

UBND TỈNH BÌNH DƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT



Địa chỉ: Số 06, Trần Văn Ơn, Phường Phú Hòa, TP. Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương

Điện thoại: (0274) 3822518 Fax: 0274 3837 150


Website: www.tdmu.edu.vn

**QUY TRÌNH
PHỤC VỤ**

Mã số: QT/BTVHL/05

Ban hành lần: 01

Hiệu lực từ ngày :/12/2024

 <p>TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT 1976 THU DẦU MỘT UNIVERSITY</p>	QUY TRÌNH PHỤC VỤ	Mã số: QT/BTVHL/05 Ban hành lần: 01 Ngày hiệu lực:...../12/2024
---	------------------------------	---

Theo dõi sửa chữa/bổ sung tài liệu

Ngày	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ghi chú

Phân phối tài liệu

TT	Đơn vị
1	Ban Thư viện và học liệu
2	Người sử dụng của Ban Thư viện và học liệu - Trường Đại học Thủ Dầu Một
3	Các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường

 <p>TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT 1976 THU DẦU MỘT UNIVERSITY</p>	QUY TRÌNH PHỤC VỤ	Mã số: QT/BTVHL/05 Ban hành lần: 01 Ngày hiệu lực:...../12/2024
---	------------------------------	---

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này nhằm mục đích đảm bảo cung cấp dịch vụ chất lượng, minh bạch và nhất quán cho người dùng; đáp ứng nhanh chóng và chính xác các nhu cầu thông tin, tối ưu hóa việc sử dụng nguồn lực, đồng thời giảm thiểu sai sót trong quá trình phục vụ. Ngoài ra, tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá và cải tiến liên tục, góp phần nâng cao sự hài lòng của người dùng tại Ban Thư viện và học liệu Trường Đại học Thủ Dầu Một.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho công tác phục vụ tại ban Thư viện và học liệu Trường Đại học Thủ Dầu Một.

3. TÀI LIỆU THAM CHIẾU

- Luật Thư viện số: 46/2019/QH14 ngày ngày 21 tháng 11 năm 2019;
- Thông tư số 14/2023/TT-BGDĐT Quy định tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục đại học;
- Quyết định số 260/QĐ-ĐHTDM Ban hành Quy chế Tổ chức hoạt động của Trung tâm Học liệu trường Đại học Thủ Dầu Một.
- Tiêu chuẩn ISO 21001:2018

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

4.1. Thuật ngữ, định nghĩa

Phục vụ là quá trình cung cấp các dịch vụ và tài nguyên thư viện nhằm đáp ứng nhu cầu thông tin, học tập và nghiên cứu của người dùng. Bao gồm: Cung cấp tài nguyên, Hỗ trợ và tư vấn, Đáp ứng nhu cầu thông tin cá nhân hóa, Đáp ứng nhu cầu thông tin cá nhân hóa, ...

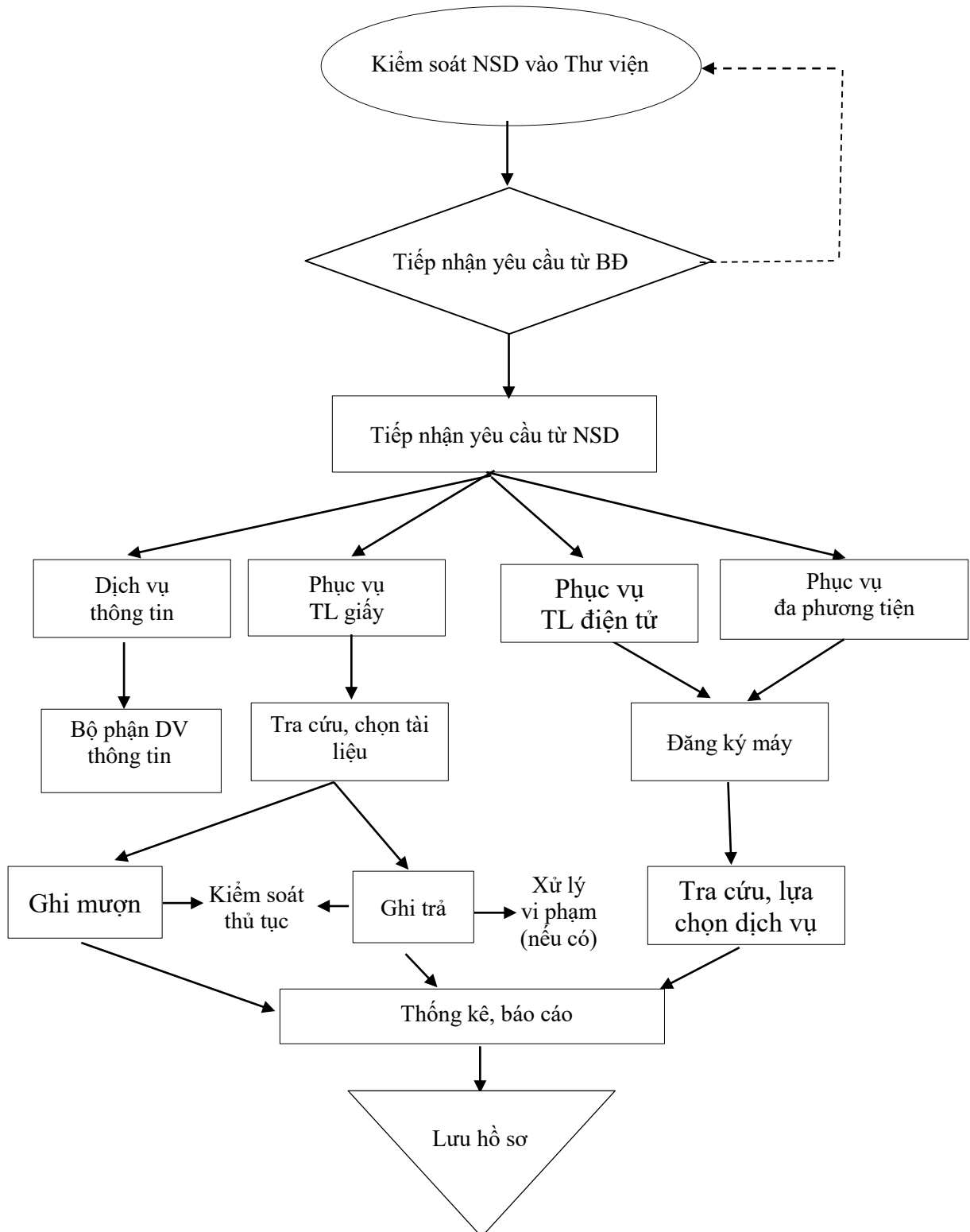
4.2. Từ viết tắt

NSD	Người sử dụng
BTV&HL	Ban Thư viện và học liệu
TL	Tài liệu
DV	Dịch vụ

 <p>TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT 1976 THU DẦU MỘT UNIVERSITY</p>	QUY TRÌNH PHỤC VỤ	Mã số: QT/BTVHL/05 Ban hành lần: 01 Ngày hiệu lực:...../12/2024
---	------------------------------	---

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Lưu đồ



 <p>TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT 1976 THỦ DẦU MỘT UNIVERSITY</p>	QUY TRÌNH PHỤC VỤ	Mã số: QT/BTVHL/05 Ban hành lần: 01 Ngày hiệu lực:...../12/2024
---	------------------------------	---

5.2. Mô tả

TT	Nội dung công việc	Thời hạn hoàn thành	Người chịu trách nhiệm	Đơn vị phối hợp	Biểu mẫu/ hồ sơ Minh chứng
1	- Kiểm tra đúng đối tượng phục vụ của Thư viện. - Quan sát việc tuân thủ nội quy - Hướng dẫn NSD sử dụng	30 phút	BTV&HL	NSD	
2	- Tiếp nhận và làm rõ các yêu cầu từ NSD - Đọc các hướng dẫn liên quan	15 phút	BTV&HL	NSD	
3	Chọn hình thức phục vụ phù hợp: - DV thông tin (a) - Phục vụ TL giấy (b) - Phục vụ TL điện tử (c) - Phục vụ đa phương tiện (d)	05 phút	BTV&HL	NSD	DV01
4	- Chuyển sang bộ phận DV thông tin - Mượn: tra cứu, chọn tài liệu, trả chuyển qua bước 5 - (c), (d) Hướng dẫn NSD đăng ký sử dụng máy.	10 phút	BTV&HL	NSD	
5	- (b) Ghi mượn/trả + Kiểm tra TL, thẻ + Quét/nhập mã vạch, thẻ + Kiểm tra thông tin thẻ, TL + Nhắc thời hạn mượn, TL còn thiếu,... + Xử lý các vi phạm (ghi phiếu/sổ, thu tiền,...) + Đẻ TL đã trả đúng nơi quy định - (c), (d) NSD tra cứu sử dụng, thủ thư thực hiện các dịch vụ nếu	15 phút		NSD	

 <p>TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT 1976 THU DẦU MỘT UNIVERSITY</p>	QUY TRÌNH PHỤC VỤ	Mã số: QT/BTVHL/05 Ban hành lần: 01 Ngày hiệu lực:...../12/2024
---	------------------------------	---

	có yêu cầu				
6	Hoàn tất thủ tục: Lưu hồ sơ, lưu lịch sử quá trình mượn/trả, ghi những lưu ý vào sổ ca trực tại mỗi phòng.	30 phút	BTV&HL	NSD	
7	Làm báo cáo, thống kê từng quý và khi có yêu cầu	01 ngày	BTV&HL	NSD	
8	Lưu hồ sơ	01 ngày	BTV&HL		

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

TT	Tên biểu mẫu	Mã số (nếu có)	Thời gian lưu tối thiểu	Nơi lưu
1	Yêu cầu dịch vụ	QT/BTVHL/05/BM01	5 năm (dự kiến theo 1 chu kỳ kiểm định)	BTV&HL
2	Phiếu hẹn		5 năm (dự kiến theo 1 chu kỳ kiểm định)	NSD
3	Phiếu trả kết quả		5 năm (dự kiến theo 1 chu kỳ kiểm định)	NSD