

XÁC ĐỊNH RỦI RO, CƠ HỘI CHẤT LƯỢNG
& CÁC BIỆN PHÁP KIỂM SOÁT CÁC QUÁ TRÌNH HTQL CHẤT LƯỢNG
NĂM HỌC 2026

Đơn vị:

Trung tâm Thông tin - Thư viện

Xem xét:

Trần Vĩnh Nguyên

Phê duyệt:

Hạ Thị Thiều Dao

Mã hiệu: TTTV-CH&RR

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 20/07/2026

STT	Quá trình	Mối nguy Chất Lượng	Rủi ro Chất Lượng	Cơ hội Chất lượng	Biện pháp kiểm soát hiện hành	Tài liệu liên quan	Đánh giá rủi ro			Có ý nghĩa	BPKS cải tiến			Đánh giá lại
							Fi	Si	Ri		Nội dung BPKS	Phụ trách	Hỗ trợ	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)			(9)	(10)			(11)
1	Bổ sung tài nguyên thông tin thư viện													
	Lập danh mục tài liệu yêu cầu bổ sung	Sai lệch so với đề cương môn học, nội dung chương trình đào tạo của của Trường	Thiếu tài liệu, không đảm bảo các tiêu chí, tiêu chuẩn ĐBCL về thư viện theo quy định		Yêu cầu các khoa, đơn vị rà soát, lập và gửi yêu cầu bổ bổ sung tài liệu căn cứ theo các chương trình đào tạo, đề cương học phần	Quy chế phát triển tài nguyên thông tin TV HUB Đề cương học phần , CTĐT	F3	S2	R6	X	Xây dựng CSDL tài liệu theo học phần	BGD	Thành viên	
		Kinh phí bổ sung tài liệu hạn chế	Một số nhu cầu tài liệu sẽ không được đáp ứng về số lượng nhan đề/ số lượng bản		Xác định mức độ ưu tiên bổ sung tài liệu		F2	S3	R8	X	Phân bổ kinh phí đáp ứng nhu cầu bổ sung tài liệu	HĐT, BGH, BGD	VC. Bổ sung	
		Không bổ sung các tài liệu được nêu trong yêu cầu bổ sung của các đơn vị	Bạn đọc không có tài liệu phù hợp để sử dụng		Kiểm tra trước, trong và sau khi gửi Đề nghị trang bị tài sản.		F2	S3	R9	X	Tiếp tục theo dõi danh mục chưa tài liệu chưa mua được theo đề nghị bổ sung	VC. Bổ sung, P.QTTS	BGD	
	Kiểm tra/phản hồi	Tài liệu không có trên thị trường	Tài liệu không được bổ sung đầy đủ vào Thư viện		Thỏa thuận thay thế tài liệu tương tự	Quy chế phát triển tài nguyên thông tin TV HUB	F3	S3	R9	X	Điều chỉnh giáo trình, tài liệu tham khảo trong ĐCMH	Khoa, Đơn vị quản lý đào tạo, BGD	VC. Bổ sung	
	Đề nghị trang bị tài sản	Sai quy cách	Không được duyệt, phải làm lại		Tuân thủ theo Mẫu của P.QTTS	Mẫu đề nghị trang bị tài sản	F1	S2	R2		Tăng cường kiểm tra	VC. Bổ sung		
		Mua bổ sung tài liệu không kịp tiến độ, thiếu tựa, thiếu bản so với danh mục yêu cầu của TV	Bạn đọc không có tài liệu kịp thời phục vụ học tập, giảng dạy, nghiên cứu		Phối hợp giữa TV với P.QTTS.		F3	S3	R9	X	Đề nghị P.QTTS tiếp tục mua bổ sung đầy đủ tài liệu theo yêu cầu	P.QTTS	TTTV	
	Nhận tài liệu	Giao tài liệu thiếu, không đúng theo yêu cầu do không kiểm tra cẩn thận khi nhận tài liệu	Thiếu tài liệu cho bạn đọc Thất thoát tài sản của trường		Nhắc nhở CBNV thư viện kiểm tra kỹ khi nhận tài liệu Kiểm tra của các bộ phận trong TV	Quy trình Bổ sung tài liệu	F1	S1	R1					
	Xử lý nghiệp vụ tài liệu bổ sung	Nhập sai thông tin tài liệu	Bạn đọc không tìm thấy tài liệu Tài liệu có nhưng ít được sử dụng		Phát hiện trong quá trình tìm tài liệu mượn/trả Nhắc nhở VCTV	Quy trình Bổ sung tài liệu	F1	S1	R1					
		Cấp sai Mã vạch	Bạn đọc không mượn được tài liệu		Tuân thủ Quy trình nghiệp vụ Thư viện	Quy trình Bổ sung tài liệu	F1	S1	R1					

	Bản giao tài liệu	Quá trình vận chuyển gây hư hỏng tài liệu	Hư hỏng tài liệu		Phiếu nhập kho	Quy trình Bổ sung tài liệu	F1	S1	R1					
2	Biên mục tài liệu													
	Nhận tài liệu	Không đủ tài liệu theo phiếu nhập kho	Thiếu tài liệu		Kiểm tra tài liệu với Phiếu nhập kho	Quy trình Biên mục tài liệu	F2	S3	R6	X	Kiểm tra tài liệu với Phiếu nhập kho	VC. Biên mục	VC. Bổ sung	
	Mô tả hình thức, nội dung tài liệu	Cán bộ biên mục hạn chế về nghiệp vụ Thư viện	Người sử dụng TV không tìm thấy tài liệu	Đào tạo cán bộ	Phát hiện trong quá trình tìm tài liệu mượn/trả Nhắc nhở CBNV	Quy trình Biên mục tài liệu	F2	S3	R6	X	Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ biên mục.	VC. Biên mục	BGD	
	Tạo, in nhãn tài liệu	Lỗi phần mềm	Nhãn sai Sắp xếp sai vị trí tài liệu Không tìm được tài liệu khi cần.		Cập nhật, nâng cấp phần mềm	Quy trình Biên mục tài liệu	F2	S2	R4					
		Máy in lỗi	In lại, mất thời gian thực hiện		Kiểm tra kỹ trước khi dán lên tài liệu và trong quá trình cung cấp dịch vụ		F1	S3	R3					
		Chất lượng mực in không đạt yêu cầu	Nhanh hư hỏng		Kiểm tra kỹ trước khi dán lên tài liệu		F3	S2	R6	X	Thay mực in đảm bảo chất lượng	VC. Biên mục	P.QTTS	
	Dán nhãn	Nhãn không phù hợp với tài liệu	Không tìm được tài liệu khi cần.		Kiểm tra kỹ trước khi dán, kiểm tra lại sau khi dán	Quy trình Biên mục tài liệu	F1	S3	R3					
		Dán không kỹ	Nhanh Hư hỏng		Kiểm tra kỹ trước khi dán lên tài liệu và trong quá trình cung cấp dịch vụ		F1	S1	R1					
	Giao kho	Thiếu tài liệu do không cẩn thận	Thiếu tài liệu cho bạn đọc Thất thoát tài sản của trường		Kiểm tra lại của Bộ phận Lưu hành	Quy trình Biên mục tài liệu	F1	S4	R4	X	Kiểm tra quá trình giao nhận	VC. Biên mục	VC. Lưu hành	
3	Xử lý Báo - Tạp chí													
	Nhận Báo – Tạp chí	Thiếu tài liệu so với phiếu giao	Thiếu tài liệu		Thông kê, báo cáo định kỳ.	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F2	S3	R6	X	Lưu trữ đầy đủ phiếu giao để hậu kiểm	VC. Lưu hành	VC. Bổ sung	
	Đăng ký, phân kho	Không tuân thủ bảng phân kho	Bạn đọc không có tài liệu để sử dụng		Danh mục đặt báo - tạp chí	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F2	S2	R4					
	Biên mục Báo – Tạp chí	Nhập sai thông tin tài liệu	Không tìm thấy tài liệu. Bạn đọc không có tài liệu cần thiết. Tài liệu ít được sử dụng, lãng phí.		Rà soát, hiệu chỉnh thông tin chính xác	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F1	S3	R3					
	Lưu Báo – Tạp chí	Lưu thừa	Lãng phí		Tuân thủ Quy trình nghiệp vụ Thư viện	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F1	S2	R2					
		Lưu thiếu	Bạn đọc không có tài liệu để sử dụng		Tuân thủ Quy trình nghiệp vụ Thư viện	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F1	S2	R2					
4	Xử lý tài liệu điện tử, tài liệu số													
	Xử lý file	Cán bộ xử lý hạn chế về CNTT	Người sử dụng TV không nhận được tài liệu đúng chất lượng		Hướng dẫn, đào tạo CBNV	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F3	S2	R6	X	Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng	VC. Số hóa	BGD	
	Tổ chức file	Cán bộ xử lý hạn chế về CNTT	Không tìm thấy tài liệu		Hướng dẫn, đào tạo CBNV	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F1	S4	R4	X	Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng	VC. Số hóa	BGD	
	Biên mục	Nhập sai thông tin tài liệu	Không tìm thấy tài liệu		Rà soát, hiệu chỉnh thông tin chính xác	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F2	S3	R6	X	Tăng cường phối hợp kiểm tra	VC. Số hóa	BP. Biên mục	
	Lưu trữ	Thiết bị lưu trữ bị hỏng thất lạc hay bị virus xâm nhập	Mất tài liệu	Đầu tư công nghệ	Sửa chữa, đề nghị nâng cấp, thay thế.	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F2	S4	R8	X	Backup dữ liệu thường xuyên, định kỳ	VC. Số hóa	P.QLCN TT	

	Phân phối	Hạn chế về công nghệ thông tin	Website của thư viện chưa phân phối được tài liệu số		Nâng các tính năng mới của website.		F3	S3	R9	X	Nâng cấp website để đảm bảo phân phối phù hợp với quy định, an toàn dữ liệu	BGD	BGH, Các đơn vị	
5	Số hóa tài liệu													
	Xác định tài liệu số hóa	Không bám sát nội dung, chương trình đào tạo của Trường	Người sử dụng TV không có tài liệu phù hợp để sử dụng		Tuân thủ Quy trình nghiệp vụ Thư viện	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F2	S3	R6	X	Đề xuất điều chỉnh, lựa chọn tài liệu để tạo lập bộ sưu tập số kịp thời	VC. Số hóa	BGD	
		Không nắm rõ nguồn kinh phí	Người sử dụng TV không có tài liệu phù hợp để sử dụng		Tuân thủ Quy trình nghiệp vụ Thư viện	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F1	S2	R2					
		Không dựa trên nhu cầu của Người sử dụng TV	Người sử dụng TV không có tài liệu phù hợp để sử dụng		Tuân thủ Quy trình nghiệp vụ Thư viện	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F1	S4	R4	X	Khảo sát, thống kê nhu cầu của người sử dụng TV	BGD	TTTT	
		Không nắm rõ Luật bản quyền	Vi phạm quyền tác giả		Tuân thủ Quy trình nghiệp vụ Thư viện	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F2	S4	R8	X	Đào tạo, bồi dưỡng VCTV hiểu và tuân thủ các quy định về bản quyền	BGD	TTTT	
	Scan tài liệu	Máy móc bị hư hỏng	Người sử dụng TV không nhận được tài liệu đúng chất lượng	Đầu tư công nghệ	Kiểm tra định kỳ thiết bị	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F2	S2	R4					
	Biên mục tài liệu	Nhập sai thông tin tài liệu	Không tìm thấy tài liệu		Tuân thủ Quy trình nghiệp vụ Thư viện	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F2	S3	R6	X	Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ biên mục. Nhắc nhở VCTV.	VC. Số hóa	TTTT	
	Xuất bản và phân phối	Hạn chế về công nghệ thông tin	Website của thư viện chưa phân phối được tài liệu số	Đào tạo cán bộ. Nâng cấp website.	Nâng cấp, mở rộng tính năng.	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F3	S3	R9	X	Nâng cấp website để đảm bảo phân phối phù hợp với quy định, an toàn dữ liệu	BGD	BGH, Các đơn vị	
6	Tổ chức, bảo quản kho tài liệu in													
	Kiểm tra	Cán bộ nhận tài liệu không cẩn thận	Thiếu tài liệu		Tuân thủ Quy trình nghiệp vụ Thư viện	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F1	S3	R3					
	Xếp kho	Xếp sai vị trí tài liệu	Không tìm thấy tài liệu		Kiểm tra, sắp xếp lại kho tài liệu.	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F3	S2	R6	X	Thường xuyên, định kỳ kiểm tra sắp xếp lại kho tài liệu	VC. Lưu hành	Người sử dụng TV	
		Xếp không cẩn thận bị rách tài liệu	Tài liệu cung cấp cho bạn đọc không đảm bảo chất lượng		Cẩn thận	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F1	S3	R3					
	Bảo quản	Mối	Hư hỏng tài liệu Mất tài liệu		Diệt mối định kỳ.		F2	S3	R6	X	Xử lý mối kịp thời, định kỳ	VC. Lưu hành	P.TCCB	

		Cháy	Hư hỏng tài liệu Mất tài liệu		Kiểm tra định kỳ các thiết bị PCCC.	Nội quy PCCC	F1	S4	R4	X	Bảo trì, bảo dưỡng hệ thống PCCC thường xuyên, định kỳ	VC. Lưu hành	BGD, P.QTTS	
		Nắng nóng	Hư hỏng tài liệu		Trang bị hệ thống màn cửa tránh ánh nắng trực tiếp lên tài liệu		F1	S4	R4	X	Đầu tư hệ thống điều hòa, quạt, màn tre	VC. Lưu hành	BGD, P.QTTS	
		Virus	Mất tài liệu		Cập nhật phần mềm phòng chống virus		F1	S4	R4	X	Backup dữ liệu định kỳ	VC. Lưu hành	BGD, P.QLCN TT	
7	Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ thông tin - thư viện													
	Tiếp nhận nhu cầu của Người sử dụng TV	Không nắm rõ quy trình nghiệp vụ Thư viện	Không tìm được tài liệu theo yêu cầu bạn đọc		Rà soát, sắp xếp chỉnh lý kho tài liệu	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F2	S3	R6	X	Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ	VC. Lưu hành	Người sử dụng TV	
	Tra tìm tài liệu	Thông tin tài liệu không chính xác	Không tìm thấy tài liệu	Hoàn thiện công cụ tra cứu	Đào tạo kỹ năng tìm kiếm thông tin, hoàn thiện công cụ tra cứu	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F2	S3	R6	X	Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ	VC. Lưu hành	Người sử dụng TV	
	Cho mượn/trả/gia hạn tài liệu	Mất, hư hỏng tài liệu do ý thức bạn đọc	Phải bổ sung, gia cố lại tài liệu	Trang bị hệ thống an ninh, an toàn tài liệu	Phổ biến Nội quy Thư viện.	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F3	S2	R6	X	Hướng dẫn, đào tạo người sử dụng TV	VC. Lưu hành	Người sử dụng TV	
		Đọc giả mượn tài liệu quá lâu	Không có tài liệu tham khảo cho các đọc giả khác		Thông báo cho bạn đọc khi thời gian mượn tài liệu sắp hết hạn.		F3	S2	R6	X	Xử lý nợ quá hạn định kỳ	VC. Lưu hành	Người sử dụng TV	
8	Kiểm kê tài liệu													
	Lập kế hoạch kiểm kê	Không nắm rõ quy trình nghiệp vụ Thư viện	Kế hoạch không thực hiện được Phải làm lại kế hoạch		Tuân thủ theo 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.	- 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. - Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F1	S3	R3					
	Thực hiện kiểm kê	Công cụ kiểm kê bị hư hỏng	Không thực hiện kiểm kê được hoặc chậm tiến độ	Đầu tư công nghệ	Kiểm tra trang bị đủ công nghệ trước khi thực hiện		F1	S2	R2					
		Không nắm rõ quy trình nghiệp vụ Thư viện	Kiểm kê sai	Đào tạo cán bộ	Tuân thủ Quy trình nghiệp vụ Thư viện	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F1	S3	R3					
9	Thanh lọc tài liệu													
	Danh mục tài liệu thanh lọc	Không chính xác	Bạn đọc không còn tài liệu để sử dụng Phải bổ sung lại tài liệu		Kiểm tra lịch sử mượn trả tài liệu, nhu cầu sử dụng khi lập danh mục	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F1	S3	R3					
	Thực hiện thanh lý	Không chính xác	Mất tài liệu, CSDL Thư viện không chính xác		Tăng cường kiểm tra, rà soát quá trình xử lý	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F1	S3	R3					
10	Cấp tài khoản thư viện													
	Tiếp nhận nhu cầu của Người sử dụng TV	Thông tin cá nhân không chính xác	Tài khoản TV cấp không chính xác		Kiểm tra kỹ thông tin khi tiếp nhận	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F1	S4	R4	X	Kiểm tra dữ liệu thông tin người dùng	VC. Lưu hành	Người sử dụng TV	
	Thực hiện cấp tài khoản	Nhập sai thông tin độc giả	Người sử dụng TV không đăng nhập được		Kiểm tra, điều chỉnh thông tin kịp thời	Quy trình nghiệp vụ Thư viện	F1	S3	R3					