

Số: 681/QĐ-ĐHCNQ

Quảng Ninh, ngày 06 tháng 9 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ cán bộ, giảng viên, người học về mức độ Thu viện đáp ứng yêu cầu sử dụng của Trường đại học Công nghiệp Quảng Ninh

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP QUẢNG NINH

Căn cứ Luật Giáo dục đại học số 08/2012/QH13 ngày 18 tháng 6 năm 2012;

Căn cứ Quyết định số 4361/QĐ-BCT ngày 16 tháng 5 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Công thương quy định chức năng nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trường đại học Công nghiệp Quảng Ninh;

Căn cứ Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01/11/2007 và được sửa đổi, bổ sung tại Thông tư số 37/2012/TT-BGDĐT ngày 30/10/2012 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học;

Căn cứ Công văn số: 462/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 09 tháng 5 năm 2013 của Cục khảo thí và kiểm định chất lượng Giáo dục về việc hướng dẫn tự đánh giá trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;

Xét đề nghị của Ông Trưởng phòng Thanh tra và Kiểm định chất lượng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này *Quy định công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ cán bộ, giảng viên, người học về mức độ Thu viện đáp ứng yêu cầu sử dụng của Trường đại học Công nghiệp Quảng Ninh.*

Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 2. Trưởng, phụ trách các đơn vị phòng, khoa, bộ môn, trung tâm trong toàn trường căn cứ Quyết định thi hành. / *g*

Nơi nhận:

- Đảng ủy (b/c);
- Giám hiệu (03);
- Công đoàn (p/h);
- Đoàn thanh niên, hội SV (p/h);
- Các đơn vị trong trường;
- Lưu VT, PTT- KĐCL.



TS. Nguyễn Đức Tính

QUY ĐỊNH

*Công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi
từ cán bộ, giảng viên, người học về mức độ Thư viện đáp ứng yêu cầu sử dụng
của Trường đại học Công nghiệp Quảng Ninh
(Ban hành kèm theo Quyết định số 681/QĐ-ĐHCNQN ngày 6 tháng 9 năm 2016
của Hiệu trưởng Trường đại học Công nghiệp Quảng Ninh)*

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định về mục đích, yêu cầu, quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của những đơn vị, cá nhân tham gia công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ cán bộ, giảng viên, người học về mức độ Thư viện đáp ứng yêu cầu sử dụng của Trường đại học Công nghiệp Quảng Ninh.

2. Đối tượng áp dụng của Quy định này bao gồm: Trung tâm Thông tin – Thư viện, các cán bộ, giảng viên, sinh viên của Trường đại học Công nghiệp Quảng Ninh.

Điều 2. Mục đích của công tác khảo sát

1. Giúp lãnh đạo nhà trường, các đơn vị trực thuộc, cá nhân có cơ sở để nhận xét, đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu sử dụng của Thư viện nhà trường; trên cơ sở đó xác định rõ những ưu điểm cần phát huy, những hạn chế cần có kế hoạch và chương trình hành động cụ thể để khắc phục, đáp ứng được yêu cầu của các đối tượng với chất lượng phục vụ ngày càng cao hơn, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo;

2. Thông qua hoạt động phục vụ, Thư viện góp phần đổi mới phương pháp dạy - học, tạo môi trường tự học và tự nghiên cứu, kích thích sự chủ động của người học; đồng thời qua hoạt động đánh giá, nâng cao vai trò của cán bộ thư viện nhà trường trong việc đáp ứng nhu cầu thông tin của người sử dụng, không ngừng học tập để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ thư viện;

3. Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học với quyền lợi, nghĩa vụ học tập và rèn luyện của bản thân; Đảm bảo lợi ích cho người học, tạo điều kiện để người học phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện chính kiến về hoạt động phục vụ của Thư viện;

4. Thực hiện các quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo nhằm nâng cao chất lượng các hoạt động đào tạo của nhà trường; phục vụ công tác tự đánh giá (đánh giá trong), góp phần vào công tác kiểm định chất lượng giáo dục Trường đại học Công nghiệp Quảng Ninh.

Điều 3. Yêu cầu của việc khảo sát

1. Công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ cán bộ, giảng viên, người học về mức độ Thư viện đáp ứng yêu cầu sử dụng được tiến hành thường xuyên với từng năm học;

2. Người được khảo sát phải hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của công tác lấy ý kiến phản hồi; phải trung thực, khách quan và có thái độ đúng mực, nghiêm túc, có tính xây dựng trong việc cung cấp thông tin phản hồi về mức độ Thư viện đáp ứng yêu cầu sử dụng;

3. Kết quả xử lý thông tin phản hồi về mức độ Thư viện đáp ứng yêu cầu sử dụng phải chính xác, tin cậy, bảo mật và sử dụng đúng mục đích.

Điều 4. Nội dung khảo sát

Nội dung khảo sát về mức độ Thư viện đáp ứng yêu cầu sử dụng tập trung vào các vấn đề chủ yếu sau:

1. Thái độ phục vụ;
2. Điều kiện môi trường vật chất;
3. Sự đáp ứng;
4. Mức độ hài lòng;
5. Các ý kiến khác.

Chương II

QUY TRÌNH TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 5. Tổ chức thực hiện khảo sát

1. Đối tượng khảo sát

- a. Với sinh viên: Tổ chức khảo sát với số lượng 50% sinh viên trình độ đại học năm thứ 4;
- b. Với cán bộ quản lý: Tổ chức khảo sát với cán bộ trưởng, phó và giảng viên kiêm nhiệm các phòng, ban, trung tâm ;
- c. Với giảng viên tại các đơn vị đào tạo: Tổ chức khảo sát với 50% giảng viên cơ hữu của các đơn vị đào tạo (khoa, bộ môn).

2. Công cụ khảo sát

Công cụ để khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ cán bộ, giảng viên, người học về mức độ Thư viện đáp ứng yêu cầu sử dụng là Phiếu khảo sát (phụ lục), bao gồm bảng câu hỏi, trong đó có các tiêu chí, chỉ số, khía cạnh cụ thể của nội dung khảo sát được nêu tại Điều 4, đồng thời có quy định mức độ cho các chỉ số được thể hiện qua giá trị thang đo như sau:

- (1). Hoàn toàn không đồng ý (tương ứng với quá kém);
- (2). Không đồng ý (tương ứng với kém);
- (3). Không có ý kiến (tương ứng với bình thường);
- (4). Đồng ý (tương ứng với tốt);
- (5). Hoàn toàn đồng ý (tương ứng với rất tốt).

3. Hình thức khảo sát

Khảo sát thông qua Phiếu khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ cán bộ, giảng viên, người học về mức độ Thư viện đáp ứng yêu cầu sử dụng đã được Hiệu trưởng phê duyệt, phát trực tiếp cho người học, cán bộ, giảng viên và thu lại ngay trong ngày.

4. Xử lý số liệu:

a. Phân loại phiếu

Các phiếu sau khi thu thập phải được phân loại để được các phiếu có giá trị thống kê, việc phân loại theo các tiêu chuẩn sau:

- Phiếu không có giá trị thống kê là các phiếu:

- + Phiếu trắng.
- + Phiếu viết thêm các ý kiến có nội dung không có tính chất xây dựng.
- + Phiếu trả lời được đánh giá theo cùng một mức độ giống nhau đối với tất cả các phát biểu trong phiếu.

- Các phiếu còn lại là các phiếu có giá trị thống kê.

b. Các mức ý kiến phản hồi

Căn cứ vào số phiếu có giá trị thống kê, sau khi xử lý thống kê, các phát biểu trong từng nội dung lấy ý kiến được thể hiện bằng điểm trung bình chung theo từng mức độ và được phân loại như sau:

TT	Điểm TBC đánh giá	Mức ý kiến phản hồi	Kế hoạch thực hiện
1	>4,50	Rất tốt	Tiếp tục phát huy.
2	3,50-4,50	Tốt	Cần tiếp tục hoàn thiện để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ.
3	2,50-<3,50	Bình thường	Cần có kế hoạch để nâng cao chất lượng phục vụ.
4	1,50-<2,50	Kém	Cần có kế hoạch khắc phục ngay để nâng cao chất lượng phục vụ.
5	<1,50	Quá kém	Cần có kế hoạch khắc phục ngay để nỗ lực nâng cao chất lượng phục vụ.

5. Quy trình tổ chức khảo sát

a. Tóm tắt quy trình:

Quy trình được thực hiện qua 8 bước:

1. Lập kế hoạch khảo sát từng năm học;
2. Trình, phê duyệt kế hoạch khảo sát;
3. Tổ chức khảo sát: phát, thu phiếu;
4. Hiệu chỉnh, nhập liệu, xử lý dữ liệu;
5. Viết báo cáo tổng hợp;

6. Công bố báo cáo tổng hợp và gửi kết quả đến lãnh đạo Trung tâm Thông tin-Thư viện;

7. Trung tâm Thông tin-Thư viện lập Kế hoạch hành động khắc phục các hạn chế và đề xuất giải pháp trình Ban Giám hiệu;

8. Lưu trữ thông tin, dữ liệu và xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ cán bộ, giảng viên, người học về mức độ Thư viện đáp ứng yêu cầu sử dụng.

b. Thời gian khảo sát

Công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ cán bộ, giảng viên, người học về mức độ Thư viện đáp ứng yêu cầu sử dụng được triển khai theo từng năm học bằng hình thức phát phiếu và được thực hiện vào tuần thứ 11 đến tuần thứ 15 trước khi kết thúc học kỳ 2 của kỳ học chính.

Điều 6. Trách nhiệm của các bên liên quan đến hoạt động khảo sát

1. Trách nhiệm của Phòng Thanh tra và Kiểm định chất lượng

a. Hàng năm, căn cứ Kế hoạch đào tạo, xây dựng Kế hoạch khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ cán bộ, giảng viên, người học về mức độ Thư viện đáp ứng yêu cầu sử dụng trình Hiệu trưởng phê duyệt;

b. Tổ chức thực hiện kế hoạch khảo sát đã được phê duyệt;

c. Xử lý dữ liệu, viết báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát trình Hiệu trưởng xem xét;

d. Tổ chức rút kinh nghiệm, điều chỉnh công cụ khảo sát (nếu có), đề xuất với lãnh đạo nhà trường về cách thức sử dụng kết quả khảo sát;

e. Lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt khảo sát để theo dõi và phục vụ công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của nhà trường, công tác tự đánh giá;

2. Trách nhiệm của lãnh đạo khoa, bộ môn

a. Quán triệt đến giảng viên, người học về mục đích, ý nghĩa, yêu cầu, nội dung của công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ cán bộ, giảng viên, người học về mức độ Thư viện đáp ứng yêu cầu sử dụng;

b. Lựa chọn và lập danh sách giảng viên thuộc đơn vị mình quản lý được khảo sát gửi cho Phòng Thanh tra và Kiểm định chất lượng theo đúng thời gian quy định theo Kế hoạch khảo sát cho từng năm học;

3. Trách nhiệm của cán bộ, giảng viên và người học

Phải nghiêm túc, trung thực, khách quan, có thái độ đúng mực và có tinh thần xây dựng, trách nhiệm cao trong việc cung cấp các thông tin theo các nội dung trong phiếu khảo sát.

Điều 7. Lưu trữ dữ liệu, kết quả khảo sát

1. Phiếu khảo sát

Sau 1 năm kể từ ngày công bố kết quả khảo sát cho Trung tâm Thông tin – Thư viện, các phiếu khảo sát sẽ được hủy.

2. Kết quả khảo sát

Báo cáo, kết quả khảo sát từng năm học sẽ được phòng Thanh tra và Kiểm định chất lượng lưu trữ bằng giấy và file mềm theo chu kỳ kiểm định trường đại học (5 năm).

**Chương III
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 8. Phòng Thanh tra và Kiểm định chất lượng là đơn vị chủ trì công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ cán bộ, giảng viên, người học về mức độ Thư viện đáp ứng yêu cầu sử dụng Trường đại học Công nghiệp Quảng Ninh.

Điều 9. Các khoa, bộ môn, giảng viên, người học, trung tâm Thông tin – Thư viện và các đơn vị khác có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy định này.

Điều 10. Hiệu lực thi hành

Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Quy định này được phổ biến đến toàn thể cán bộ, giảng viên, người học; trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề mới phát sinh hoặc xét thấy cần bổ sung, điều chỉnh cho phù hợp với tình hình thực tế, Phòng Thanh tra và Kiểm định chất lượng tham mưu cho Hiệu trưởng xem xét quyết định. /



TS. Nguyễn Đức Tính