

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



QUY TRÌNH
DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ PHÒNG HỌC NHÓM

Số hiệu: QT.TV.05
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. Bùi Thị Kiều Phương	
2. Trần Thị Chuyên	
3. Cấn Thị Thùy	

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

	THƯ VIỆN	Số hiệu: QT.TV.05 Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 04/03/2025 Trang: 2/4
	QUY TRÌNH DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ PHÒNG HỌC NHÓM	

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn thực hiện công tác tiếp nhận và xử lý yêu cầu đăng ký phòng học nhóm của 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 tiếp nhận và xử lý yêu cầu đăng ký phòng học nhóm của 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

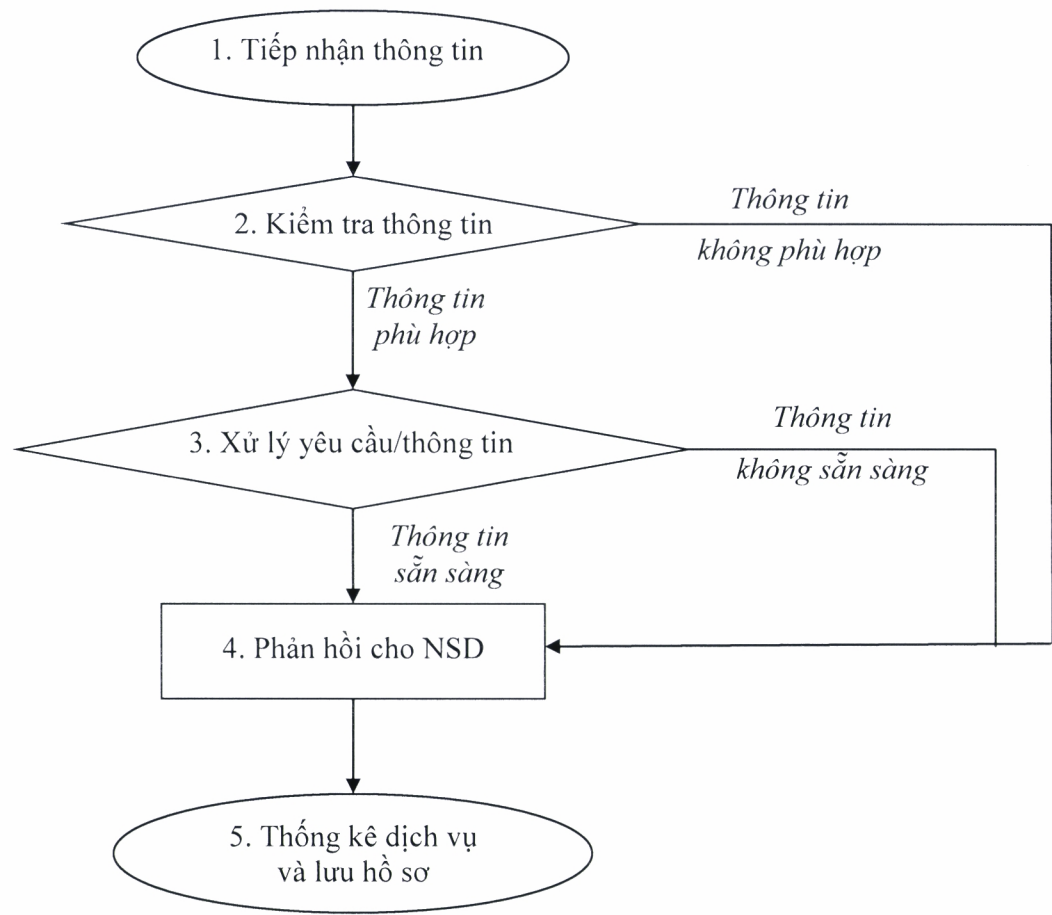
4.1 Định nghĩa

- **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.
- **Phòng học nhóm:** là không gian riêng biệt, thuận tiện cho sinh viên trao đổi thông tin và đề tài khi học nhóm

4.2 Từ viết tắt

- PHN: Phòng học nhóm
- NSD: Người sử dụng
- CBTV: Cán bộ thư viện

5. NỘI DUNG
5.1 Lưu đồ



TP.
 G.
 C.
 OC
 EN

	THƯ VIỆN	Số hiệu: QT.TV.05 Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 04/03/2025 Trang: 4/4
	QUY TRÌNH DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ PHÒNG HỌC NHÓM	

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 đăng ký PHN của NSD qua các kênh truyền thông: mail, fanpage, zalo, website. - Tiếp nhận đăng ký trực tiếp tại các quầy thông tin của thư viện. - Tiếp nhận đăng ký trực tuyến trên link Google Sheets “Đăng ký Phòng học nhóm”	CBTV	Khi có nhu cầu	
Bước 2. Kiểm tra thông tin - Người tiếp nhận kiểm tra thông tin NSD có phải là bạn đọc của thư viện chưa, nếu chưa thì từ chối dịch vụ và phản hồi lại cho NSD. - Người tiếp nhận kiểm tra thông tin đăng ký của NSD có đúng quy định và chính sách của thư viện không. Nếu không đúng yêu cầu thì từ chối dịch vụ và phản hồi lại cho NSD. - Người tiếp nhận kiểm tra thông tin PHN thư viện có sẵn sàng đáp ứng dịch vụ hay không. Nếu PHN không đáp ứng yêu cầu thì từ chối dịch vụ và phản hồi lại cho NSD.	CBTV	Sau khi tiếp nhận thông tin	Phần mềm Nền tảng dịch vụ thư viện SIERRA
Bước 3. Xử lý yêu cầu/thông tin - Nếu yêu cầu thông tin phù hợp thì xử lý trực tiếp tại quầy tiếp nhận hoặc phản hồi trên các kênh truyền thông, trên link Google Sheets “Đăng ký Phòng học nhóm” của thư viện. - Nếu yêu cầu thông tin không phù hợp thì phản hồi và trao đổi trực tiếp cho NSD tại quầy tiếp nhận hoặc trên các kênh truyền thông, trên link Google Sheets “Đăng ký Phòng học nhóm” của thư viện.	CBTV	Sau khi kiểm tra thông tin	
Bước 4. Phản hồi cho NSD - Phản hồi cho NSD về việc không đủ điều kiện đăng ký PHN như: không có CSDL bạn đọc tại thư viện, đặt mượn quá thời gian quy định, số lượng thành viên nhóm không phù hợp, đăng ký không đúng quy định. - Phản hồi cho NSD về trạng thái PHN đã được đặt mượn hết, PHN không đáp ứng số lượng thành viên nhóm, PHN không có tiện ích mà nhóm yêu cầu. - Trao đổi với NSD về việc đăng ký lại thời gian, địa điểm PHN phù hợp với nhu cầu, đăng ký đúng thời gian, đúng hướng dẫn quy định. - Xác nhận đăng ký PHN thành công	CBTV	Sau khi kiểm tra thông tin	
Bước 5. Thống kê 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.

CHỖ ĐÓNG DẤU