cần bảo đảm cân bằng trong việc thu thập dữ liệu định lượng, định tính một cách hiệu quả; phản ánh được nội dung cần lấy đánh giá về sự hài lòng của người sử dụng thư viện;

- Sau khi hoàn thiện bản hỏi, tìm hiểu và lựa chọn công cụ công nghệ thông tin phù hợp để tạo Phiếu khảo sát trực tuyến. Ưu tiên lựa chọn công cụ/ứng dụng phổ biến, thuận tiện cho người sử dụng khi tham gia thực hiện khảo sát.

Thời gian thực hiện: 03 - 05 ngày làm việc.

5.2.4. Tiến hành khảo sát

- Để tiến hành, thông tin Phiếu khảo sát phải được gửi đến các đối tượng NSD đúng đối tượng cần thu thập ý kiến đánh giá theo kế hoạch đề ra.

- Phương thức tiến hành khảo sát cần phong phú và linh hoạt; tạo tờ rơi khảo sát ấn tượng, bắt mắt bố trí tại bàn các phòng đọc để thu hút sự chú ý của người sử dụng thư viện khi đến thư viện; đồng thời thực hiện đăng tải khảo sát trên các kênh thông tin, trang mạng xã hội của đơn vị;

- Chủ động liên hệ, phối hợp với các đơn vị, các khoa để thông tin về đợt khảo sát một cách rộng rãi đến người học (gửi email, kênh trao đổi thông tin,…)

Thời gian thực hiện: 01 - 30 ngày (theo nội dung kế hoạch)

5.2.5. Xử lý dữ liệu đã thu thập

- Thường xuyên cập nhật phần thông tin tổng hợp của Phiếu khảo sát (trực tuyến) để nắm thông tin số lượng phản hồi, kịp thời điều chỉnh, tăng cường các hoạt động cần thiết để bảo đảm số lượng ý kiến phản hồi đáp ứng yêu cầu số lượng của kế hoạch đề ra;

- Thống kê thành phần, số lượng ý kiến phản hồi của các nội dung, tiêu chí đánh giá của khảo sát; bảo đảm tổng hợp đầy đủ cả dữ liệu định lượng và định tính;

- Thống kê tỷ lệ tương ứng với dữ liệu khảo sát thu thập được làm cơ sở để có những phân tích, đánh giá khi soạn thảo, xây dựng báo cáo kết quả khảo sát.

Thời gian cung cấp hồ sơ: 01 - 03 ngày (sau khi kết thúc đợt khảo sát).

5.2.6. Xây dựng báo cáo kết quả khảo sát

- Dựa trên dữ liệu khảo sát đã thống kê, tổng hợp được ở bước 5; tiến hành soạn thảo báo cáo kết quả khảo sát đáp ứng các mục tiêu và yêu cầu đề ra;

- Ngoài việc phân tích, phản ánh đúng thực trạng mức độ hài lòng của người sử dụng thư viện đối với nội dung khảo sát; báo cáo cần có những đánh giá kết quả đối với mỗi nội dung, tiêu chí có trong bảng hỏi;

- Đánh giá được các hạn chế, nguyên nhân của các ý kiến đánh giá; từ đó đưa ra các kiến nghị, đề xuất phù hợp cần được triển khai nhằm tăng sự hài lòng của NSD thư viện.

Thời gian thực hiện: 03 - 05 ngày.

5.2.7. Báo cáo kết quả, lưu hồ sơ

- Gửi Báo cáo kết quả khảo sát cùng các kiến nghị, đề xuất cần thiết (nếu có) trình Ban Giám hiệu; thực hiện công bố kết quả khảo sát trên trang thông tin của đơn vị;

- Trong trường hợp dữ liệu thu thập được có các vấn đề liên quan đến các đơn vị, cần tổng hợp và phối hợp với các đơn vị để có phản hồi phù hợp khi thông tin về kết quả khảo sát đến người học, người sử dụng thư viện.

- Gửi Báo cáo kết quả đến các bên liên quan (nếu có) và thông tin trên trang nội bộ của đơn vị.

Tất cả các hồ sơ liên quan phải được lưu trữ theo quy định.

6. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu trữ	Hình thức lưu	Thời gian lưu	Hình thức hủy
1	Kế hoạch và hồ sơ trình phê duyệt	TTHL&TT	File/Hồ sơ	5 năm	Máy hủy
2	Hồ sơ khảo sát (thông báo triển khai, Phiếu khảo sát, bảng tổng hợp dữ liệu)	TTHL&TT	File/Hồ sơ	5 năm	Máy hủy
3	Báo cáo kết quả khảo sát	TTHL&TT	File/Hồ sơ	5 năm	Máy hủy
4	Hồ sơ thống kê, báo cáo khác có liên quan	TTHL&TT	File/Hồ sơ	5 năm	Máy hủy

7. BIỂU MẪU BAN HÀNH

TT	Mã hiệu	Tên biểu mẫu
1	HL-BM-32-01	Phiếu khảo sát/Bảng hỏi
2	HL-BM-32-02	Bảng tổng hợp dữ liệu khảo sát (theo cấu trúc bảng hỏi)
3	HL-BM-32-03	Tờ trình phê duyệt xuất bản
4	HL-BM-02-04	Mẫu Báo cáo kết quả khảo sát