

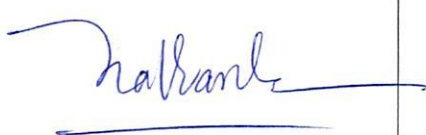
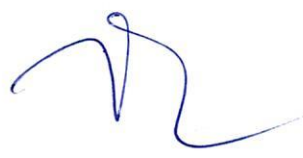
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA



QUY TRÌNH
DỊCH VỤ HỖ TRỢ NGHIÊN CỨU

Mã số: 30-HL-QT-ISO
Lần ban hành: 01
Lần sửa đổi: 00
Ngày ban hành: 15/11/2025



THƯ KÝ SOẠN THẢO	KIỂM TRA	PHÊ DUYỆT
		
CN. Trần Thị Quý Dung	ThS. Phan Thị Hà Thanh	TS. Nguyễn Văn Triều
Thư viện viên TTHL&TT	Phó Giám đốc TTHL&TT	Giám đốc TTHL&TT



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA
QUY TRÌNH

DỊCH VỤ HỖ TRỢ NGHIÊN CỨU

ISO 9001 : 2015

Mã số: 30-HL-QT-ISO

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 15/11/2025

Trang: 3/8

MỤC LỤC

KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI	2
MỤC LỤC	3
NỘI DUNG.....	4
1. MỤC ĐÍCH	4
2. PHẠM VI ÁP DỤNG.....	4
3. TÀI LIỆU THAM KHẢO VÀ VIỆN DẪN	4
4. GIẢI THÍCH VÀ TỪ VIẾT TẮT	5
5. NỘI DUNG.....	6
5.1. Lưu đồ	6
5.2. Diễn giải	6
5.2.1. Tiếp nhận yêu cầu từ NSD	7
5.2.2. Tiếp nhận/Phân tích/Trao đổi/Tư vấn yêu cầu nghiên cứu	7
5.2.3. Phản hồi kết quả cho NSD	7
5.2.4. Trả kết quả hỗ trợ nghiên cứu đến NSD	7
5.2.5. Thống kê, báo cáo, lưu hồ sơ	7
6. HỒ SƠ LƯU	8
7. BIỂU MẪU BAN HÀNH	8



NỘI DUNG

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này được ban hành và áp dụng nhằm:

- Hướng dẫn cho người sử dụng khai thác hiệu quả Dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu tại Trung tâm Học liệu và Truyền thông (TTHL&TT) của Trường Đại học Bách khoa, Đại học Đà Nẵng (ĐHBK) trong quá trình thực hiện các nghiên cứu.

- Cung cấp các hỗ trợ về tài liệu, dữ liệu thông tin khoa học trong nước và quốc tế, các công cụ phân tích dữ liệu tài liệu và các hướng dẫn tra cứu, trích dẫn và phân tích dữ liệu tài liệu đến người sử dụng có nhu cầu.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình áp dụng đối với:

- Người học bao gồm sinh viên, học viên sau đại học, nghiên cứu sinh, viên chức, giảng viên trong toàn trường;

- Các đối tượng người sử dụng khác có nhu cầu tiếp cận khai thác sử dụng các nguồn học liệu và dịch vụ hỗ trợ người sử dụng của thư viện.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO VÀ VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng-các yêu cầu;

- Luật Thư viện số 46/2019/QH14 ngày 21/11/2019;

- Nghị định số 93/2020/NĐ-CP ngày 18/8/2020: Quy định chi tiết một số điều của Luật thư viện;

- Thông tư số 01/2024/TT-BGDĐT ngày 05/2/2024 về Chuẩn cơ sở giáo dục đại học;

- Thông tư số 14/2023/TT-BGDĐT ngày 17/07/2023 Quy định tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục đại học;

- Quyết định số 1474/QĐ-ĐHBK ngày 21/5/2021 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Học liệu và Truyền thông, Trường Đại học Bách khoa, Đại học Đà Nẵng;



- Quyết định số 338/QĐ-ĐHBK ngày 23/01/2024 Quy định việc biên soạn, lựa chọn, thẩm định, duyệt và sử dụng tài liệu giảng dạy, giáo trình giáo dục đại học của Trường Đại học Bách khoa, Đại học Đà Nẵng.

4. GIẢI THÍCH VÀ TỪ VIẾT TẮT

Dịch vụ Hỗ trợ nghiên cứu là dịch vụ cung cấp các hỗ trợ chuyên biệt cho từng giai đoạn của vòng đời nghiên cứu. Dịch vụ cung cấp và hướng dẫn truy cập vào nguồn học thuật phù hợp, tạo điều kiện thuận lợi cho việc trao đổi học thuật và thúc đẩy kết quả nghiên cứu. Giúp cho người sử dụng dịch vụ có nguồn tin cậy, hoạt động nghiên cứu hiệu quả và tiết kiệm thời gian.

Dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu tại TTHL&TT của ĐHBK bao gồm:

- Hướng dẫn khai thác và cung cấp các cơ sở dữ liệu (CSDL), các nguồn thông tin trực tuyến theo yêu cầu nghiên cứu.
- Trắc lượng thư mục khoa học.
- Tra cứu và khai thác tài liệu giấy.
- Sở hữu trí tuệ và đạo đức trong nghiên cứu.
- Hướng dẫn tiếp cận tài liệu theo chủ đề - Subject Guides.
- Cung cấp hướng dẫn nghiên cứu khoa học – Réarch Guides.
- Không gian nghiên cứu tại thư viện: cơ sở vật chất & tiện ích nghiên cứu.
- Hỗ trợ và tư vấn công bố khoa học: 1. Cung cấp thông tin tạp chí; 2. Định danh đối tượng học thuật (DOIs, ISSN, ISBN); 3. Tư vấn truy cập mở.
- Hỗ trợ và hướng dẫn về trích dẫn và tạo thư mục.
- Cung cấp, hướng dẫn sử dụng công cụ kiểm tra đạo văn (trong nước và công bố quốc tế).
- Tổ chức các lớp hướng dẫn nghiên cứu theo chủ đề/theo đối tượng.

Các từ viết tắt:

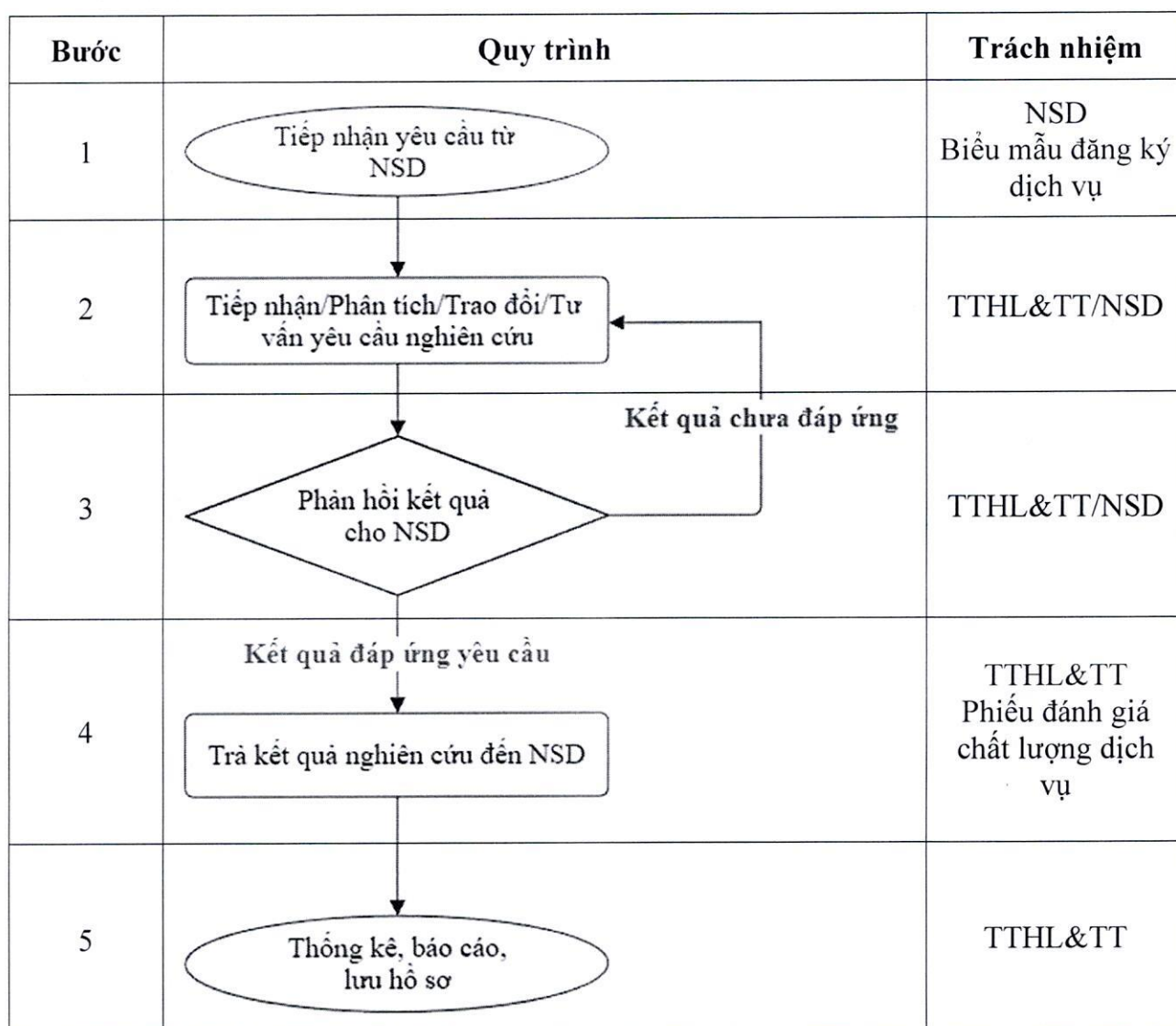
- CSDL : Cơ sở dữ liệu
- ĐHBK : Trường Đại học Bách khoa, Đại học Đà Nẵng
- ISBN : International Standard Book Number
- ISSN : International Standard Serial Number



- NSD : Người sử dụng
- TTHLTT : Trung tâm Học liệu và Truyền thông

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ



5.2. Diễn giải

Quy trình dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu gồm 05 bước. Chi tiết nội dung diễn giải các bước như sau:



5.2.1. Tiếp nhận yêu cầu từ NSD

- Người sử dụng đặt yêu cầu sử dụng dịch vụ cho CBTV thông qua các hình thức: trực tiếp tại TTHL&TT, điện thoại, email, form đăng ký dịch vụ.

- Căn cứ hình thức liên hệ, CBTV phản hồi Biểu mẫu đăng ký dịch vụ cho NSD (Biểu mẫu 01).

Thời gian thực hiện: 01 ngày

5.2.2. Tiếp nhận/Phân tích/Trao đổi/Tư vấn yêu cầu nghiên cứu

- CBTV tiếp nhận và phân tích nhu cầu sử dụng dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu của NSD dựa trên thông tin mà NSD cung cấp để lựa chọn phương pháp hỗ trợ phù hợp.

- CBTV chủ động trao đổi với NSD về phương pháp, cách thức hỗ trợ, thời gian giải quyết yêu cầu cho NSD thông qua email, điện thoại hoặc trực tiếp tại TTHL&TT.

- CBTV tư vấn các nguồn thông tin khác liên quan tới yêu cầu giúp cho NSD đạt kết quả mong muốn.

- Tùy vào tính chất của yêu cầu, NSD và CBTV sẽ thống nhất thời gian cung cấp kết quả hỗ trợ dịch vụ.

Thời gian thực hiện: 01 ngày

5.2.3. Phản hồi kết quả cho NSD

- CBTV phản hồi kết quả hỗ trợ dịch vụ về cho NSD thông qua email.

- Nếu kết quả chưa đáp ứng nhu cầu nghiên cứu của NSD, quay lại bước 3.

- Nếu kết quả đáp ứng nhu cầu nghiên cứu của NSD, tới bước 4.

Thời gian thực hiện: 01 – 03 ngày.

5.2.4. Trả kết quả hỗ trợ nghiên cứu đến NSD

- CBTV gửi email kết quả thực hiện dịch vụ cuối cùng cho NSD kèm với Phiếu đánh giá chất lượng dịch vụ (Biểu mẫu 02).

Thời gian thực hiện: 01 – 03 ngày.

5.2.5. Thống kê, báo cáo, lưu hồ sơ

- Thống kê kết quả thực hiện dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu.

- Báo cáo hàng tháng cho Lãnh đạo đơn vị và lưu hồ sơ

Tất cả các hồ sơ liên quan phải được lưu trữ theo quy định.

Thời gian thực hiện: 01 ngày



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA
QUY TRÌNH

DỊCH VỤ HỖ TRỢ NGHIÊN CỨU

ISO 9001 : 2015

Mã số: 30-HL-QT-ISO

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 15/11/2025

Trang: 8/8

6. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu trữ	Hình thức lưu	Thời gian lưu	Hình thức hủy
1	Biểu mẫu đăng ký sử dụng dịch vụ	TTHL&TT	File/Hồ sơ	5 năm	Máy hủy
2	Phiếu đánh giá chất lượng dịch vụ	TTHL&TT	File/Hồ sơ	5 năm	Máy hủy
3	Hồ sơ thống kê, báo cáo	TTHL&TT	File/Hồ sơ	5 năm	Máy hủy

7. BIỂU MẪU BAN HÀNH

TT	Mã hiệu	Tên biểu mẫu
1	HL-BM-30-01	Phiếu đăng ký sử dụng dịch vụ
2	HL-BM-30-02	Phiếu đánh giá chất lượng dịch vụ

