

TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH - MARKETING
PHÒNG QUẢN LÝ KHOA HỌC VÀ HỢP TÁC QUỐC TẾ



QUY TRÌNH CHẤT LƯỢNG
KHẢO SÁT NGƯỜI SỬ DỤNG VỀ
HOẠT ĐỘNG CỦA THƯ VIỆN



Mã số quy trình: QT/P.QLKHHTQT/08

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 25/3/2025

Số trang: 16/16

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy trình này.
2. Nội dung trong quy trình này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Hiệu trưởng.
3. Mỗi đơn vị được cung cấp 01 bản file điện tử. Các đơn vị khi có nhu cầu bổ sung thêm tài liệu, đề nghị liên hệ với Ban bảo đảm chất lượng để rà soát và cập nhật theo thực tiễn. Cán bộ, giảng viên và người lao động được cung cấp file mềm trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.

TT	Ngày sửa đổi	Nội dung thay đổi	Trang	Mục	Phê duyệt	Ngày hiệu lực
1.						

1. Mục đích

Quy trình này được thiết lập, thực hiện và duy trì nhằm mục đích thu thập thông tin phản hồi của người sử dụng về hoạt động quản lý, phục vụ của Thư viện Trường Đại học Tài chính - Marketing để cải tiến chất lượng phục vụ.

2. Phạm vi áp dụng, trách nhiệm

2.1. Phạm vi áp dụng

Trường Đại học Tài chính - Marketing.

2.2. Trách nhiệm

- Người sử dụng Thư viện: Cán bộ - Giảng viên, Học viên, sinh viên Trường; Người sử dụng ngoài Trường có đăng ký sử dụng Thư viện Trường;
- Cán bộ chuyên trách của Phòng Quản lý khoa học và Hợp tác quốc tế;
- Các đơn vị có liên quan.

3. Tài liệu tham khảo

- Luật Thư viện số 46/2019/QH14 ngày 21/11/2019 của Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam;
- Nghị định số 93/2020/NĐ-CP ngày 18 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Thư viện;
- Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 2016 của Bộ giáo dục và Đào tạo ban hành quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;
- Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 của Bộ giáo dục và Đào tạo ban hành quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;
- Thông tư số 14/2023/TT-BGDĐT ngày 17 tháng 7 năm 2023 Bộ giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định tiêu chuẩn Thư viện cơ sở giáo dục đại học;
- Quyết định số 51/QĐ-ĐHTCM ngày 9 tháng 01 năm 2025 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính - Marketing ban hành Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Phòng Quản lý khoa học và Hợp tác quốc tế thuộc Trường Đại học Tài chính - Marketing.

4. Khái niệm và chữ viết tắt

4.1 Khái niệm

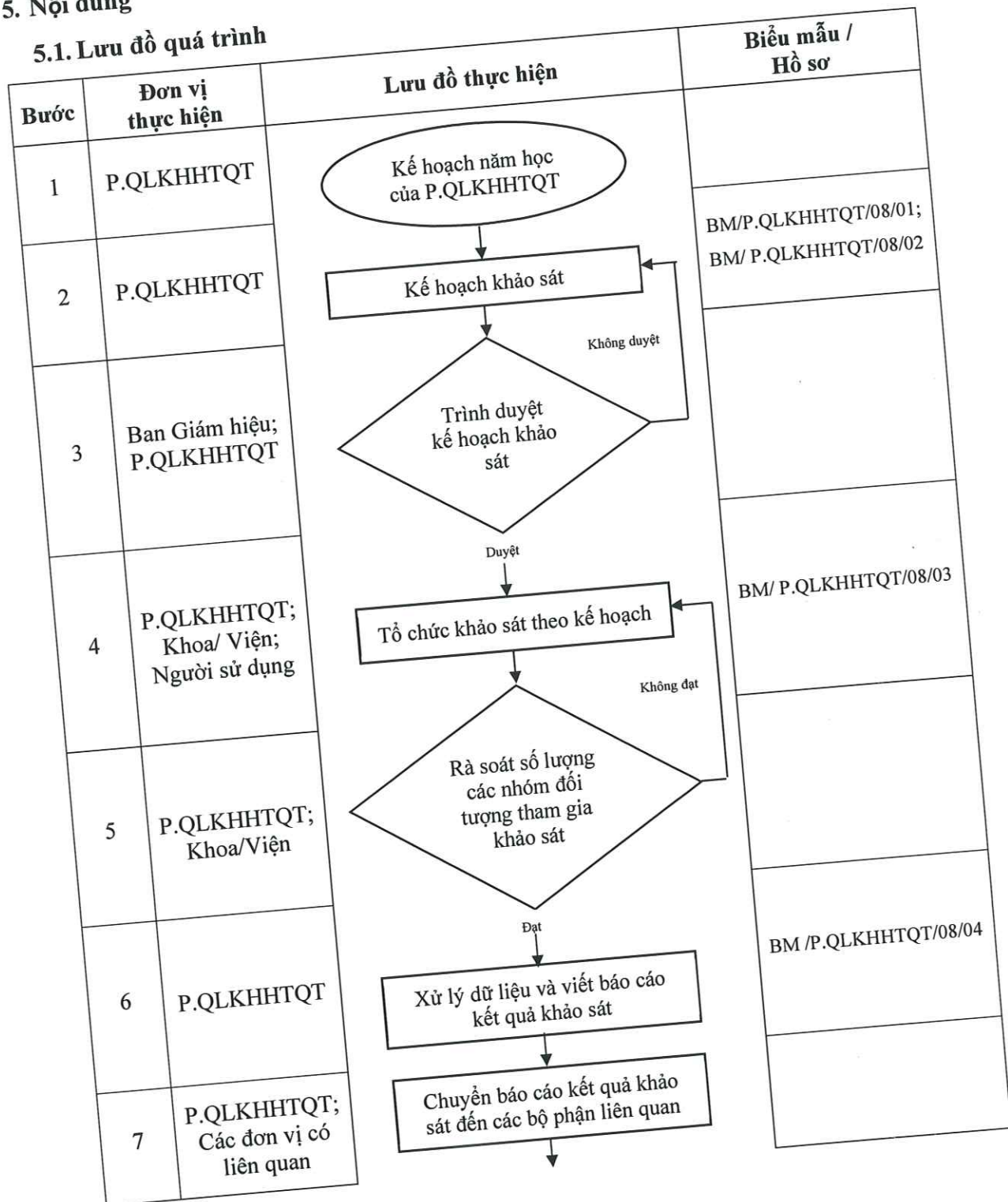
Không có

4.2 Chữ viết tắt

P.QLKHHTQT: Phòng Quản lý khoa học và Hợp tác quốc tế

5. Nội dung

5.1. Lưu đồ quá trình



Bước	Đơn vị thực hiện	Lưu đồ thực hiện	Biểu mẫu / Hồ sơ
8	P.QLKHHTQT	Ghi nhận các thông tin phản hồi, báo cáo cải tiến ↓ Lưu hồ sơ	BM/P.QLKHHTQT/08/05
9	P.QLKHHTQT		BM /P.QLKHHTQT/08/01 BM /P.QLKHHTQT/08/02 BM /P.QLKHHTQT/08/03 BM /P.QLKHHTQT/08/04 BM /P.QLKHHTQT/08/05

5.2 Mô tả nội dung chi tiết

Bước	Nội dung	Đơn vị chịu trách nhiệm	Thời gian	Kết quả	Biểu mẫu
1	Kế hoạch năm học	P.QLKHHTQT			
2	Kế hoạch khảo sát - Xây dựng kế hoạch - Rà soát, cập nhật mẫu phiếu khảo sát - Xây dựng mẫu form khảo sát online (nếu có)	P.QLKHHTQT	≤ 2 ngày	- Kế hoạch khảo sát; - Mẫu phiếu khảo sát	BM/P.QLKHHTQT/08/01; BM/P.QLKHHTQT/08/02
3	Trình duyệt kế hoạch khảo sát - Duyệt: chuyển sang bước 3; - Không duyệt: quay lại bước 1	- Ban Giám hiệu; - P.QLKHHTQT	≤ 2 ngày	Kế hoạch khảo sát đã được duyệt	
4	Tổ chức khảo sát theo kế hoạch			Dữ liệu khảo sát	
	P.QLKHHTQT thông báo đến các khoa/phòng, giảng viên, sinh viên về thời gian khảo sát.	- P.QLKHHTQT; - Khoa/ Viện	≤ 1 ngày		BM/P.QLKHHTQT/08/03
	Sinh viên, Học viên, Cán bộ - Giảng viên tham gia khảo sát	- Sinh viên; - Cán bộ - Giảng viên	≤ 20 ngày		
5	Rà soát số lượng các nhóm đối	- P.QLKHHTQT; - Khoa/Viện	≤ 7 ngày	Dữ liệu khảo sát	

Bước	Nội dung	Đơn vị chịu trách nhiệm	Thời gian	Kết quả	Biểu mẫu
	tượng tham gia khảo sát - Đạt: nếu tỷ lệ tham gia khảo sát đạt theo yêu cầu, tiến hành xử lý dữ liệu. - Không đạt: nếu tỷ lệ tham gia khảo sát chưa đạt yêu cầu, cần gia hạn thời gian khảo sát để đảm bảo dữ liệu đạt yêu cầu. PQLKHHTQT gửi thông báo về khoa đốc thúc các đối tượng chưa khảo sát tham gia khảo sát.				
6	Xử lý dữ liệu và viết báo cáo kết quả khảo sát - Nhập dữ liệu - Thống kê, phân tích dữ liệu - Viết báo cáo kết quả khảo sát	P.QLKHHTQT	≤ 10 ngày	Báo cáo kết quả khảo sát	BM/P.QLKHHTQT/03/04
7	Gửi Báo cáo kết quả khảo sát đến các bộ phận liên quan	P.QLKHHTQT	≤ 1 ngày	Báo cáo kết quả khảo sát	
8	Ghi nhận các thông tin phản hồi. Báo cáo cải tiến - Tiếp nhận các thông tin phản hồi. Kiểm tra lại thông tin tại các bộ phận có liên quan và gửi phản hồi. - Lập kế hoạch cải tiến	- P.QLKHHTQT; - Các đơn vị có liên quan	≤ 7 ngày	Kế hoạch cải tiến	BM/P.QLKHHTQT/03/05

Bước	Nội dung	Đơn vị chịu trách nhiệm	Thời gian	Kết quả	Biểu mẫu
9	Lưu hồ sơ (1) Kế hoạch khảo sát (2) Mẫu phiếu khảo sát (3) Dữ liệu khảo sát (4) Thông báo khảo sát (5) Báo cáo kết quả khảo sát. (6) Kế hoạch cải tiến sau khảo sát	P.QLKHHTQT	≤ 1 ngày	Hồ sơ khảo sát	BM/P.QLKHHTQT/08/01; BM/P.QLKHHTQT/08/02; BM/P.QLKHHTQT/08/03; BM/P.QLKHHTQT/08/04; BM/P.QLKHHTQT/08/05.

6. Biểu mẫu

TT	Nội dung	Mã hóa biểu mẫu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch khảo sát người sử dụng về hoạt động của Thư viện	BM/P.QLKHHTQT/08/01	P.QLKHHTQT	5 năm
2	Mẫu phiếu khảo sát người sử dụng về hoạt động của Thư viện (<i>cập nhật hàng năm tùy tình hình thực tế</i>)	BM/P.QLKHHTQT/08/02	P.QLKHHTQT	5 năm
3	Thông báo kế hoạch khảo sát người sử dụng về hoạt động của Thư viện	BM/P.QLKHHTQT/08/03	P.QLKHHTQT	5 năm
4	Báo cáo kết quả khảo sát người sử dụng về hoạt động của Thư viện	BM/P.QLKHHTQT/08/04	P.QLKHHTQT	5 năm
5	Kế hoạch cải tiến sau khảo sát người sử dụng về hoạt động của Thư viện	BM/P.QLKHHTQT/08/05	P.QLKHHTQT	5 năm

**BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH – MARKETING**

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

Số: /KH-ĐHTCM-QLKHHTQT Thành phố Hồ Chí Minh, ngày... tháng... năm...

**KẾ HOẠCH
Khảo sát người sử dụng về hoạt động
tại Thư viện năm ...**

I. Mục đích - Yêu cầu - Đối tượng khảo sát:

1. Mục đích:

- Thu thập các thông tin để Thư viện cải tiến chất lượng phục vụ người sử dụng, góp phần nâng cao chất lượng các hoạt động đào tạo của Nhà trường.
- Giúp Ban Giám hiệu có thêm thông tin để nhận xét, đối chiếu, đánh giá thực chất về hiệu quả hoạt động quản lý và phục vụ đào tạo của Thư viện.

- ...

2. Yêu cầu:

- Số liệu, thông tin thu thập được phải bảo đảm tính khách quan, tin cậy.
- Báo cáo chính xác, trung thực kết quả khảo sát
- Đảm bảo đúng tiến độ

3. Đối tượng: Khảo sát tất cả người sử dụng đến Thư viện để học tập, nghiên cứu trong thời gian tiến hành khảo sát. Dự kiến ... người sử dụng Thư viện (gồm sinh viên, cán bộ, giảng viên, nhân viên).

II. Thời gian - Địa điểm

1. Thời gian:

2. Địa điểm:

III. Tổ chức thực hiện

1. Thành lập Ban chỉ đạo: (Trưởng ban, Phó ban, Thành viên)

2. Thành lập nhóm thiết kế mẫu phiếu khảo sát

- Nhân sự: (Trưởng nhóm, Thành viên)
- Nhiệm vụ: Xây dựng nội dung và thiết kế mẫu khảo sát

3. Thành lập nhóm thu thập dữ liệu:

- Nhân sự: (Trưởng nhóm, Thành viên)

- Nhiệm vụ: Hướng dẫn người tham gia khảo sát ghi nội dung, thu phiếu khảo sát, bàn giao cho thư ký.

4. Thành lập nhóm xử lý dữ liệu, báo cáo:

- Nhân sự: (Trưởng nhóm, Thành viên)
- Nhiệm vụ: Chọn phiếu hợp lệ, nhập liệu, xử lý dữ liệu trên phần mềm thống kê, viết báo cáo trình Ban chỉ đạo.

IV. Tiến độ thực hiện

- Xây dựng kế hoạch; rà soát và cập nhật mẫu phiếu khảo sát
- Trình Ban Giám hiệu duyệt
- Tổ chức khảo sát theo kế hoạch
- Rà soát số lượng các nhóm đối tượng tham gia khảo sát
- Thống kê, phân tích dữ liệu và viết báo cáo kết quả khảo sát
- Gửi Báo cáo kết quả khảo sát đến các bộ phận liên quan
- Ghi nhận, trả lời thông tin phản hồi.
- Cải tiến chất lượng hoạt động của Thư viện
- Lưu hồ sơ

Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có phát sinh khó khăn hoặc vướng mắc, đề nghị các đơn vị phản ánh trực tiếp cho Ban chỉ đạo hoặc Ban thư ký (thông qua Phòng Quản lý Khoa học và Hợp tác quốc tế) để có hướng giải quyết kịp thời./.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (để b/c);
- Các đơn vị thuộc Trường (để t/h);
- Lưu: VT, P.QLKHHTQT.

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH – MARKETING

Kính gửi Quý Thầy/Cô và các bạn sinh viên, học viên!

Nhằm đánh giá hiệu quả chất lượng công tác phục vụ bạn đọc, các sản phẩm, dịch vụ tại Thư viện, Thư viện Trường Đại học Tài chính - Marketing thực hiện lấy ý kiến của bạn đọc qua phiếu khảo sát. Rất mong nhận được sự hưởng ứng tích cực và ý kiến đóng góp của bạn. Những ý kiến này là cơ sở để Thư viện xem xét tiến hành các hoạt động nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng phục vụ của Thư viện.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của bạn!

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Bạn vui lòng cho biết mình thuộc đối tượng nào trong danh sách dưới đây: *

- ☐ Sinh viên Chương trình Chuẩn
- ☐ Sinh viên Chương trình Tích hợp
- ☐ Sinh viên Chương trình Tiếng anh toàn phần
- ☐ Sinh viên hệ vừa học vừa làm
- ☐ Học viên Cao học
- ☐ Nghiên cứu sinh
- ☐ Giảng viên
- ☐ Viên chức - người lao động khối văn phòng
- ☐ Khác

2. Bạn vui lòng cho biết Khoa/ Viện/ Phòng đang học/công tác *

- | | |
|---|---|
| ☐ Khoa Tài chính - Ngân hàng | ☐ Khoa Quản lý công - Bất động sản |
| ☐ Khoa Quản trị kinh doanh | ☐ Khoa Thuế - Hải quan |
| ☐ Khoa Marketing | ☐ Khoa Ngoại ngữ |
| ☐ Khoa Thương mại | ☐ Khoa Ngoại ngữ |
| ☐ Khoa Khoa học dữ liệu | ☐ Khoa Lý luận Chính trị |
| ☐ Khoa Du lịch | ☐ Viện Đào tạo sau đại học |
| ☐ Khoa Kế toán - Kiểm toán | ☐ Viện Đào tạo thường xuyên |
| ☐ Khoa Kinh tế - Luật | ☐ Các Phòng chức năng |

II. NỘI DUNG

1. Bạn có thường xuyên đến thư viện Trường không? *

- ☐ Hàng ngày
- ☐ Hiếm khi (vài lần trong học kỳ)
- ☐ Thỉnh thoảng (vài lần trong tháng)
- ☐ Chưa từng sử dụng

Nếu chọn "Chưa từng sử dụng" thì Bạn vui lòng cho biết lý do (có thể chọn hơn 01 lựa chọn) sau và đừng khảo sát:

- ☐ Không có thời gian sử dụng Thư viện
- ☐ Không có nhu cầu sử dụng tài liệu
- ☐ Thư viện không có tài liệu phù hợp
- ☐ Khác (vui lòng ghi rõ):

2. Lý do Bạn đến thư viện? (có thể chọn nhiều phương án)

☐ Tìm kiếm, sử dụng tài liệu để học tập, nghiên cứu

☐ Sử dụng không gian của Thư viện

☐ Sử dụng máy tính

☐ Đọc báo, tạp chí

☐ Gặp gỡ bạn bè trao đổi, học tập

☐ Chờ đến giờ học tiếp theo

☐ Khác (vui lòng ghi rõ):.....

3. Bạn thường sử dụng Thư viện thuộc cơ sở nào nhất?

☐ 778 Nguyễn Kiệm

☐ Quận 7

☐ Long Trường

4. Bạn thường sử dụng tài liệu của Thư viện dưới hình thức nào? (có thể chọn nhiều phương án)

☐ Trực tiếp đến Thư viện

☐ Truy cập các cơ sở dữ liệu điện tử

☐ Truy cập tài liệu số trên ứng dụng UFM Library

5. Bạn đánh giá mức độ hài lòng ở những nội dung mà mình đã từng sử dụng tại Thư viện Trường.

Dưới đây là những nội dung đánh giá về mức độ hài lòng về nguồn tài nguyên thông tin, cơ sở vật chất, không gian, dịch vụ tại Thư viện Trường. Bạn vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình bằng cách chọn 1 trong 5 lựa chọn sau:

1. Rất không hài lòng 2. Không hài lòng 3. Bình thường 4. Hài lòng 5. Rất hài lòng

Stt	Nội dung	Mức độ đánh giá				
5.1	VỀ LOẠI HÌNH TÀI LIỆU					
1	Bài giảng	1	2	3	4	5
2	Giáo trình	1	2	3	4	5
3	Tài liệu tham khảo (Sách)	1	2	3	4	5
4	Khóa luận tốt nghiệp, Luận văn, Báo cáo khoa học...	1	2	3	4	5
5	Tạp chí chuyên ngành	1	2	3	4	5
6	Tài liệu về văn học, báo-tạp chí văn nghệ, thể thao, giải trí...	1	2	3	4	5
7	Các cơ sở dữ liệu trực tuyến					
8	Khác (vui lòng ghi rõ).....					
5.2	VỀ NỘI DUNG TÀI LIỆU					
1	Tài liệu được cập nhật thường xuyên	1	2	3	4	5
2	Tài liệu đáp ứng /phù hợp chương trình đào tạo	1	2	3	4	5
3	Tài liệu liên quan chủ đề / nội dung nghiên cứu của bạn	1	2	3	4	5
4	Tài liệu phù hợp với trình độ và mục đích nghiên cứu	1	2	3	4	5
5	Tài liệu đa dạng và phong phú (chủ đề, lĩnh vực, ngôn ngữ)	1	2	3	4	5
5.3	VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ KHÔNG GIAN					
1	Các khu vực chức năng bố trí hợp lý, đảm bảo nhu cầu	1	2	3	4	5
2	Có đủ không gian mở để làm việc nhóm, thảo luận, thư giãn	1	2	3	4	5

Stt	Nội dung	Mức độ đánh giá				
3	Có đủ chỗ ngồi để học tập và nghiên cứu	1	2	3	4	5
4	Trang thiết bị (máy tính, thiết bị văn phòng, mượn trả tự động) hiện đại đáp ứng được nhu cầu	1	2	3	4	5
5	Hệ thống internet/ wifi tại Thư viện đáp ứng nhu cầu truy cập, tra cứu tài liệu	1	2	3	4	5
6	Môi trường (ánh sáng, nhiệt độ, âm thanh, không khí) đảm bảo nhu cầu nghiên cứu, học tập	1	2	3	4	5
5.4	VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ CỦA THƯ VIỆN					
1	Quy trình mượn - trả tài liệu	1	2	3	4	5
2	Thời gian phục vụ	1	2	3	4	5
3	Cách sắp xếp, bố trí tài liệu khoa học, dễ tìm	1	2	3	4	5
4	Tra cứu thông tin tài liệu (OPAC) trên website Thư viện	1	2	3	4	5
5	Việc tra cứu và đọc tài liệu số trên ứng dụng UFM Library	1	2	3	4	5
6	Mượn tài liệu đọc tại chỗ	1	2	3	4	5
7	Mượn tài liệu về nhà	1	2	3	4	5
8	Phòng học nhóm	1	2	3	4	5
9	Thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, cộng tác viên Thư viện	1	2	3	4	5
10	Sự hỗ trợ của thư viện qua các kênh (email, điện thoại, fanpage ...)	1	2	3	4	5
11	Chất lượng phục vụ tại Thư viện Trường	1	2	3	4	5

6. Bạn mong muốn Thư viện trong thời gian tới triển khai những dịch vụ, hoạt động nào dưới đây?

- ☐ Dịch vụ photo/số hóa tài liệu
☐ Dịch vụ tư vấn /cung cấp tin theo yêu cầu
☐ Các cuộc thi giới thiệu sách; tìm hiểu và cảm nhận về thư viện;.../ Sinh hoạt chuyên đề về sách; văn hóa đọc;...
☐ Khác (vui lòng ghi rõ):.....

7. Bạn vui lòng đóng góp ý kiến cho Thư viện để nâng cao chất lượng phục vụ
(Về cơ sở vật chất - hạ tầng, trang thiết bị; nguồn tài nguyên thông tin; các dịch vụ và hoạt động quản lý phục vụ người sử dụng tại Thư viện...)

.....

.....

.....

Trân trọng cảm ơn Bạn đã trả lời các thông tin trên!

TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH - MARKETING
PHÒNG QUẢN LÝ KHOA HỌC
VÀ HỢP TÁC QUỐC TẾ

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

Số: /TB-ĐHTCM-QLKHHTTQ

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

THÔNG BÁO

Về việc hướng dẫn triển khai khảo sát ý kiến Người sử dụng
về hoạt động tại Thư viện năm ...

Kính gửi: - Lãnh đạo các Khoa/Viện/Trung tâm/Phòng;
- Cán bộ, Giảng viên;
- Sinh viên, Học viên, Nghiên cứu sinh.

Thực hiện Kế hoạch số .../KH-ĐHTCM ngày .../.../... của Trường Đại học Tài chính - Marketing về việc “*Khảo sát người sử dụng về hoạt động của Thư viện năm ...*”, Phòng Quản lý Khoa học và Hợp tác quốc tế thông báo triển khai hoạt động khảo sát như sau:

1. Thời gian khảo sát: từ .../.../... đến .../.../...

2. Đối với các đơn vị, cá nhân có liên quan:

2.1 Các Khoa/ Viện/Trung tâm/ Phòng:

Thông báo và quán triệt tới Cán bộ - Giảng viên, Sinh viên, Học viên và Nghiên cứu sinh chủ trương của Nhà trường về khảo sát ý kiến của Người sử dụng Thư viện, giúp cho các đối tượng được khảo sát hiểu rõ và thực hiện khảo sát tích cực với tinh thần trách nhiệm cao nhất.

2.2 Các đối tượng khảo sát:

Tham gia khảo sát theo hai cách sau:

a. Cách 1: Tham gia khảo sát theo link được đăng trên website Thư viện

b. Cách 2: Quét mã QR sau để thực hiện khảo sát

Lưu ý: Mỗi đối tượng khảo sát chỉ tham gia thực hiện khảo sát 01 lần.

3. Tổ chức thực hiện:

Trong quá trình thực hiện Thông báo này, nếu có vấn đề phát sinh cần trao đổi, đề nghị các đơn vị, cá nhân phản hồi thông tin bằng văn bản về Phòng Quản lý Khoa học và Hợp tác quốc tế để kịp thời giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như Kính gửi
- Lưu: P.QLKHHTQT

TRƯỞNG PHÒNG

**BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH - MARKETING**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /BC-ĐHTCM-QLKHHTTQ Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng... năm ...

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát người sử dụng về hoạt động
của Thư viện năm...

I. ĐÁNH GIÁ VỀ QUÁ TRÌNH TIẾN HÀNH KHẢO SÁT

1. Thuận lợi:

2. Khó khăn:

II. THỰC HIỆN KHẢO SÁT

1. Thời gian: Từ ngày .../.../... đến .../.../...

2. Quy trình triển khai:

- Xây dựng kế hoạch; rà soát và cập nhật mẫu phiếu khảo sát
- Trình Ban Giám hiệu duyệt
- Tổ chức khảo sát theo kế hoạch
- Rà soát số lượng các nhóm đối tượng tham gia khảo sát
- Thống kê, phân tích dữ liệu và viết báo cáo kết quả khảo sát
- Gửi Báo cáo kết quả khảo sát đến các bộ phận liên quan
- Ghi nhận, trả lời thông tin phản hồi. Cải tiến chất lượng hoạt động của

Thư viện

- Lưu hồ sơ

III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Tổng số phiếu thu về, chọn và nhập liệu là Kết quả như sau:

1. Đối tượng, nhu cầu, mục đích sử dụng Thư viện
2. Tài nguyên thông tin
3. Cơ sở vật chất và không gian phục vụ
4. Dịch vụ, hoạt động quản lý, phục vụ
5. ...

IV. KẾT LUẬN

1. Những mặt đạt được

2. Những mặt chưa đạt

V. BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC

1. Đối với Thư viện

2. Đối với Nhà trường

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (để b/c);
- Các đơn vị thuộc Trường (để t/h);
- Lưu: VT, P.QLKHHTQT.

KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

**BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH - MARKETING**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /KH-ĐHTCM-QLKHHTTQ

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

KẾ HOẠCH
V/v cải tiến sau khảo sát người sử dụng
về hoạt động của Thư viện năm...

Căn cứ vào kết quả báo cáo khảo sát hoạt động quản lý và phục vụ của Thư viện năm ...;

Nhà trường triển khai thực hiện các nội dung nhằm cải tiến chất lượng hoạt động quản lý và phục vụ tại Thư viện, cụ thể như sau:

TT	Nội dung	Thời gian thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
1	Về nguồn tài nguyên thông tin			
	...			
2	Cơ sở vật chất và trang thiết bị			
	...			
3	Hoạt động quản lý phục vụ thư viện			
	...			
4	...			
...	...			

Trên đây là kế hoạch cải tiến sau kết quả khảo sát hiệu quả hoạt động tại Thư viện Trường Đại học Tài chính - Marketing năm Đề nghị các đơn vị thuộc Trường thực hiện các nội dung cần cải tiến nêu trên. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh vướng mắc, các đơn vị/cá nhân báo cáo Ban Giám hiệu (qua Thư viện tổng hợp)./.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (để b/c);
- Các đơn vị thuộc Trường (để t/h);
- Lưu: VT, P.QLKHHTQT.

KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG