

DANH MỤC QUÁ TRÌNH, BÁO CÁO HTQL CHẤT LƯỢNG
NĂM 2026

Đơn vị:
Trung tâm Thông tin - Thư viện

Xem xét:
Trần Vinh Nguyên

Phê duyệt:
Hạ Thị Thiều Dao

Mã hiệu: TTTV-KPI

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 26/01/2026

Quá trình	Đầu vào	Đầu ra	Các chỉ số theo dõi đo lường quá trình (KPI)	Các báo cáo	Tần suất báo cáo	Trách nhiệm báo cáo		Tài liệu
						Chính	Hỗ trợ	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
Bổ sung tài nguyên thông tin thư viện	- Nhu cầu tài nguyên thông tin của Người sử dụng TV, các đơn vị trong Trường. - Kế hoạch phát chương trình đào tạo - Kế hoạch thẩm định, kiểm định chương trình đào tạo - Đề án mở ngành mới - Danh mục tài liệu mới xuất bản của các nhà xuất bản - Tài liệu - Phần mềm QLTV - Dự toán chi thường xuyên bổ sung học liệu	- Danh mục tài liệu yêu cầu bổ sung của các đơn vị, cá nhân - Danh mục tài liệu TV đáp ứng/chưa đáp ứng - Danh mục tài liệu đề nghị bổ sung của TV. - Bộ sưu tập tài liệu nội sinh - Bộ sưu tập CSDL mở - Giấy đề nghị trang bị tài sản - Tài liệu - Danh mục tài liệu giao nhận - Biểu ghi tài liệu/Phân kho/Mã vạch (ĐKCB) - Phiếu nhập kho - Thực chi cho công tác bổ sung học liệu trong năm học	- Đảm bảo đúng quy trình, quy định - Hoàn thành đúng tiến độ, chất lượng - Số lượng nhận đề tài liệu đề nghị / hợp đồng/ số lượng nhận đề tài liệu nhận. - Số lượng nhận đề tài liệu đề nghị/Số lượng nhận đề tài liệu cần bổ sung (CTĐT/Khoa quản lý môn học) - Số lượng nhận đề tài liệu mở bổ sung - Số lượng nhận đề tài liệu nội sinh bổ sung - Kinh phí được cấp / thực hiện	- Báo cáo công tác bổ sung tài liệu - Báo cáo kết quả hoạt động tháng của Thư viện	Tháng/Học kỳ/Năm/Năm học hoặc theo đợt bổ sung	VC. Bổ sung	VCTV	Quy chế phát triển CNTT Thư viện HUB
Biên mục tài liệu	- Tài liệu cần biên mục - Phiếu nhập kho - Tài liệu nghiệp vụ thư viện - Phần mềm QLTV/Phân hệ Biên mục - Trang thiết bị CNTT: máy tính, đầu đọc mã vạch, máy in,...	- Biểu ghi tài liệu đầy đủ - Tài liệu (đã được đóng dấu, cấp mã vạch, dán nhãn) - Phiếu nhập kho	- Đảm bảo đúng quy trình - Tài liệu được xử lý và giao kho đúng tiến độ, chất lượng - Đánh giá ban đọc về sự hài lòng tìm kiếm tài liệu, lượt truy cập, lượt lưu thông (để tìm, để lấy). - Chất lượng biểu ghi biên mục - Tỷ lệ file thất lạc	Báo cáo kết quả hoạt động tháng của Thư viện	Tháng/Học kỳ/Năm/Năm học hoặc đợt xuất	VC. Biên mục	VCTV	Quy trình Biên mục tài liệu
Xử lý tài liệu điện tử, số hóa tài liệu	- CD-ROM, DVD đính kèm sách - Tài liệu - Phần mềm QLTV/Phân hệ quản lý Tài liệu điện tử - Trang thiết bị CNTT: máy tính, đầu đọc mã vạch, máy in, máy scanner,...	- File tài liệu đã được xử lý - Biểu ghi tài liệu điện tử - Lưu trữ: trên server chính và trên NAT. - Người sử dụng TV nhận được tài liệu yêu cầu	- Tài liệu được xử lý / kế hoạch - Tài liệu được bảo đảm an toàn / kế hoạch - Tài liệu có trong Thư viện khi có nhu cầu của Người sử dụng TV được cung cấp / nhu cầu	Báo cáo kết quả hoạt động tháng của Thư viện	Tháng/Quý/Năm hoặc đợt xuất	TTTV		Quy trình nghiệp vụ Thư viện

Tổ chức, bảo quản kho tài liệu	- Tài liệu - Biên bản - Báo cáo phân bổ kho - Cơ sở vật chất: Giá, kệ, tủ,... - Trang thiết bị CNTT: máy tính, đầu đọc mã vạch, máy in,... - Trang thiết bị PCCC	- Tài liệu được sắp xếp trên kệ - Tài liệu không mất mát, hư hỏng - Bàn đọc tìm thấy tài liệu - Thông báo kế hoạch / biên bản diệt mối	- Tài liệu được sắp xếp phù hợp - Tài liệu được bảo đảm an toàn / Tổng số tài liệu quản lý	- Báo cáo kết quả hoạt động tháng của Thư viện	Tháng/Học kỳ/Năm/Năm học hoặc đợt xuất	TTTV		Quy trình nghiệp vụ Thư viện
Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ thông tin - thư viện	- Nhu cầu của người sử dụng TV - Tài liệu - Cơ sở vật chất, trang thiết bị: kệ, giá, bàn ghế, máy móc (máy tính, máy đọc mã vạch,...) - Phần mềm QLTV/Phân hệ lưu hành - Nội quy thư viện.	- Người sử dụng TV được cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo yêu cầu - Tài liệu được trả về đúng thời hạn qui định - Cập nhật thông tin mượn/trả vào phần mềm QLTV.	- Nhu cầu của Người sử dụng TV được đáp ứng / Tổng số yêu cầu - Lướt mượn trả tài liệu in, lướt truy cập tài liệu điện tử, lướt sử dụng các CSDL - Lướt sử dụng CSVC, không gian thư viện (sử dụng tủ Locker, dữ liệu FiinPro, vào ra khu tự học...) - Các chỉ số trong khảo sát chất lượng hoạt động thư viện năm học	- Báo cáo kết quả hoạt động tháng của Thư viện	Tháng/Học kỳ/Năm/Năm học hoặc đợt xuất	TTTV		Quy trình nghiệp vụ Thư viện
Kiểm kê tài liệu	- Tài liệu - Cơ sở dữ liệu về tài liệu, về mượn/trả - Phần mềm QLTV - Cơ sở vật chất, trang thiết bị: Máy tính, máy đọc mã vạch, máy in,...	- Tài liệu được kiểm kê - Kiến nghị các phương án xử lý hậu kỳ kiểm kê. - Danh sách phân loại tài liệu tốt/thất lạc/cần xử lý - Danh mục tài liệu đề nghị thanh lọc	- Hoàn thành/ không hoàn thành theo kế hoạch - Tài liệu được kiểm kê theo kế hoạch - Sự phù hợp của các đề nghị phương án kiểm kê, xử lý hậu kiểm kê	- Kết quả kiểm kê - Kết quả xử lý hậu kiểm kê	Sau đợt kiểm kê	Ban kiểm kê	P.QTTS P.TCKT	Quy trình nghiệp vụ Thư viện
Thanh lọc tài liệu	- Tài liệu - Danh mục tài liệu đề nghị thanh lọc - Kiến nghị các phương án xử lý hậu kỳ kiểm kê - Thông tư số 21/2012/TT-BVHTTDL ngày 28 tháng 12 năm 2012 Quy định tiêu chí và thủ tục thanh lọc tài liệu thư viện - Quyết định thành lập hội đồng thẩm định tài liệu	- Biên bản đánh giá kết quả thẩm định của hội đồng - Danh mục tài liệu thư viện đủ điều kiện thanh lý và kiến nghị hình thức xử lý - Quyết định của hiệu trưởng "về việc phê duyệt đề án thanh lọc tài liệu thư viện" - Tài liệu được xử lý đúng như "Biên bản Xử lý tài liệu đã thanh lọc theo các hình thức mà Ban Giám hiệu phê duyệt từ danh sách đề nghị của hội đồng thẩm định"	- Hoàn thành/ không hoàn thành theo kế hoạch - Sự phù hợp/hiệu quả của các phương án thanh lọc tài liệu	- Kết quả thanh lọc tài liệu - Biên bản Xử lý tài liệu đã thanh lọc	Sau đợt kiểm kê	Ban kiểm kê	P.QTTS P.TCKT	- Quy trình nghiệp vụ Thư viện - Thông tư số 21/2012/TT-BVHTTDL ngày 28 tháng 12 năm 2012 Quy định tiêu chí và thủ tục thanh lọc tài liệu thư viện.
Cấp tài khoản Thư viện đối với bạn đọc	- Nhu cầu của Người sử dụng TV - Trang thiết bị CNTT: máy tính, máy in, máy đọc mã vạch,... - Phần mềm QLTV	- Tài khoản được cấp - Người sử dụng TV truy cập và khai thác được các sản phẩm, dịch vụ, tiện ích của TV.	- Tài khoản cấp đúng hạn - Dữ liệu độc giả chính xác - Số lượng tài khoản phát sinh - Số lượng tài khoản giao dịch/Tổng tài khoản đang hoạt động.	- Báo cáo kết quả hoạt động của Thư viện	Tháng/Học kỳ/Năm/Năm học hoặc đợt xuất	TTTV	Người sử dụng TV	- Quy trình nghiệp vụ Thư viện - Nội quy Thư viện