




ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN
THƯ VIỆN TRƯỜNG

-----o0o-----

QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG

Số hiệu : TV.QT.17.02
Ban hành lần đầu : 24/08/2009
Lần ban hành : 02
Ngày ban hành : 28/02/2018

SOẠN THẢO	KIỂM TRA	PHÊ DUYỆT
 Chuyên viên Phạm Thị Liên	 Giám đốc ThS. Bùi Thu Hằng	 Hiệu trưởng GS.TS. Võ Văn Sen

NHỮNG THAY ĐỔI ĐÃ CÓ

Ngày tháng	Nội dung thay đổi	Lần ban hành
06/02/2018	Thay đổi các bước trong quy trình	02

I. MỤC ĐÍCH:

- Xác định các bước tiến hành lấy ý kiến phản hồi nhằm:
 - + Đánh giá sự hài lòng của người sử dụng về công tác phục vụ, chất lượng dịch vụ Thư viện;
 - + Nắm bắt được nhu cầu của bạn đọc để có phương án điều chỉnh chính sách phục vụ thích hợp.
- Định kỳ 01 năm tổ chức khảo sát một lần.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Thư viện Trường

III. TỪ VIẾT TẮT

- BGĐ: Ban Giám đốc
- NSD: Người sử dụng
- CBTV: Cán bộ Thư viện
- CBCNTT: Cán bộ công nghệ thông tin
- PV: Phục vụ

IV. QUY TRÌNH:

1. Lưu trình:

QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG			
Bước	Tiến trình thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Biểu mẫu
1		Tổ trưởng tổ PV	BM01.KHKS-QT.17
2		BGD	
3		CBPV	BM02.PKS-QT.17
4		CBTV; CBCNTT	
5		BGD; Tổ trưởng tổ PV; Bộ phận liên quan	BM03.BCKS-QT.17; BM04.KHCT-QT.17

2. Quy trình chi tiết:

Bước	Tiến trình thực hiện	Trách nhiệm thực hiện
1	Lập kế hoạch khảo sát (BM01.KHKS-QT.17) - Phân công nhân sự, kinh phí, thời gian, địa điểm làm khảo sát.	Tổ trưởng tổ PV
2	Trình BGD duyệt kế hoạch - Đạt: chuyển sang bước 3; - Không đạt: quay lại bước 1.	BGD
3	Tổ chức thu thập thông tin từ NSD - Thiết kế mẫu phiếu khảo sát (BM02.PKS-QT.17); - Gửi phiếu khảo sát đến NSD (trực tiếp, thư điện tử, số góp ý, website); - Thu thập thông tin từ NSD.	CBPV
4	Xử lý thông tin thu thập từ NSD - Kiểm tra phiếu khảo sát: phiếu không đạt tiến hành loại bỏ, phiếu đạt nhập dữ liệu vào phần mềm; - Kiểm tra số liệu nhập vào phần mềm; - Xử lý, tổng hợp, thống kê, phân tích các số liệu.	CBPV; CBCNTT
5	Tổng hợp, báo cáo kết quả, lưu hồ sơ - Viết báo cáo tổng kết đợt khảo sát (BM03.BCKS-QT.17); - Báo cáo kết quả; - Chuyển kết quả phân tích đến các bộ phận liên quan; - Đề xuất các biện pháp khắc phục; - Viết kế hoạch cải tiến hoạt động PV sau khảo sát (BM04.KHCT-QT.17); - Tổ chức thực hiện kế hoạch cải tiến nhằm tạo ra sản phẩm, dịch vụ đáp ứng tốt hơn nhu cầu của NSD; - Lưu hồ sơ.	BGD; Tổ trưởng tổ PV; Bộ phận liên quan

V. BIỂU MẪU THỰC HIỆN:

STT	Tên biểu mẫu	Mã số	Đơn vị ban hành
------------	---------------------	--------------	------------------------

1	Kế hoạch khảo sát đánh giá sự hài lòng của NSD	BM01.KHKS-QT.17	Thư viện Trường
2	Phiếu khảo sát đánh giá sự hài lòng của NSD	BM02.PKS-QT.17	Thư viện Trường
3	Báo cáo kết quả khảo sát đánh giá sự hài lòng của NSD	BM03.BCKS-QT.17	Thư viện Trường
4	Kế hoạch cải tiến sau khảo sát đánh giá sự hài lòng của NSD	BM04.KHCT-QT.17	Thư viện Trường

VI. HỒ SƠ LƯU TRỮ:

STT	Tên biểu mẫu	Mã số	Đơn vị lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch khảo sát đánh giá sự hài lòng của NSD	BM01.KHKS-QT.17	Thư viện	5 năm
2	Phiếu khảo sát đánh giá sự hài lòng của NSD	BM02.PKS-QT.17	Thư viện	5 năm
3	Báo cáo kết quả khảo sát đánh giá sự hài lòng của NSD	BM03.BCKS-QT.17	Thư viện	5 năm
4	Kế hoạch cải tiến sau khảo sát đánh giá sự hài lòng của NSD	BM04.KHCT-QT.17	Thư viện	5 năm