

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



QUY TRÌNH
DỊCH VỤ LƯU HÀNH

Số hiệu: QT.TV.04
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. Trần Thị Chuyên	
2. Lê Thị Nguyệt Ánh	
3. Lê Thị Chang	

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

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

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn thực hiện công tác phục vụ tài liệu cho người sử dụng thư viện tại Thư viện 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 phục vụ tài liệu cho người sử dụng thư viện tại Thư viện Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM.

2.2 Trách nhiệm áp dụng

Các Phòng chức năng thuộc thư viện Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM.

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 lưu hành:** Là dịch vụ cung cấp tài liệu đọc tại chỗ, cho mượn về và các hỗ trợ cần thiết cho việc tiếp cận và sử dụng hiệu quả các tài liệu trong thư viện; Các dịch vụ triển khai bao gồm: đọc tại chỗ, cho mượn về, gia hạn tài liệu, đặt mượn trước tài liệu.

4.2 Từ viết tắt

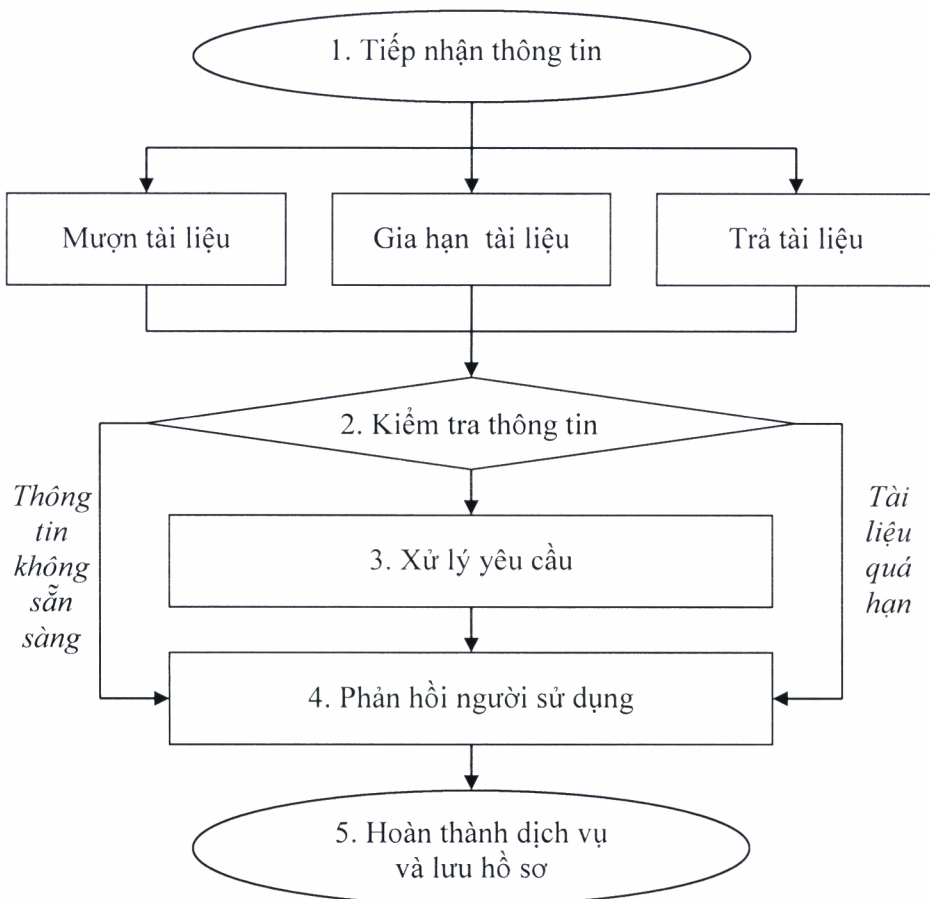
- NSD: Người sử dụng
- CBTV: Cán bộ thư viện
- CBQL: Cán bộ quản lý
- HTTV: Hệ thống thư viện
- DVTT: Dịch vụ thông tin
- TNTT: Tài nguyên thông tin



	THƯ VIỆN	Số hiệu: QT.TV.04
	QUY TRÌNH DỊCH VỤ LƯU HÀNH	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 04/03/2025 Trang: 3/4

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 mượn tài liệu của NSD trực tiếp tại quầy Lưu hành thư viện. - Tiếp nhận thông tin gia hạn tài liệu của NSD trực tiếp tại quầy Lưu hành thư viện hoặc NSD tự gia hạn trực tuyến trên website thư viện. - Tiếp nhận thông tin trả tài liệu của NSD trực tiếp tại quầy Lưu hành thư viện.	CBTV	Khi có nhu cầu	Phần mềm Nền tảng dịch vụ thư viện SIERRA
Bước 2. Kiểm tra thông tin - Mượn tài liệu: + Người tiếp nhận kiểm tra thông tin NSD có phải là bạn đọc của thư viện chưa, nếu chưa thì phản hồi lại cho NSD. + Người tiếp nhận kiểm tra thông tin tài liệu mượn có đúng quy định (số lượng, sách chuyên ngành, sách	CBTV	Sau khi tiếp nhận thông tin	Phần mềm Nền tảng dịch vụ thư viện SIERRA

	THƯ VIỆN		Số hiệu: QT.TV.04 Lần ban hành: 01	
	QUY TRÌNH DỊCH VỤ LƯU HÀNH		Ngày ban hành: 04/03/2025 Trang: 4/4	
MÔ TẢ CÁC BƯỚC THỰC HIỆN		TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN	BIỂU MẪU
giáo trình, sách tham khảo, sách hệ thống, tài liệu nội sinh), nếu đúng tiến hành cho mượn. - Gia hạn tài liệu + Người tiếp nhận kiểm tra tài liệu gia hạn đã quá hạn chưa, nếu chưa tiến hành gia hạn, nếu quá hạn phản hồi cho NSD và phạt theo quy định. + Người tiếp nhận kiểm tra tài liệu có đủ điều kiện gia hạn không, nếu đủ thì gia hạn, nếu không tiến hành trả tài liệu - Trả tài liệu + Người tiếp nhận kiểm tra tài liệu xem có hư hỏng không, tài liệu có quá hạn trả không, nếu không thì trả tài liệu, nếu có vấn đề phản hồi lại cho NSD				
Bước 3. Xử lý yêu cầu - Mượn tài liệu: + Người tiếp nhận tiến hành làm thủ tục cho mượn tài liệu, nhắc nhở chính sách mượn cho NSD - Gia hạn tài liệu + Người tiếp nhận tiến hành làm thủ tục gia hạn tài liệu cho NSD và nhắc nhở thời gian gia hạn theo quy định. - Trả tài liệu + Người tiếp nhận tiến hành làm thủ tục trả tài liệu cho NSD, phạt theo quy định nếu tài liệu hư hỏng hoặc quá hạn mượn.		CBTV	Sau khi kiểm tra thông tin	Phần mềm Nền tảng dịch vụ thư viện SIERRA
Bước 4. Phản hồi NSD - Phản hồi cho NSD về việc không đủ điều kiện mượn tài liệu như: không có CSDL bạn đọc tại thư viện, mượn quá số lượng tài liệu quy định, tài liệu không được phép mượn theo quy định. - Phản hồi cho NSD về việc không đủ điều kiện gia hạn tài liệu như: tài liệu mượn chưa đến thời gian gia hạn hoặc đã quá hạn, tài liệu đã gia hạn hết lượt quy định. - Phản hồi cho NSD về việc mượn và trả tài liệu thành công - Phản hồi cho NSD về việc tài liệu mượn bị hư hỏng và bị phạt theo quy định.		CBTV	Sau khi kiểm tra thông tin	
Bước 5. Hoàn thành dịch vụ và Lưu hồ sơ		CBTV		

6. PHỤ LỤC VÀ BIỂU MẪU

- Thực hiện trên phần mềm Nền tảng dịch vụ thư viện SIERRA.