

ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN



QUY TRÌNH
DỊCH VỤ THAM KHẢO

Số hiệu: QT.TV.01
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 04/03/2025
Tổng số trang: 04

KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI

STT	NỘI DUNG	Ngày cập nhật
1	Ban hành lần đầu theo ISO 21001:2018	-

Người soạn thảo	Chữ ký
1. Phạm Thị Hòa Nghĩa	
2. Cấn Thị Thùy	
3. Bùi Thị Kiều Phương	

Xem xét	Phê duyệt
 Lương Minh Hòa (Q. Giám đốc)	 *Trần Lê Quan (Hiệu trưởng)

	THƯ VIỆN	Số hiệu: QT.TV.01 Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 04/03/2025 Trang: 2/4
	QUY TRÌNH DỊCH VỤ THAM KHẢO	

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn thực hiện công tác tiếp nhận và xử lý yêu cầu dịch vụ tham khảo của người sử dụng thư viện tại Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1 Đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng để kiểm soát công tác tiếp nhận và xử lý yêu cầu dịch vụ tham khảo của người sử dụng thư viện tại Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM.

2.2 Trách nhiệm áp dụng

Các phòng chức năng thuộc thư viện Trường.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 21001:2019 và Tiêu chuẩn quốc tế ISO 21001:2018.
- Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (QT.KHTN.01).
- Danh mục tài liệu bên ngoài (BM05.KHTN).

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

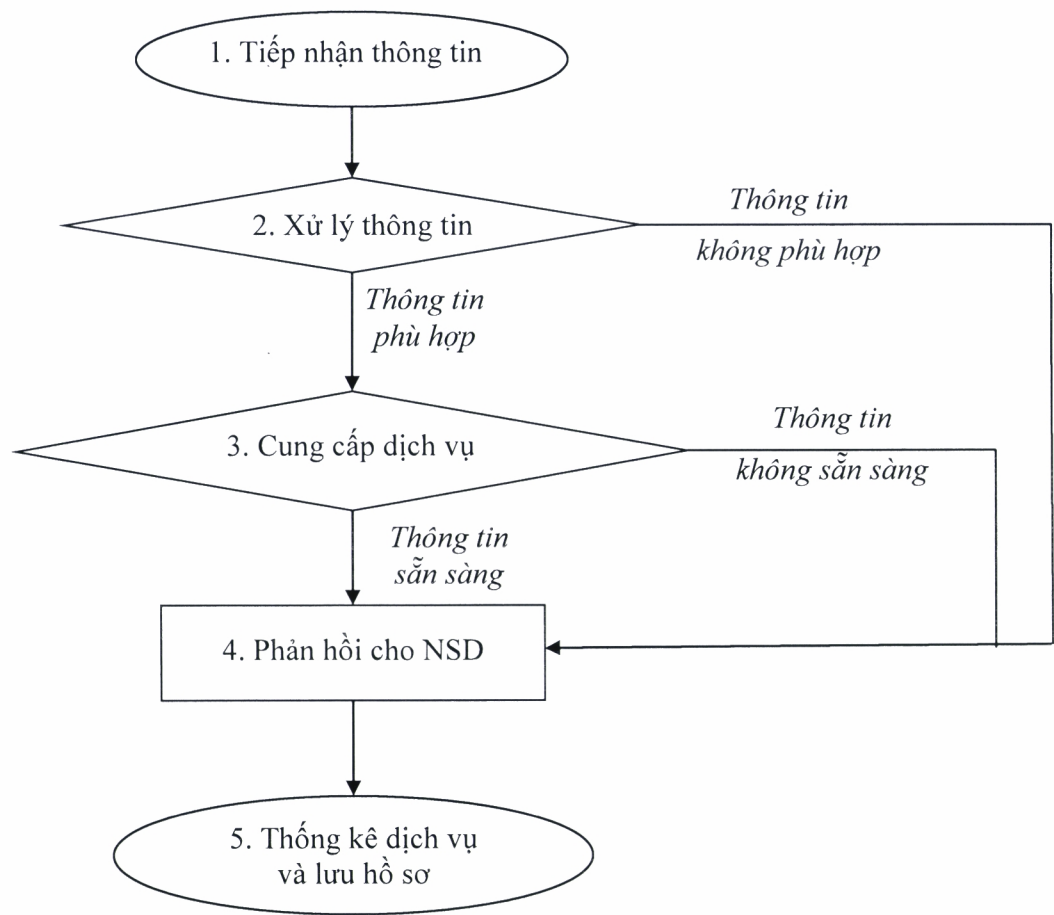
- **Dịch vụ thư viện:** là hoạt động do thư viện tổ chức hoặc phối hợp tổ chức nhằm phục vụ nhu cầu của người sử dụng thư viện.
- **Dịch vụ tham khảo (reference service)** được sử dụng để phản ánh loại hình dịch vụ thông tin mang tính tổng hợp, được thực hiện thông qua việc kết hợp các dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu được cung cấp thông tin, thuộc nhóm dịch vụ cung cấp thông tin.

4.2 Từ viết tắt

- NSD: Người sử dụng
- CBTV: Cán bộ thư viện
- DVTT: Dịch vụ thông tin
- TNTT: Tài nguyên thông tin

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ



5.2 Nội dung diễn giải

MÔ TẢ CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN	BIỂU MẪU
Bước 1. Tiếp nhận thông tin - Tiếp nhận thông tin/yêu cầu của NSD trực tiếp tại các quầy thông tin của thư viện. - Tiếp nhận thông tin/yêu cầu của NSD qua các kênh truyền thông: mail, fanpage, zalo. - Ghi nhận thông tin cá nhân và thông tin liên hệ.	CBTV	Khi có nhu cầu	BM01.TV.01
Bước 2. Xử lý thông tin - Người tiếp nhận kiểm tra thông tin/yêu cầu của NSD, phân loại thông tin và đánh giá mức độ phù hợp của yêu cầu (phục vụ cho việc học tập, nghiên cứu, giảng dạy), phản hồi lại cho NSD về việc tiếp nhận yêu cầu và hẹn thời gian hoàn tất dịch vụ. - Nếu yêu cầu thông tin không phù hợp thì phản hồi và trao đổi cho NSD trực tiếp hoặc qua thông tin liên hệ đã ghi nhận.	CBTV	1-3 ngày	BM02.TV.01

	THƯ VIỆN		Số hiệu: QT.TV.01	
	QUY TRÌNH DỊCH VỤ THAM KHẢO		Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 04/03/2025 Trang: 4/4	
MÔ TẢ CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN	BIỂU MẪU	
- Theo yêu cầu thông tin của NSD thì thư viện sẽ tìm kiếm tài liệu dựa trên nguồn có sẵn tại thư viện và bên trong hoặc ngoài Hệ thống Thư viện ĐHQG-HCM.				
Bước 3. Cung cấp dịch vụ - Nếu yêu cầu thông tin có sẵn thì đóng gói sản phẩm và cung cấp dịch vụ cho NSD trực tiếp hoặc qua thông tin liên hệ đã ghi nhận. - Nếu yêu cầu thông tin không có sẵn thì phản hồi và trao đổi trực tiếp cho NSD, sau đó xử lý yêu cầu, hẹn lại thời gian phản hồi và cung cấp dịch vụ. - Nếu sản phẩm thông tin có phát sinh chi phí thanh toán, người tiếp nhận phản hồi lại cho NSD để trao đổi và hoàn thành dịch vụ. - Nếu sản phẩm thông tin cung cấp cho NSD không phù hợp với yêu cầu thì phản hồi lại cho NSD để trao đổi và hoàn thành dịch vụ.	CBTV	1-5 ngày		
Bước 4. Phản hồi cho NSD - Phản hồi về mức độ phù hợp của thông tin, cung cấp hoặc không cung cấp dịch vụ cho NSD. - Phản hồi về thời gian xử lý thông tin và cung cấp dịch vụ. - Trao đổi về việc xử lý thông tin phù hợp với yêu cầu, phân tích và xử lý thông tin phù hợp nhất. - Phản hồi về việc phát sinh phí (nếu có) khi tìm kiếm thông tin phù hợp tại đơn vị khác ngoài thư viện để thống nhất việc tiếp tục hoặc dừng dịch vụ. - Phản hồi về việc đã cung cấp dịch vụ thành công. Việc phản hồi NSD qua hình thức trực tiếp hoặc qua các kênh thông tin thư viện (email, zalo, fanpage) - NSD đánh giá chất lượng dịch vụ (nếu có) thông qua form khảo sát.	CBTV NSD	Sau khi xử lý thông tin và cung cấp dịch vụ	BM03.TV.01	
Bước 5. Thống kê dịch vụ và Lưu hồ sơ - Ghi nhận các dịch vụ vào biểu mẫu và thống kê theo định kỳ hằng năm. - Lưu hồ sơ theo quy định	CBTV		BM04.TV.01	

6. PHỤ LỤC VÀ BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu	Tên Phụ lục/ Biểu mẫu
1	BM01.TV.01	Phiếu yêu cầu thông tin
2	BM02.TV.01	Phiếu hẹn
3	BM03.TV.01	Phiếu khảo sát dịch vụ thư viện
4	BM04.TV.01	Thống kê dịch vụ thư viện