

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH



# QUY TRÌNH


## Khảo sát Bạn đọc

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2714/QĐ-ĐHM ngày 30 tháng 12 năm 2021 của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh)

Mã hiệu : TV.09

Lần ban hành : 01

Ngày hiệu lực : 01/01/2022

	Đơn vị phụ trách	Đơn vị kiểm tra	Ban Giám hiệu phê duyệt
	Thư Viện	Phòng Hành chính – Quản trị	Hiệu trưởng
Họ và tên	Âu Thị Cẩm Linh	Trần Thị Tuyết Trinh	Nguyễn Minh Hà
Chữ ký		 	



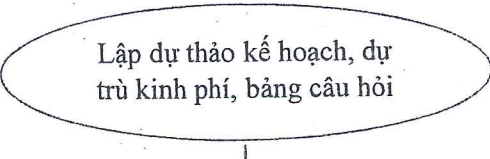
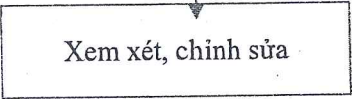
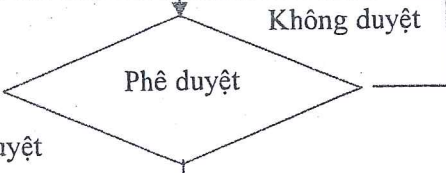
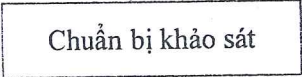
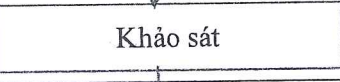
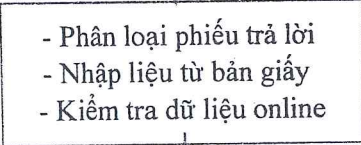
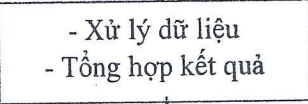
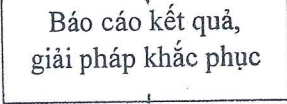
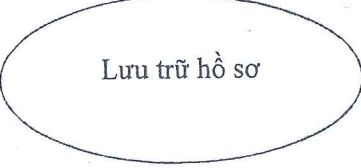
<b>Quy trình Khảo sát Bàn đọc</b>	Mã hiệu	: TV.09
	Lần ban hành	: 01
	Ngày ban hành	: 01/01/2022

1. Cơ sở pháp lý (nếu có):

2. Phạm vi áp dụng:

- Quy trình nội bộ Thư viện

3. Lưu đồ trình tự công việc:

Trách nhiệm	Trình tự công việc	Văn bản và biểu mẫu đính kèm	Thời gian giải quyết
Phó Giám đốc		- Mẫu số 01-TV-QTKSBD - Mẫu số 02-TV-QTKSBD - Mẫu số 03-TV-QTKSBD	3 ngày làm việc
Giám đốc		- Mẫu số 01-TV-QTKSBD - Mẫu số 02-TV-QTKSBD - Mẫu số 03-TV-QTKSBD	3 ngày làm việc
Ban Giám hiệu		- Mẫu số 01-TV-QTKSBD - Mẫu số 02-TV-QTKSBD	7 ngày làm việc
Phó Giám đốc			1 ngày làm việc
Chuyên viên			10 ngày làm việc
Chuyên viên			7 ngày làm việc
Chuyên viên công nghệ thông tin			7 ngày làm việc
Giám đốc		Mẫu số 04-TV-QTKSBD	2 ngày làm việc
Chuyên viên lưu trữ Chuyên viên kiểm định.		- Mẫu số 01-TV-QTKSBD - Mẫu số 02-TV-QTKSBD - Mẫu số 03-TV-QTKSBD - Mẫu số 04-TV-QTKSBD	1 ngày làm việc

#### 4. Diễn giải quy trình:

##### 4.1. Hướng dẫn thực hiện:

##### - Bước 1: Lập dự thảo kế hoạch, dự trù kinh phí, bảng câu hỏi

- Dự thảo “Kế hoạch khảo sát” (Mẫu số 01-TV-QTKSBĐ)
- Lập “Tờ trình dự trù kinh phí khảo sát” (Mẫu số 02-TV-QTKSBĐ)
- Lập bảng câu hỏi, thiết kế “Phiếu khảo sát” (Mẫu số 03-TV-QTKSBĐ)

##### - Bước 2: Xem xét, chỉnh sửa

- Dự thảo “Kế hoạch khảo sát” (Mẫu số 01-TV-QTKSBĐ)
- Tờ trình dự trù kinh phí khảo sát (Mẫu số 02-TV-QTKSBĐ)
- Phiếu khảo sát (Mẫu số 03-TV-QTKSBĐ)

##### - Bước 3: Phê duyệt

- Kế hoạch khảo sát
- Dự trù kinh phí

##### - Bước 4: Chuẩn bị khảo sát

- In phiếu khảo sát bản giấy
- Soạn công văn gửi Phòng Quản lý Đào tạo xin vào lớp để phát phiếu khảo sát Sinh viên
- Phân công nhiệm vụ cho từng cán bộ khảo sát
- Tập huấn cho cán bộ khảo sát

##### - Bước 5: Khảo sát

- Cán bộ khảo sát vào lớp học phát phiếu khảo sát Sinh viên
- Gửi email khảo sát viên chức (thông qua Phòng Tổ chức Nhân sự)

##### - Bước 6: Phân loại phiếu trả lời, Nhập liệu từ bản giấy, Kiểm tra dữ liệu online

- Phân loại phiếu trả lời (Hợp lệ, không hợp lệ, có trả lời câu hỏi mở)
- Nhập, thống kê phần trả lời câu hỏi mở
- Scan phiếu trả lời.
- Theo dõi hệ thống ổn định trong quá trình khảo sát online

##### - Bước 7: Xử lý dữ liệu, Tổng hợp kết quả khảo sát

- Lập trình các câu truy vấn (SQL) và các Modun trên Access để xử lý dữ liệu và các bảng thống kê
- Tạo chương trình nhận dạng phiếu trả lời dựa trên phần mềm mã nguồn mở PR-Pattern Reader
- Tổng hợp kết quả nhận dạng

##### - Bước 8: Báo cáo kết quả khảo sát

Lập và gửi Ban Giám hiệu: “Báo cáo kết quả khảo sát và Giải pháp khắc phục” (Mẫu số 04-TV-QTKSBĐ)

##### - Bước 9: Lưu trữ hồ sơ

- Phiếu khảo sát (Bản giấy và bản online) (Mẫu số 03-TV-QTKSBĐ)

- data thô (CD)
- Data tổng hợp kết quả nhận dạng (CD)
- Báo cáo kết quả khảo sát và Giải pháp khắc phục (Bản giấy và CD) (Mẫu số 04-TV-QTKSBĐ)
- Kế hoạch khảo sát (Mẫu số 01-TV-QTKSBĐ)
- Tờ trình Dự trù kinh phí khảo sát (Mẫu số 02-TV-QTKSBĐ)

#### 4.2. Đơn vị phụ trách: Thư Viện

#### 5. Biểu mẫu đi kèm:

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Kế hoạch khảo sát	Mẫu TV.09.01
2	Tờ trình Dự trù kinh phí khảo sát	Mẫu TV.09.02
3	Phiếu Khảo sát	Mẫu TV.09.03
4	Báo cáo kết quả khảo sát và giải pháp khắc phục	Mẫu TV.09.04

#### 6. Phụ lục: Các biểu mẫu đi kèm

Mẫu TV.09.01

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
THƯ VIỆN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số : /KH-TV

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

**KẾ HOẠCH**

**Khảo sát ý kiến Bạn đọc về công tác thư viện năm học .....**

---

1. Mục đích, yêu cầu
2. Đối tượng khảo sát
3. Nội dung khảo sát
4. Nhân sự và phân công thực hiện
5. Kinh phí thực hiện
6. Thời gian và tiến độ thực hiện

**PHÊ DUYỆT  
CỦA BAN GIÁM HIỆU**

**GIÁM ĐỐC****Âu Thị Cẩm Linh****Nơi nhận:**

- Ban Giám Hiệu;
- P.Tài chính-KT;
- Lưu TV.

Mẫu TV.09.02

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
THƯ VIỆN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số : /TV

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

**TỜ TRÌNH**

Về việc: Dự trù kinh phí khảo sát năm ...

Kính gửi:

- Ban Giám hiệu
- Phòng Tài chính Kế toán

Căn cứ thực hiện

(Kế hoạch năm học, chỉ đạo của cấp trên, yêu cầu của kiểm định,...)

1/. Nội dung chi

(Tùy theo tình hình thực tế từng năm)

2/. Kinh phí dự kiến

(Tổng số tiền dự trù theo nội dung chi ở mục 1)

**PHÊ DUYỆT**  
**CỦA BAN GIÁM HIỆU**

**GIÁM ĐỐC****Âu Thị Cẩm Linh****Nơi nhận:**

- Như kính gửi;
- Lưu TV.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
THƯ VIỆN

**PHIẾU KHẢO SÁT**

**1. Mục đích khảo sát**

Nhằm nắm bắt được nhu cầu người sử dụng và hiệu quả hoạt động của thư viện Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh làm cơ sở cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc.

**2. Nội dung khảo sát**

**2.1 Tình hình sử dụng Thư viện**

- **Tình hình sử dụng các phòng đọc của Thư viện**

Lý do sử dụng/không sử dụng Thư viện và/hoặc truy cập/không truy cập website Thư viện.

- **Nguồn tài liệu bạn đọc sử dụng cho học tập, giảng dạy và nghiên cứu:**

- Thông tin/nguồn tài nguyên nào tại website thường được truy cập.
- Nguồn tài liệu nào được Bạn đọc sử dụng để giảng dạy, nghiên cứu, học tập.
- Sự đáp ứng của vốn tài liệu thư viện so với nhu cầu của bạn đọc.

**2.2 Sự hài lòng của bạn đọc đối với dịch vụ của Thư viện**

- Sự đáp ứng về vốn tài liệu Thư viện
- Về thái độ phục vụ của nhân viên Thư viện
- Về cơ sở vật chất

**2.3 Nhu cầu của bạn đọc, ý kiến góp ý của bạn đọc**

**3. Lời cảm ơn**



TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
THƯ VIỆN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: .../BC-TV

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng... năm ....

**BÁO CÁO**  
**KẾT QUẢ KHẢO SÁT BẠN ĐỌC VÀ GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC**  
**NĂM HỌC .....**

Căn cứ:

**I. TÌNH HÌNH SỬ DỤNG THƯ VIỆN CỦA BẠN ĐỌC**

**1. Số lượng và hình thức khảo sát**

1.1 Nhóm bạn đọc viên chức: khảo sát trực tuyến.

Số lượng Viên chức gửi email khảo sát: tỷ lệ %

Trong đó:

○ Số lượng viên chức tham gia giảng dạy tỷ lệ%

○ Số lượng viên chức không tham gia giảng dạy tỷ lệ %

- Số lượng trả lời tỷ lệ %

○ Số lượng viên chức tham gia giảng dạy tỷ lệ%

○ Số lượng viên chức không tham gia giảng dạy tỷ lệ %

- Số lượng không trả lời tỷ lệ %

○ Số lượng viên chức tham gia giảng dạy tỷ lệ%

○ Số lượng viên chức không tham gia giảng dạy tỷ lệ %

1.2 Nhóm bạn đọc học viên sau đại học: khảo sát trực tuyến

- Số lượng gửi email khảo sát: tỷ lệ %

- Số lượng trả lời tỷ lệ %

○ Số lượng có sử dụng Thư viện tỷ lệ%

○ Số lượng không sử dụng Thư viện tỷ lệ %

- Số lượng không trả lời tỷ lệ %

1.3 Nhóm bạn đọc sinh viên

- Số lượng phiếu phát ra

- Số lượng phiếu thu về tỷ lệ%

○ Số lượng có sử dụng Thư viện tỷ lệ%

○ Số lượng không sử dụng Thư viện tỷ lệ %

**2. Tình hình sử dụng Thư viện của bạn đọc**

### 2.1. Tình hình sử dụng các phòng đọc của Thư viện:

Bảng 1: Tình hình bạn đọc sử dụng các phòng đọc của Thư viện

Phòng đọc	Viên chức		Học viên		Sinh viên	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)

### 2.2. Nguồn tài liệu bạn đọc sử dụng cho học tập, giảng dạy và nghiên cứu:

Bảng 2: Nguồn tài liệu bạn đọc sử dụng cho học tập, giảng dạy và nghiên cứu

Nguồn tài liệu bạn đọc sử dụng cho học tập, giảng dạy và nghiên cứu	Sinh viên		Học viên		Viên chức	
	SL	Tỷ lệ (%)	SL	Tỷ lệ (%)	SL	Tỷ lệ (%)

## II. SỰ HÀI LÒNG CỦA BẠN ĐỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CỦA THƯ VIỆN

### 1. Sự đáp ứng về vốn tài liệu Thư viện

Bảng 3: Sự đáp ứng về vốn tài liệu của Thư viện

Sự đáp ứng về vốn tài liệu của Thư viện	Sinh viên	Học viên	Viên chức	Điểm

### 2. Về thái độ phục vụ của nhân viên Thư viện

Bảng 4: Sự hài lòng của bạn đọc đối với thái độ phục vụ của viên chức Thư viện

Sự hài lòng về thái độ phục vụ của nhân viên Thư viện	Sinh viên	Học viên	Viên chức	Điểm

### 3. Về cơ sở vật chất

Bảng 5: Sự hài lòng của sinh viên về chỗ ngồi tự học

Về đáp ứng chỗ ngồi của thư viện	Điểm	Trung bình

### 4. Các ý kiến góp ý của bạn đọc

4.1 Nhóm bạn đọc là viên chức

4.2 Nhóm bạn đọc là học viên

4.3 Nhóm bạn đọc là sinh viên

**III. CÁC GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC HẠN CHẾ**  
**IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

***Nơi nhận:***

- Ban Giám hiệu (để báo cáo);
- Các Khoa; P. HC-QT; Cơ sở 3 (để theo dõi, phối hợp cải tiến);
- Lưu TV.

**GIÁM ĐỐC**

**Âu Thị Cẩm Linh**