

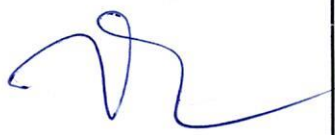
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA



QUY TRÌNH
PHỤC VỤ NGƯỜI SỬ DỤNG THƯ VIỆN
TRỰC TUYẾN

Mã số: 33-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
PHỤC VỤ NGƯỜI SỬ DỤNG
THƯ VIỆN TRỰC TUYẾN

ISO 9001 : 2015

Mã số: 33-HL-QT-ISO
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 15/11/2025
Trang: 2/7

KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI

Ngày sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Lần sửa đổi	Ghi chú

CV
UỒN
H
KH
ĐC



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA
QUY TRÌNH
PHỤC VỤ NGƯỜI SỬ DỤNG
THƯ VIỆN TRỰC TUYẾN

ISO 9001 : 2015

Mã số: 33-HL-QT-ISO
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 15/11/2025
Trang: 3/7

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. TỪ VIẾT TẮT VÀ ĐỊNH NGHĨA	4
5. NỘI DUNG.....	5
5.1. Lưu đồ	5
5.2. Diễn giải	6
5.2.1. Tiếp nhận yêu cầu của NSD	6
5.2.2. Phân tích/Trao đổi/Tư vấn yêu cầu thông tin	6
5.2.3. Kết nối đến bộ phận có nguồn tin	6
5.2.4. Phản hồi thông tin đến NSD.....	6
5.2.5. Thống kê, lưu hồ sơ.....	7
6. HỒ SƠ LƯU	7
7. BIỂU MẪU BAN HÀNH	7



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA

ISO 9001 : 2015

QUY TRÌNH

PHỤC VỤ NGƯỜI SỬ DỤNG THƯ VIỆN TRỰC TUYẾN

Mã số: 33-HL-QT-ISO

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 15/11/2025

Trang: 4/7

NỘI DUNG

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này được ban hành và áp dụng nhằm:

- Hướng dẫn cho người sử dụng trực tuyến khai thác hiệu quả nguồn học liệu, dịch vụ thư viện tại Trung tâm Học liệu và Truyền thông (TTHL&TT) của Trường Đại học Bách khoa, Đại học Đà Nẵng (ĐHBK) trong quá trình học tập, nghiên cứu.

- Cung cấp trực tuyến 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 này 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 có nhu cầu sử dụng thư viện trực tuyến;

- Các đối tượng người sử dụng khác có nhu cầu tiếp cận khai thác sử dụng trực tuyến 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;

4. TỪ VIẾT TẮT VÀ ĐỊNH NGHĨA

- CSDL : Cơ sở dữ liệu

- NSD : Người sử dụng

- TTHLTT : Trung tâm Học liệu và Truyền thông



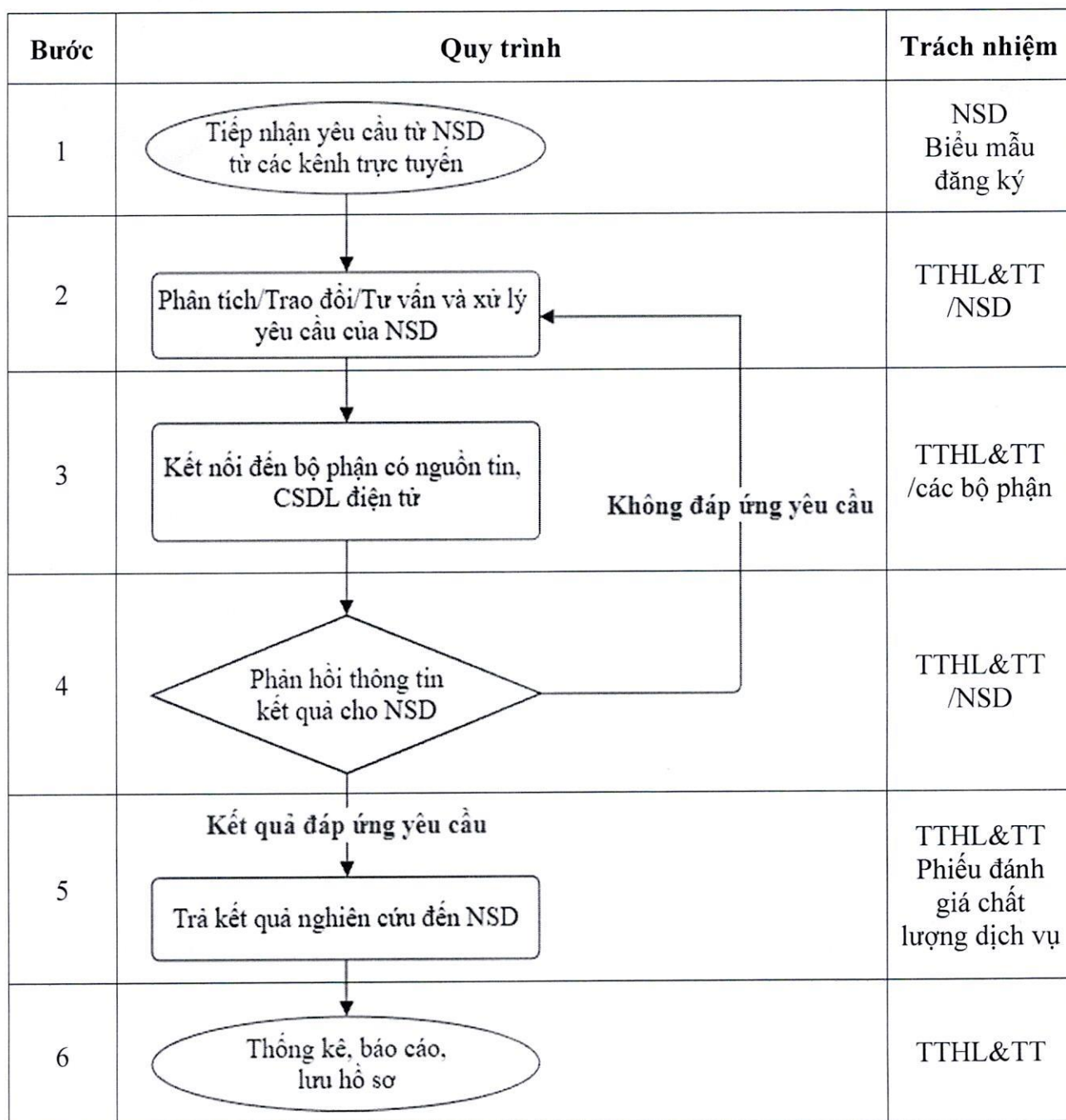
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA
QUY TRÌNH
PHỤC VỤ NGƯỜI SỬ DỤNG
THƯ VIỆN TRỰC TUYẾN

ISO 9001 : 2015

Mã số: 33-HL-QT-ISO
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 15/11/2025
Trang: 5/7

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ





5.2. Diễn giải

Quy trình phục vụ người sử dụng thư viện trực tuyến gồm 05 bước. Chi tiết nội dung diễn giải các bước như sau:

5.2.1. Tiếp nhận yêu cầu của 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. Phân tích/Trao đổi/Tư vấn yêu cầu thông tin

- Viên chức tiếp nhận và phân tích nhu cầu sử dụng dịch vụ trực tuyến của NSD dựa trên thông tin mà NSD cung cấp để lựa chọn phương pháp hỗ trợ phù hợp.
- Viên chức thư viện 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 của nguồn học liệu, dịch vụ cần sử dụng.

Thời gian thực hiện: 01 ngày

5.2.3. Kết nối đến bộ phận có nguồn tin

- Căn cứ vào yêu cầu của NSD và thực trạng nguồn tài nguyên thông tin của đơn vị và tính khả dụng của nguồn tin ở các bộ phận, đơn vị;
- Viên chức thư viện kết nối đến bộ phận/đơn vị có nguồn tin hoặc CSDL điện tử phù hợp với yêu cầu thông tin của NSD để làm rõ các điều kiện (nếu có) đối với việc giới thiệu, cung cấp nguồn tin này cho NSD.
- Bảo đảm tình trạng, mức độ sẵn sàng và các điều kiện đi kèm làm cơ sở phản hồi thông tin đến NSD thư viện trực tuyến.

Thời gian thực hiện: 01 - 03 ngày.

5.2.4. Phản hồi thông tin đến NSD

- Viên chức thư viện phản hồi kết quả hỗ trợ dịch vụ về cho NDS thông qua email.



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA

ISO 9001 : 2015

QUY TRÌNH

Mã số: **33-HL-QT-ISO**
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 15/11/2025
Trang: 7/7

PHỤC VỤ NGƯỜI SỬ DỤNG
THƯ VIỆN TRỰC TUYẾN

- Nếu kết quả chưa đáp ứng nhu cầu thông tin của NSD, quay lại bước 3.
- Nếu kết quả đáp ứng nhu cầu thông tin của NSD, tới bước 4.

Thời gian thực hiện: 01 – 03 ngày.

5.2.5. Thống kê, lưu hồ sơ

- Thống kê kết quả thực hiện dịch vụ hỗ trợ người sử dụng thư viện trực tuyến;
- 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

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-33-01	Phiếu đăng ký sử dụng dịch vụ
2	HL-BM-33-02	Phiếu đánh giá chất lượng dịch vụ