

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHENIKAA



QUY TRÌNH




KHẢO SÁT Ý KIẾN BẠN ĐỌC


(Kèm theo QĐ số 688/QĐ-ĐHP-ĐT&QLSV ngày 27 tháng 12 năm 2020

của Hiệu trưởng trường Đại học PHENIKAA)

Mã số: QT.06.TV.NV



Trách nhiệm	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Đào Thị Hương	Phạm Thị Lánh	GS.TS Nguyễn Văn Hiếu
Ký tên			
Chức vụ		TP. ĐT&QLSV	Phó hiệu trưởng

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.06.TV.NV
	KHẢO SÁT Ý KIẾN BẠN ĐỌC	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: Trang: 1 / 4

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định về việc xác định các bước thực hiện việc khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của bạn đọc về chất lượng dịch vụ, thái độ phục vụ của Thư viện nhằm phát huy những điểm mạnh, khắc phục những điểm yếu, nắm bắt nhu cầu bạn đọc và đề xuất, triển khai chính sách, giải pháp điều chỉnh phù hợp.

2. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Thư viện, bạn đọc của Thư viện Trường Đại học PHENIKAA.

3. CĂN CỨ PHÁP LÝ:

Tiêu chuẩn ISO 9001:2008, ISO 9001:2015;

Quy chế mẫu Hoạt động thông tin thư viện các trường Đại học;

Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10/12/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Điều lệ trường đại học;

Quyết định số 10/QĐ-ĐHP-HĐQT ngày 27/6/2019 về việc Ban hành điều lệ Trường Đại học PHENIKAA;

Quyết định 03/QĐ-ĐHP-HĐQT ngày 22/02/2019 về việc Ban hành Quy chế tổ chức hoạt động của Trường Đại học PHENIKAA;

QĐ số 683/QĐ-ĐHP-ĐT&QLSV ngày 20 tháng 12 năm 2020 của Hiệu trưởng trường Đại học PHENIKAA ban hành Nội quy thư viện Trường Đại học Phenikaa;

QĐ số 684/QĐ-ĐHP-ĐT&QLSV ngày 23 tháng 12 năm 2020 của Hiệu trưởng trường Đại học PHENIKAA - Quy định các khoản thu tại Thư viện Trường Đại học Phenikaa.


4. THUẬT NGỮ, TỪ VIẾT TẮT

BGH : Ban Giám hiệu

TT.CNTT : Trung tâm Công nghệ thông tin

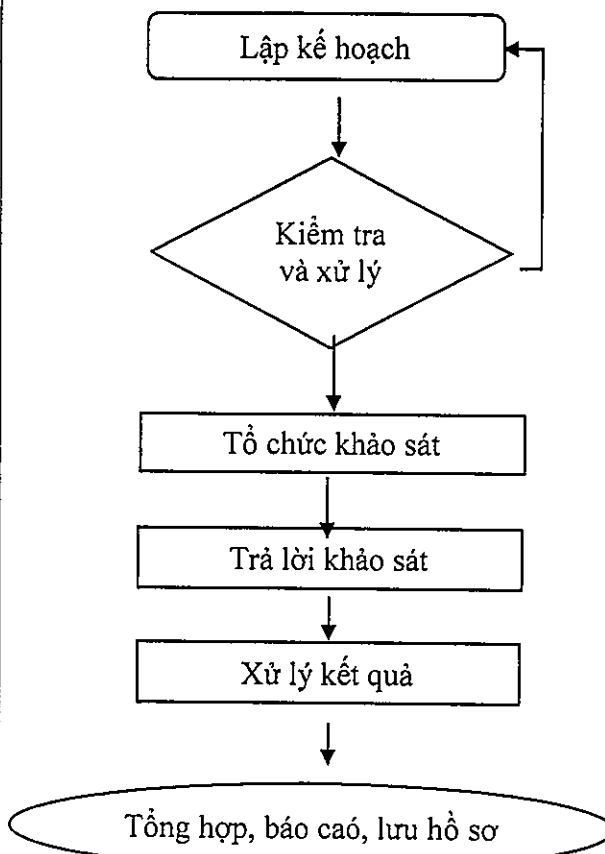
TV : Thư viện

BĐ : Bạn đọc

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.06.TV.NV
	KHẢO SÁT Ý KIẾN BẠN ĐỌC	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: Trang: 2 / 4

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ

STT	Trách nhiệm	Tiến trình	Tài liệu/ Biểu mẫu liên quan
1	TV	 <pre> graph TD A[Lập kế hoạch] --> B{Kiểm tra và xử lý} B --> A B --> C[Tổ chức khảo sát] C --> D[Trả lời khảo sát] D --> E[Xử lý kết quả] E --> F([Tổng hợp, báo cáo, lưu hồ sơ]) </pre>	Kế hoạch khảo sát và ý kiến bạn đọc
2	Ban Giám hiệu		Bổ sung kế hoạch đã có ý kiến
3	TV, TT. CNTT		Mẫu phiếu khảo sát ý kiến bạn đọc
4	Bạn đọc		Mẫu phiếu khảo sát ý kiến bạn đọc
5	TV		Dữ liệu/ số liệu khảo sát
6	TV		Báo cáo kết quả khảo sát ý kiến bạn đọc


5.2 Diễn giải

Bước 1: Lập kế hoạch khảo sát

- Nhân viên lập kế hoạch khảo sát mỗi năm một lần, gồm: mục đích, phương thức, nhân sự, thời gian, địa điểm, kinh phí.
- Trưởng bộ phận Thư viện xem xét, cho ý kiến, điều chỉnh kế hoạch khảo sát.
- Trình kế hoạch khảo sát cho Ban Giám hiệu

Bước 2: Duyệt kế hoạch

- Ban Giám hiệu xem xét, nếu không chấp thuận hoặc có ý kiến điều chỉnh thì chuyển lại để Thư viện hoàn thiện; nếu chấp thuận thì ký duyệt, cho tiến hành khảo sát.

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.06.TV.NV
	KHẢO SÁT Ý KIẾN BẠN ĐỌC	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: Trang: 3 / 4

Bước 3: Tổ chức khảo sát

- Thư viện thiết kế bảng hỏi khảo sát (BM.01.QT.06.TV.NV)
- Thư viện chuyển mẫu bảng hỏi cho TT CNTT.
- TT CNTT chuyển phiếu khảo sát đến bạn đọc qua hệ thống email của Trường.

Bước 4: Trả lời khảo sát

Bạn đọc trả lời các câu hỏi theo mẫu được gửi qua email.

Bước 5: Xử lý kết quả khảo sát

- Thư viện tổng hợp thông tin trả lời từ bạn đọc.
- Thư viện kiểm tra tính hợp lệ trong thông tin trả lời của bạn đọc, loại bỏ dữ liệu không hợp lệ.
- Thư viện tổng hợp, thống kê, xử lý và phân tích số liệu

Bước 6: Tổng hợp, báo cáo, lưu hồ sơ

- Thư viện viết báo cáo kết quả khảo sát: kết quả, phân tích số liệu, đề xuất.
- Thư viện chuyển báo cáo đến các bộ phận liên quan.

6. LƯU HỒ SƠ

STT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu (nếu có)	Trách nhiệm lưu/ Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch khảo sát ý kiến bạn đọc		Lưu tại Thư viện	5 năm
2	Mẫu phiếu khảo sát ý kiến BĐ	BM.01.QT.06.TV.NV	Lưu tại Thư viện	5 năm
3	Báo cáo kết quả khảo sát ý kiến bạn đọc		Lưu tại Thư viện	5 năm

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu
1	Mẫu phiếu khảo sát ý kiến bạn đọc	BM.01.QT.06.TV.NV

PHIẾU KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG

Nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng công tác phục vụ người dùng tin tại Thư viện Trường Đại học PHENIKAA, chúng tôi tiến hành khảo sát với mong muốn thu thập ý kiến đóng góp của các Anh/Chị.

Mong Anh/Chị vui lòng đánh dấu (X) vào các câu trả lời mà Anh/Chị lựa chọn cho các câu hỏi dưới đây.

1. Thông tin chung:

Anh/Chị là: Giảng viên Nghiên cứu sinh Học viên cao học
 Sinh viên: Năm:..... Khác (xin nêu rõ):.....
Chuyên ngành: Khoa:

2. Mức độ sử dụng Thư viện Trường của Anh/Chị?

- Hàng ngày Hàng tuần: lần/tuần Hàng tháng: lần/tháng Thỉnh thoảng
 Không sử dụng thư viện (xin nêu rõ lý do bằng cách đánh dấu các lựa chọn được liệt kê dưới đây):
 Không có thời gian sử dụng Thư viện Không có nhu cầu tìm tài liệu
 Thư viện không có tài liệu phù hợp Không biết có Thư viện Trường
 Hệ thống tra cứu tài liệu không thuận tiện CBTV không thân thiện
 Lý do khác (xin nêu rõ):.....

3. Mục đích sử dụng Thư viện của Anh/Chị? (Có thể đánh dấu nhiều lựa chọn)

- Học tập Nghiên cứu Giảng dạy Giải trí
 Khác (xin nêu rõ):.....

4. Ngoài Thư viện Trường, Anh/Chị còn sử dụng tài liệu ở những Thư viện nào?

- Thư viện Khoa/Bộ môn Thư viện Quốc gia Việt Nam
 Thư viện khác (xin nêu rõ):.....

5. Nhu cầu sử dụng tài liệu của Anh/Chị:

a. Nội dung, chủ đề tài liệu thường sử dụng:

- CN Mác - Lênin, tư tưởng HCM Lịch sử - Khảo cổ Hóa học Vật lý
 Môi trường Kinh tế - Tài chính Văn hóa - giáo dục Toán học
 Nông - Lâm - Nghiệp Chính trị Ngôn ngữ học Sinh học
 Y - Dược Nhà nước - pháp luật Văn học KHKT

Chủ đề khác:.....

b. Ngôn ngữ tài liệu thường sử dụng:

- Việt Trung Anh Pháp Hàn
 Nhật Đức Ý Ngôn ngữ khác.....

c. Loại hình tài liệu mà Anh/Chị thường sử dụng là gì?

- Tài liệu in:

- Giáo trình Sách Báo/tạp chí
 Tài liệu tra cứu Luận văn/luận án/khóa luận Đề tài NCKH

Tài liệu khác (xin ghi rõ):.....

- Tài liệu điện tử:

- CSDL (Online) Băng/đĩa từ Tài liệu khác:.....

6. Nội dung tài liệu của Thư viện Trường, nguồn tài liệu của các Khoa/Bộ môn đáp ứng yêu cầu học tập, nghiên cứu và giảng dạy của Anh/Chị ở mức độ nào? Xin vui lòng khoanh tròn được lựa chọn dưới đây:

1. Tốt & rất tốt

2. Khá

3. Trung bình

4. Kém

Loại hình tài liệu	Mức độ đáp ứng			
Giáo trình	1	2	3	4
Sách tham khảo (ngoại văn)	1	2	3	4
Sách tham khảo (quốc văn)	1	2	3	4
Báo, tạp chí tiếng Việt	1	2	3	4
Tạp chí chuyên ngành (tiếng nước ngoài)	1	2	3	4
Luận văn, luận án, khóa luận	1	2	3	4

Đề tài NCKH/Báo cáo khoa học	1	2	3	4
Tài liệu điện tử	1	2	3	4
Khác (xin nêu rõ):.....	1	2	3	4

7. Ý kiến đánh giá của Anh/Chị về các sản phẩm thông tin – thư viện tại Thư viện Trường:

Tên sản phẩm	Nội dung thông tin				Thời gian tìm tin			Thuận tiện cho người dùng		
	Tốt	Khá	TB	Chưa tốt	Nhanh	TB	Chậm	Thuận tiện	Bình thường	Chưa thuận tiện
Website Thư viện										
CSDL Thư viện OPAC										
Thư viện số Dspace										
Danh mục luận văn/luận án										
Danh mục đề tài nghiên cứu khoa học										
Thư mục chuyên đề										
Tài liệu đa phương tiện										
Tổng mục lục										
Ấn phẩm thông tin										

8. Ý kiến đánh giá của Anh/Chị về các dịch vụ thông tin – thư viện tại Thư viện trường:

Tên dịch vụ	Nội dung thông tin				Thời gian cung cấp			Phí dịch vụ			Thái độ phục vụ		
	Tốt	Khá	TB	Chưa tốt	Nhanh	TB	Chậm	Cao	TB	Thấp	Tốt	Bình thường	Chưa tốt
Đọc tại chỗ													
Mượn về nhà													
Tim tin theo yêu cầu													
Sao chụp tài liệu													
Hướng dẫn sử dụng Thư viện													
Mượn liên Thư viện													
Hỏi - Đáp													
Tra cứu Internet													
Ghi đĩa - Nôi file tài liệu													

9. Ý kiến đánh giá của Anh/Chị về cơ sở vật chất – trang thiết bị tại các phòng phục vụ tại Thư viện:

Chất lượng	Rất tốt	Tốt	Tương đối tốt	Chưa tốt
Phòng				
Đọc tại chỗ				
Mượn về nhà				
Tra cứu dữ liệu và Đa phương tiện				

10. Ý kiến đánh giá của Anh/Chị về chính sách phục vụ của Thư viện:

Rất hài lòng Hài lòng Chưa hài lòng

Nếu chưa hài lòng, xin ghi rõ lý do.....

* Sau khi điền xong, Anh/Chị vui lòng gửi phiếu về quầy thủ thư hoặc chuyển quan email: elib@phenikaa-uni.edu.vn.
Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị!

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT
ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG
NĂM HỌC 20.. – 20..**

1. Về phương thức khảo sát nhu cầu tin

Đối tượng khảo sát được chọn theo hình thức chọn ngẫu nhiên các giảng viên, học viên sau đại học, sinh viên trong trường.

Tổng số phiếu phát ra là ... phiếu, số phiếu thu về là ... phiếu. Tỷ lệ giữa phiếu phát ra và thu về đạt ...%.

Nội dung khảo sát nhu cầu tin là mức độ sử dụng thư viện, mục đích sử dụng tài liệu, lĩnh vực khoa học mà họ quan tâm, dạng tài liệu họ thường sử dụng, ngôn ngữ tài liệu, thói quen sử dụng công cụ tra cứu; ý kiến đánh giá của NDT về chất lượng sản phẩm dịch vụ TT-TV, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện...

2. Về mức độ sử dụng thư viện

STT	Mức độ	Số ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Hàng ngày		
2	Hàng tuần		
3	Hàng tháng		
4	Thỉnh thoảng		
5	Không có ý kiến		
6	Không sử dụng TV		

3. Về mục đích sử dụng thư viện

STT	Mục đích	Số ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Học tập		
2	Nghiên cứu		
3	Giảng dạy		
4	Giải trí		
5	Khác		

6	Không có ý kiến		
---	-----------------	--	--

4. Về lý do đến với thư viện trường

STT	Lý do	Số ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	Nguồn tài liệu phong phú, mới		
2	Tài liệu bạn cần không có ở nơi khác		
3	Tài liệu sát với chương trình học		
4	Không gian học tập thuận lợi		
5	khác		
6	Không có ý kiến		

5. Ngoài thư viện trường, NDT còn sử dụng các thư viện khác

STT	Thư viện khác	Số ý kiến	Tỷ lệ (%)
1	TV khoa bộ môn		
2	Thư viện khác		

4	Không có ý kiến		
---	-----------------	--	--

6. *Về nhu cầu sử dụng tài liệu của sinh viên

a. Nội dung, chủ đề tài liệu

STT	Nội dung, chủ đề	Số ý kiến	Tỷ lệ(%)
1	CN Mác-Lenin, tư tưởng HCM		
2	Môi trường		
3	Nông-lâm-nghiệp		
4	Xã hội học		
5	Lịch sử - Khảo cổ		
6	Kinh tế		
7	Chính trị		
8	Nhà nước-pháp luật		
9	Quân sự		
10	Văn hóa-Giáo dục		
11	Ngôn ngữ học		
12	Văn học		
13	Nghệ thuật		
14	Tôn giáo		
15	Triết học		
16	Tâm lý		
17	Chủ đề khác		
18	Không có ý kiến		

Nội dung tài liệu sử dụng phụ thuộc rất lớn vào chuyên ngành giảng dạy, nghiên cứu của giảng viên và chuyên ngành học của HVSDH và sinh viên. Ngoài ra mức độ sử dụng tài liệu về văn hóa-giáo dục, lịch sử - khảo cổ xã hội học, tôn giáo, kinh tế, chính trị, triết học, nghệ thuật, tâm lý tương đối cao.

b. Ngôn ngữ tài liệu thường sử dụng

STT	Ngôn ngữ	Số ý kiến	Tỷ lệ(%)
1	Việt		
2	Trung		
3	Anh		
4	Pháp		
5	Ngôn ngữ khác		

c. Loại hình tài liệu

Tài liệu in:

STT	Loại hình	Số ý kiến	Tỷ lệ(%)	Ghi chú

1	Giáo trình			
2	Sách			
3	Báo/tạp chí			
4	Tài liệu khác			
5	Không có ý kiến			

Tài liệu điện tử

STT	Loại hình TL	Tổng cộng	Tỷ lệ(%)
1	CSDL (online, offline)		
2	Băng/đĩa từ		
3	TL khác		
4	Không có ý kiến		

7. *Đánh giá nội dung tài liệu của thư viện trường

STT	Loại hình TL	Tốt và rất tốt		Khá		TB		Kém		Không có ý kiến		Ghi chú
		Số ý kiến	Tỷ lệ %	Số ý kiến	Tỷ lệ %	Số ý kiến	Tỷ lệ %	Số ý kiến	Tỷ lệ %	Số ý kiến	Tỷ lệ %	
1	Giáo trình											
2	sách tham khảo (ngoại văn)											
3	sách tham khảo (quốc văn)											
4	báo/tạp chí TV											
5	Tạp chí chuyên ngành (tiếng nước ngoài)											
6	Luận văn, luận án											
7	Đề tài NCKH/BCKH											
8	TL điện tử											
9	Khác											

Đối với giáo trình:

Đối với sách tham khảo (ngoại văn):

Đối với sách tham khảo (quốc văn):

Đối với báo/tạp chí:

Tạp chí chuyên ngành (tiếng nước ngoài):

Luận văn, luận án:

Đề tài NCKH/BCKH:

TL điện tử:

8. *Về cách tìm tài liệu trong thư viện

STT	Các cách tìm TL	Tổng cộng	Tỷ lệ(%)
1	Tra cứu TL trên web TV		
2	Nhờ CBTV tìm giúp		
3	Tìm trực tiếp trong kho		
4	Khác (xin nêu rõ)		
5	Không có ý kiến		

9. *Mức độ tìm NDT được tài liệu tại thư viện trường

STT	Kết quả	Tổng cộng	Tỷ lệ(%)
1	Thường xuyên tìm được		
2	Ít khi tìm được		
3	Có nhưng không đầy đủ		
4	Không tìm được		
5	Không có ý kiến		

9.1 *Lý do NDT không tìm được tài liệu trong thư viện

STT	Lý do không tìm được TL	Tổng cộng	Tỷ lệ(%)
1	Tài liệu bị xếp sai môn loại trong kho		
2	TV không có TL đó		
3	TL có trên mục lục OPAC của TV nhưng không có trên kệ		
4	TL bị mất đang bảo quản		
5	TL đã có người khác mượn		
6	Không biết cách tìm TL		
7	Khác (xin nêu rõ)		
8	Không có ý kiến		

10.*Đánh giá về về mức độ sử dụng và chất lượng các sản phẩm dịch vụ của thư viện

STT	Tên sp,dv	Mức độ nhận biết và sd				Chất lượng			
		Có biết và đã sd	Có biết nhưng chưa sd	Không biết	Không có ý kiến	Tốt	Tb	Chưa tốt	Không có ý kiến

		Số lượng	Tỷ lệ(%)	Số lượng	Tỷ lệ(%)	Số lượng	Tỷ lệ(%)	Số lượng	Tỷ lệ(%)	Số lượng	Tỷ lệ(%)	Số lượng	Tỷ lệ(%)	Số lượng	Tỷ lệ(%)	Số lượng	Tỷ lệ(%)
1	Mục lục trực tuyến OPAC																
2	Các loại danh mục TL																
3	Thư mục chuyên đề																
4	CSDL thư mục																
5	CSDL toàn văn																
6	Bản tin điện tử																
7	Ấn phẩm TT																
8	Tổng ML																
Nhóm DV miễn phí																	
1	Đọc tại chỗ																
2	Mượn về																
3	Triển lãm																
Nhóm DV thu phí																	
1	sao chép, in ấn, số hóa																
2	biên soạn TM																
3	Tìm kiếm TT theo yêu cầu																
4	Phổ biến TT																
5	Huấn luyện																
6	Tư vấn																

• **Đối với các loại sản phẩm**

NDT đánh giá về mức độ sử dụng sản phẩm

- Mục lục trực tuyến OPAC:
- Các loại danh mục TL:
- Thư mục chuyên đề:
- CSDL thư mục:
- CSDL toàn văn:
- Bản tin điện tử:
- Ấn phẩm TT:
- Tổng ML:

NDT đánh giá về chất lượng sản phẩm

- Mục lục trực tuyến OPAC:
- Các loại danh mục TL:
- Thư mục chuyên đề:
- CSDL thư mục:
- CSDL toàn văn:
- Bản tin điện tử:
- Ấn phẩm TT:
- Tổng ML:

*** Đối với các nhóm dịch vụ:**

Nhóm dịch vụ miễn phí:

NDT đánh giá về mức độ sử dụng dịch vụ miễn phí

- Dịch vụ đọc tại chỗ:
- Dịch vụ mượn về nhà:
- Dịch vụ triển lãm:

NDT đánh giá về chất lượng dịch vụ miễn phí

- Dịch vụ đọc tại chỗ:
- Dịch vụ mượn về nhà:
- Dịch vụ triển lãm:

Nhóm dịch vụ thu phí

NDT đánh giá về mức độ sử dụng dịch vụ thu phí

- Dịch vụ sao chép, in ấn, số hoá:
- Dịch vụ biên soạn thư mục:
- Dịch vụ tìm kiếm thông tin theo yêu cầu:
- Dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc:
- Dịch vụ huấn luyện người dùng tin:
- Dịch vụ tư vấn:

NDT đánh giá về chất lượng dịch vụ thu phí

- Dịch vụ sao chép, in ấn, số hoá:.....
- Dịch vụ biên soạn thư mục:
- Dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc:
- Dịch vụ huấn luyện người dùng tin:
- Dịch vụ tư vấn:.....

Mức độ sử dụng sản phẩm thường xuyên

STT	SP sử dụng thường xuyên nhất	Tổng cộng	Tỷ lệ(%)
1	Mục lục trực tuyến OPAC		
	Bản tin điện tử		
2	Các loại danh mục TL		
3	CSDL toàn văn		
4	Không có ý kiến		

Mức độ sử dụng dịch vụ thường xuyên

STT	DV sử dụng thường xuyên nhất	Tổng cộng	Tỷ lệ(%)
1	Đọc tại chỗ		
2	Mượn về		
3	Tư vấn		
4	Sao chép, in ấn, số hóa		
5	Tìm kiếm TT theo yêu cầu		
6	Không có ý kiến		

10.1 *Về lý do NDT không sử dụng sản phẩm, dịch vụ của thư viện

STT	Lý do không sử dụng SPDV	Tỷ lệ(%)
1	Không có nhu cầu	
2	Thái độ phục vụ của CBTV	
3	Chất lượng sp, dv không đáp ứng nhu cầu	
4	Không biết những lợi ích mà sản phẩm, dịch vụ mang lại	
5	Lý do khác	
6	Không có ý kiến	

10.2 *NDT đánh giá về thái độ phục vụ của cán bộ thư viện

STT	Đánh giá thái độ của CBTV	Tổng cộng	Tỷ lệ(%)
1	Thân thiện, nhiệt tình, vui vẻ		
2	Bình thường		
3	Không thân thiện		
4	Khác (xin nêu rõ)		
5	Không có ý kiến		

11. *Các kênh giúp sinh viên biết đến các sản phẩm, dịch vụ của thư viện

STT	Các kênh TT	Tổng cộng	Tỷ lệ(%)
1	Bạn bè		
2	CBTV		
3	Website TV		
4	Lớp HDSĐTV		
5	Trung bày, triển lãm tài liệu tại TV		
6	TL hướng dẫn sd TV		
7	Tờ rơi của TV		
8	Bảng tin TV		
9	Khác (xin nêu rõ)		

10	Không có ý kiến		
----	-----------------	--	--

11.1 *Mức độ truy cập vào website thư viện trường

ST T	Mức độ	Tổng cộng	Tỷ lệ(%)
1	Thường xuyên		
2	Thỉnh thoảng		
3	Ít khi		
4	Không		
5	Khác (xin nêu rõ)		
6	Không có ý kiến		

11.2 *NDT đánh giá về nội dung website

STT	Chuyên mục TT	Mức đánh giá											
		Rất tốt		Tốt		Tương đối tốt		Chưa tốt		Không tốt		Không có ý kiến	
		Số lượng	Tỷ lệ(%)	Số lượng	Tỷ lệ(%)	Số lượng	Tỷ lệ(%)	Số lượng	Tỷ lệ(%)	Số lượng	Tỷ lệ(%)	Số lượng	Tỷ lệ(%)
a. Nhóm TT tổng quan (chức năng, nhiệm vụ, nội quy, cơ cấu phòng ban,....)													
1	Mức độ đầy đủ của TT												
2	Mức độ chính xác, tin cậy, thống nhất trong nội dung TT												
3	Tính cập nhật, kịp thời của TT												
b. Nhóm TT về SP, DV TT-TV													
1	Mức độ đầy đủ của TT												
2	Mức độ chính xác, tin cậy, thống nhất trong nội dung TT												
3	Tính cập nhật, kịp thời của TT												
c. Nhóm TT trợ giúp, hướng dẫn trực tuyến													
1	Mức độ đầy đủ của TT												
2	Mức độ chính xác, tin cậy, thống nhất trong nội dung TT												
3	Tính cập nhật, kịp thời của TT												

a. Nhóm TT tổng quan (chức năng, nhiệm vụ, nội quy, cơ cấu phòng ban,....)

- Mức độ đầy đủ:
- Mức độ chính xác, tin cậy, thống nhất trong nội dung TT:
- b. Tính cập nhật, kịp thời của TT: Nhóm TT về SP, DV TT-TV

- Mức độ đầy đủ:
- Mức độ chính xác, tin cậy, thống nhất trong nội dung TT:
- c. Tính cập nhật, kịp thời của TT: Nhóm TT trợ giúp, hướng dẫn trực tuyến
- Mức độ đầy đủ:
- Mức độ chính xác, tin cậy, thống nhất trong nội dung TT:
- Tính cập nhật, kịp thời của TT:

Hà Nội, ngày..., tháng..., năm...

Xét duyệt của Lãnh đạo Thư viện

Người làm báo cáo

016