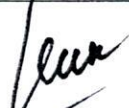


Mã số: OT52/TTTV-01

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày: 12/11/2024

Chức vụ	Nhân viên	Giám đốc	Hiệu trưởng
Chữ ký			
Họ & Tên	Lê Thị Mai Loan	Võ Văn Thiệp	Nguyễn Bá Khiêm

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

STT	Vị trí	Nội dung thay đổi	Ghi chú

	QUY TRÌNH PHỤC VỤ TÀI LIỆU THƯ VIỆN	Mã số: QT52/TTTV-01
		Lần ban hành/sửa đổi: 01/00
		Ngày:

I. Mục đích

Để kiểm soát quá trình phục vụ và bạn đọc khi đến sử dụng Thư viện. Nhằm phục vụ bạn đọc nhanh chóng và hiệu quả

II. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho bộ phận phục vụ của Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Cao đẳng Xây dựng thành phố Hồ Chí Minh

II. Định nghĩa

Là cách thức phục vụ các dịch vụ hoặc tài liệu của CBTV đối với bạn đọc. Nhằm phát huy cao tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ Thư viện nói chung và đội ngũ cán bộ phục vụ nói riêng. Đúng như phương châm: “vừa lòng khách đến, vui lòng khách đi”

IV. Chú viết tắt

CBTV: Cán bộ Thư viện

BD: Bạn đọc

CSDL: Cơ sở dữ liệu

QT: Quy trình

V. Nội dung

A. MƯỢN TÀI LIỆU

Quy định chung

Tài liệu được mượn về nhà: gồm sách quốc văn và ngoại văn

Tài liệu không có dán sticker là tài liệu được mượn về nhà

Tài liệu có dán sticker là tài liệu chỉ mượn đọc tại chỗ

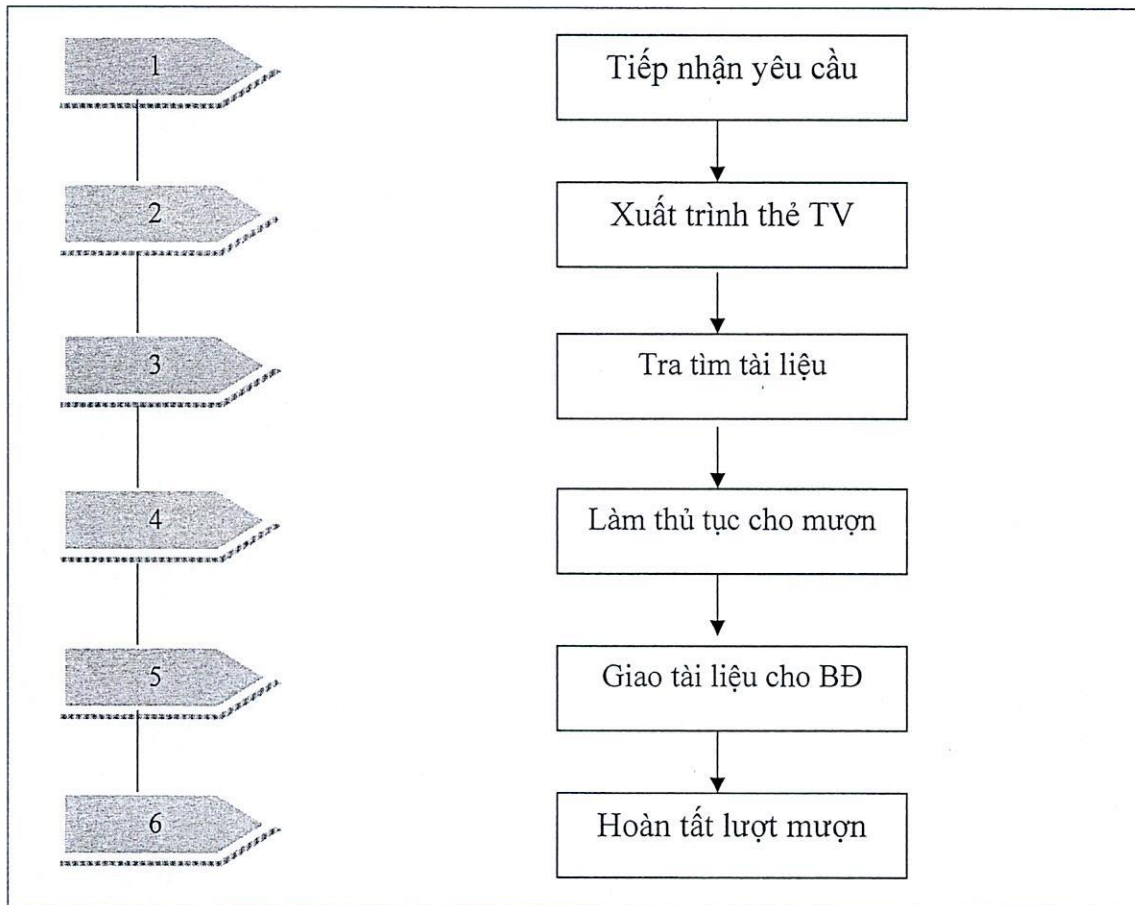
Bảng quy định ngày mượn và gia hạn

Diễn giải	Đối tượng	Số lượng 1 lần mượn (quyển)	Thời gian mượn (ngày)	Gia hạn (ngày)
Có Thẻ sinh viên /Thẻ Thư viện				
Đào tạo tại trường	Sinh viên	3	15	7
	Giảng viên	5	30	15
Có thẻ Thư viện/ Giấy xác nhận				
Các cơ quan, đơn vị bên ngoài khác	Sinh viên, cán bộ,...	3	30	15

Lưu ý: Đối với bạn đọc bên ngoài, khi cho mượn tài liệu CBTV phải thu phí thể chân là 300.000đ/ 1 lần mượn. Tuy nhiên tùy theo giá tiền của tài liệu mà tăng phí thể chân cao hơn hoặc giữ mức như quy định.



1. Quy trình mượn tài liệu



2. Mô tả công việc

Căn cứ vào quy trình trên, thao tác phục vụ mượn tài liệu của CBTĐ đối với bạn đọc được tiến hành như sau:

QT	Mô tả công việc	CBTH
1	Chọn tài liệu mượn	Bạn đọc
2	Mang tài liệu sau khi chọn đến quầy phục vụ	
3	Trình thẻ và tài liệu cho thủ thư	
4	Kiểm tra tình trạng vật lý của tài liệu	Cán bộ Phục vụ
5	Làm thủ tục cho mượn tài liệu	
6	Khử từ an ninh (nếu có)	
7	Giao tài liệu và trả thẻ cho bạn đọc	



QUY TRÌNH PHỤC VỤ TÀI LIỆU THƯ VIỆN

Mã số: QT52/TTTV-01

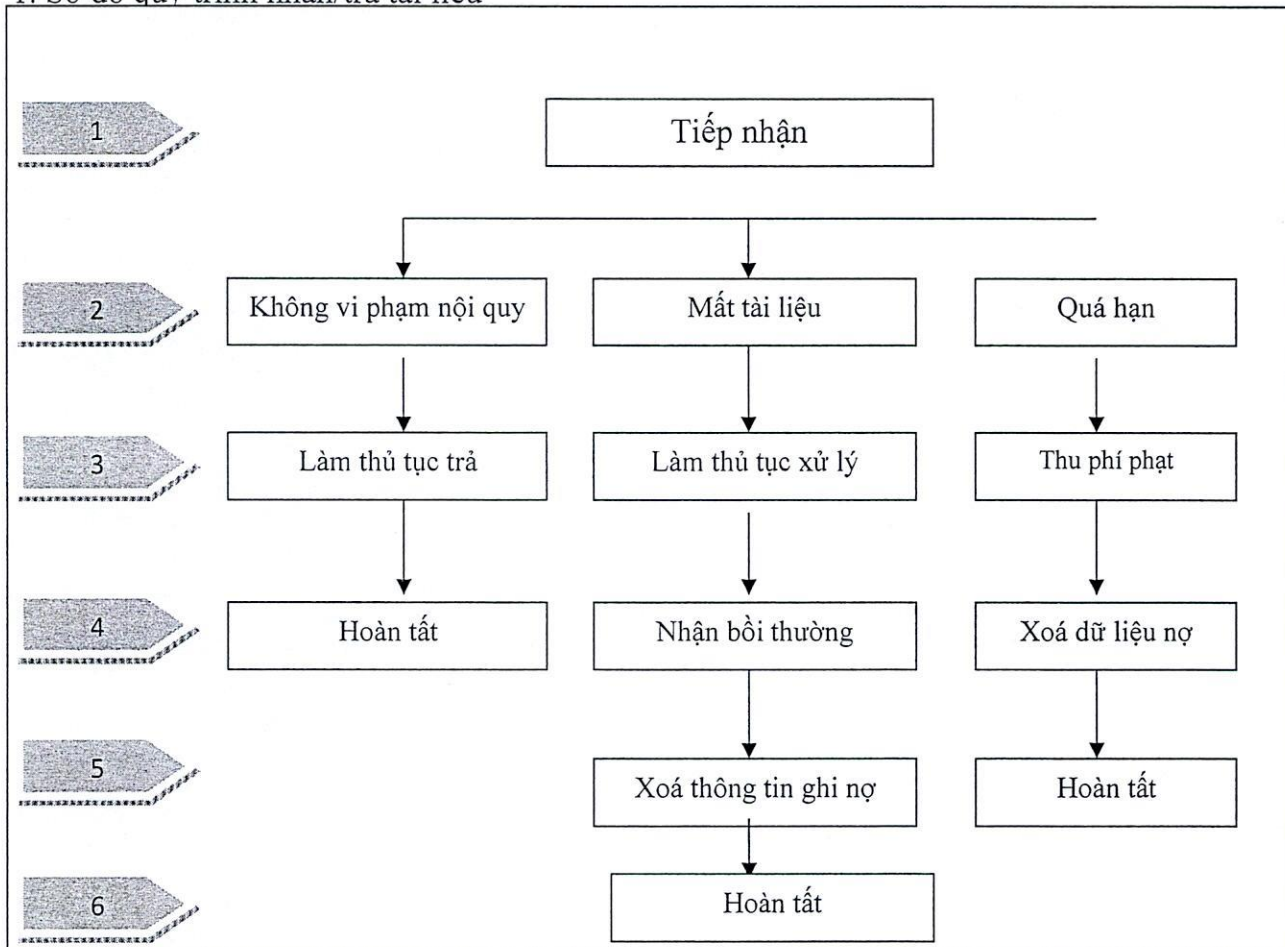
Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày:

Bảng thu phí quá hạn

STT	Đối tượng	Phí phạt (ngày)	Ghi chú
Đào tạo tại trường			
1	Sinh viên	1000	
2	Giảng viên	2000	
Các đơn vị bên ngoài			
3	Tất cả các đối tượng bên ngoài	3000	

1. Sơ đồ quy trình nhân/trả tài liệu



TT	Mô tả công việc	CBTH
1	Trình thẻ và tài liệu cho thủ thư	Bạn đọc
2	Quét thẻ kiểm tra tình trạng mượn tài liệu của bạn đọc	Cán bộ phục vụ
3	<i>Bạn đọc không vi phạm nội quy</i>	
3.1	Xoá tài liệu bạn đọc trả trên dữ liệu	Cán bộ phục vụ
3.2	Trả thẻ cho bạn đọc	
4	<i>Bạn đọc trả sách trễ hạn</i>	
4.1	Xoá tài liệu bạn đọc đã trả trên dữ liệu	Cán bộ phục vụ



QUY TRÌNH PHỤC VỤ TÀI LIỆU THƯ VIỆN

Mã số: QT52/TTTV-01

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày:

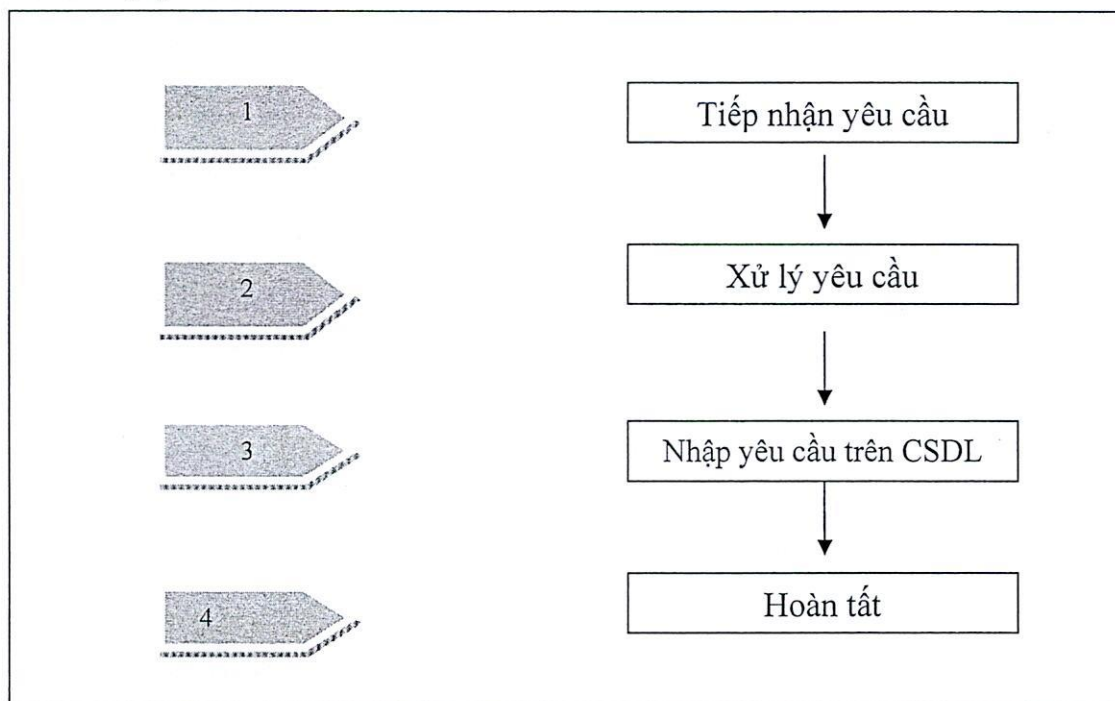
4.2	Ghi phiếu: số lượng sách, số sách, số ngày trễ và tổng số tiền → Thu tiền phạt Nếu bạn đọc yêu cầu nợ → Khoá tài khoản sử dụng	
4.3	Trả thẻ cho bạn đọc	
5	<i>Bạn đọc làm mất sách</i>	
5.1	Khoá tài khoản mượn và ghi chú lý do trên dữ liệu	Cán bộ phục vụ
5.2	Thông báo hình thức đền cho bạn đọc: Bằng tiền hoặc bằng sách (giá trị tương đương tài liệu đã mất)	
5.3	Giải quyết thời hạn tối đa 10 ngày	
5.4	Ghi phiếu tổng tiền hoặc nhận sách đền khi bạn đọc quay lại	
5.5	Xoá thông tin ghi nợ của bạn đọc trên dữ liệu	
5.6	Thu tiền hoặc tài liệu đền và trả thẻ cho bạn đọc	

Ghi chú: Cán bộ phục vụ lập danh mục tài liệu mất hay hư hỏng (nhân đề & ĐKCB) vào cuối mỗi tháng gửi lại bộ phận nghiệp vụ xử lý

C. PHỤC VỤ GIA HẠN TÀI LIỆU

Quy trình này áp dụng cho bạn đọc đang mượn tài liệu thư viện có nhu cầu sử dụng thêm. Thời gian gia hạn xin xem bảng quy định của quy trình mượn.

1. Sơ đồ quy trình



2. Mô tả công việc



QUY TRÌNH PHỤC VỤ TÀI LIỆU THƯ VIỆN

Mã số: QT52/TTTV-01

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày:

Có 3 cách gia hạn:

- **Cách 1:** Bạn đọc đến Thư viện gia hạn trực tiếp tại Quầy Lưu hành.
- **Cách 2:** Gửi tin nhắn trong giờ hành chính theo cú pháp HỌ TÊN – MSSV – MÃ SÁCH: - gửi đến 1 trong 2 số ĐT: 077. 8880. 626 hoặc 0909. 790. 872.
- **Cách 3:** Gia hạn trực tuyến trên website

TT	Mô tả công việc	CBTH
1	Trình thẻ và tài liệu cho thủ thư	Bạn đọc
2	Tiếp nhận yêu cầu gia hạn	Cán bộ phục vụ
3	Quét thẻ kiểm tra tình trạng mượn tài liệu của bạn đọc	
4	Quét thời gian gia hạn trên CSDL	
5	Trả thẻ và tài liệu đã gia hạn cho bạn đọc	

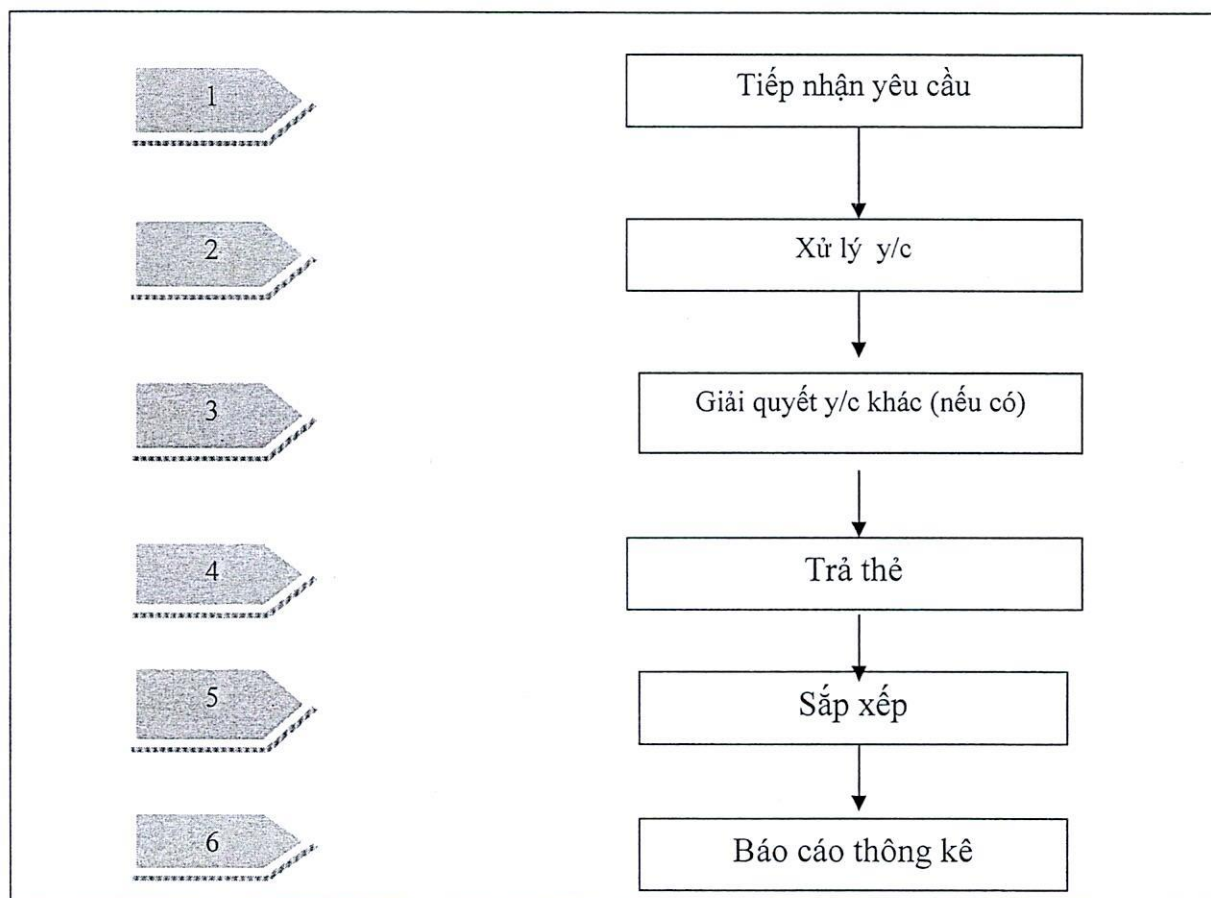
Ghi chú: Cán bộ phục vụ lập báo cáo thống kê danh sách và số liệu hàng tháng nộp lại cho Trưởng đơn vị và Thủ quỹ.

ĐƠN
ĐÃ
DỰ
PH
M



II. . Đối với Quầy báo – Tạp chí

1. Sơ đồ quy trình



2. Mô tả công việc

TT	Mô tả công việc	Người thực hiện
1	Đề tư trang đúng nơi quy định	Bạn đọc
2	Xuất trình thẻ khi vào Thư viện	
3	Nhận và giữ thẻ thư viện khi bạn đọc bước vào	Cán bộ phục vụ
4	Nếu bạn đọc có nhu cầu photo bất kỳ thông tin trên báo, tạp chí thì liên hệ cán bộ phục vụ	
5	Giải quyết yêu cầu (nếu có)	
6	Trả thẻ khi bạn đọc ra về	
7	Sắp xếp lại báo, tạp chí sau mỗi buổi phục vụ	
8	Báo cáo thông kê và lập danh mục lưu hoặc đóng tập	



Lưu ý:

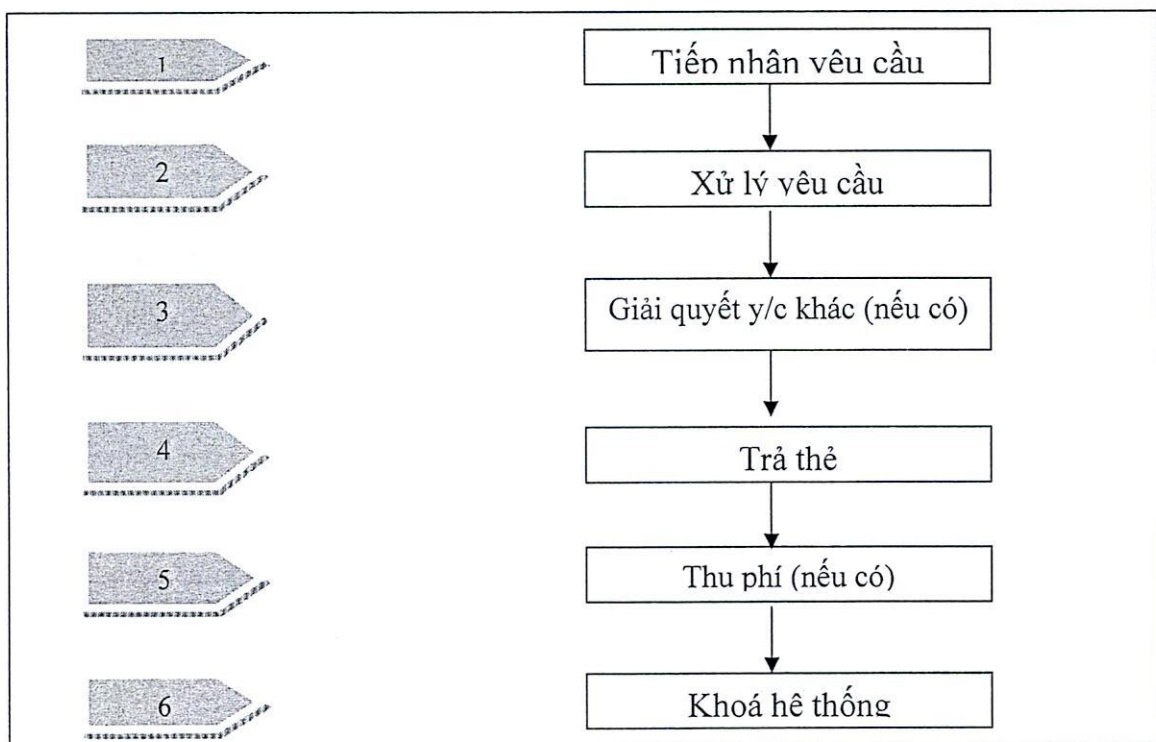
Đ/v tạp chí chuyên ngành: Lập danh mục theo thứ tự tên và số tạp chí. Sau 1 năm sẽ tiến hành đóng tập

Đ/ v báo ngày: Sau mỗi quý phục vụ, cán bộ phục vụ lập danh mục và , sắp xếp gọn gàng và cột lại để chung 1 chỗ

Đ/v tạp chí khác: Lập danh mục cho từng tên tạp chí, Sau 1 năm sẽ cột dây và lưu kho

III. Đối với phòng máy tính

1. Sơ đồ quy trình



2. Mô tả công việc

Bạn đọc chỉ được sử dụng 1 máy tính trong thời gian 2 tiếng miễn phí theo quy định.

Nếu muốn sử dụng thêm, liên hệ cán bộ trực phòng máy. Thời gian sử dụng máy tính sau lần đầu tiên có thu phí là 2.000đ/ 1 tiếng.



QUY TRÌNH PHỤC VỤ TÀI LIỆU THƯ VIỆN

Mã số: QT52/TTTTV-01

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày:

TT	Mô tả công việc	CBTH
1	Đề tư trang đúng nơi qui định	Bạn đọc
2	Trình thẻ Thư viện khi vào phòng máy	
3	Tiếp nhận - Nhận thẻ Thư viện - Chỉ số thứ tự máy được phép sử dụng (Gắn thẻ Thư viện và thẻ số thứ tự máy tính được phép sử dụng)	Cán bộ phục vụ
4	Sử dụng máy tính - Tăng thời gian sử dụng (nếu cần)	Bạn đọc
5	Trả thẻ và thu phí (nếu có)	Cán bộ phục vụ
6	Thoát tài khoản bạn đọc vừa mới sử dụng	