|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DSpace  ---------------------  Trung tâm Thông tin – Thư viện | Thủ tục quy trình:  **KIỂM SOÁT BẠN ĐỌC VÀO THƯ VIỆN** | *Mã hóa: QT/TTTT-TV* |
| *Ban hành lần: 02* |
| *Hiệu lực từ ngày: / / 2014* |
| *Tổng số trang:03 trang* |

***I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG***

*- Xác định các bước tiến hành kiểm soát bạn đọc vào TV để:*

*+ Kiểm soát được BĐ vào TV*

*+ Nâng cao hiệu quả phục vụ bạn đọc.*

*+ Có cách thức phục vụ thích hợp.*

*+ Theo dõi, báo cáo số lượt BĐ vào TV.*

* *Phạm vi áp dụng: Bộ phận Thư viện truyền thống*

***II. TỪ VIẾT TẮT***

*- BĐ: Bạn đọc*

*- TV: Thư viện*

*-SV: Sinh viên*

*-TV: Thư viện*

***III. NỘI DUNG***

**1 – Sơ đồ quy trình:**

Không đúng

Đúng

Yêu cầu quản lý BĐ vào TV

Thống kê, báo cáo

Kiểm tra

Cho BĐ mượn chìa khóa tủ

Hướng dẫn bạn đọc

Nhận lại chìa khóa tủ và trả thẻ cho BĐ

1

Lưu

3

4

5

6

7

8

9

10

Tiếp nhận và giải đáp các ý kiến của BĐ

Quét thẻ vào phần mềm quản lý

Đề nghị BĐ trình thẻ

2

**2 - Nội dung chi tiết:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Người chịu trách nhiệm** | **Nội dung thực hiện** | **Hồ sơ liên quan** | **Thời gian thực hiện** |
| 1 | Phó GĐ  Chuyên viên TV | **Yêu cầu quản lý BĐ vào TV** |  | Hàng ngày |
| 2 | Chuyên viên TV | **Đề nghị bạn đọc trình thẻ:**  Chuyên viên Thư viện đề nghị bạn đọc trình thẻ. |  |  |
| 3 | Chuyên viên TV | **Kiểm tra:**  **-** Chuyên viên TV kiểm tra thẻ của BĐ: thẻ phải do Trường cấp, đối chiếu ảnh trên thẻ so với người thật,…  -Nếu thông tin chính xác sẽ chuyển sang bước 3; ngược lại sẽ quay về bước 1. |  | 1-3 phút/SV |
| 4 | Chuyên viên TV | **Quét thẻ vào phần mềm quản lý:**  - Chuyên viên TV quét mã vạch của thẻ vào mục Đếm lượt bạn đọc trong phân hệ Lưu thông của phần mềm Libol 6.0  - Lưu ý: Quét thẻ phải tương ứng với từng cơ sở (TL, NĐC, GP). |  | 1 phút / SV |
| 5 | Chuyên viên TV | **Cho BĐ mượn chìa khóa tủ:**  **-** Chuyên viên TV đưa chìa khóa tủ cho BĐ mượn để cất giữ vật dụng cá nhân (trường hợp BĐ có vật dụng cá nhân không được phép mang vào TV), sau đó giữ lại thẻ BĐ. | Nội quy thư viện | 1 phút |
| 6 | Chuyên viên TV | **Hướng dẫn bạn đọc:**  - Hướng dẫn bạn đọc để vật dụng cá nhân đúng nơi quy định (túi xách, chai nước,…)  - Hướng dẫn bạn đọc ngồi đúng khu vực.  - Nhắc nhở BĐ tuân thủ các nội quy TV | Nội quy Thư viện | Tuỳ từng trường hợp |
| 7 | Chuyên viên TV | **Nhận lại chìa khóa tủ và trả thẻ cho BĐ:**  - Chuyên viên TV nhận lại chìa khóa tủ BĐ trả (trường hợp BĐ có mượn chìa khóa tủ) và gửi trả lại thẻ cho BĐ.  Lưu ý: Kiểm tra lại thẻ cho khớp với BĐ trước khi trả thẻ cho BĐ.  - Nếu BĐ có ý kiến cần được giải đáp thì tiến hành bước 7; ngược lại thì bỏ qua bước 7 và tiến hành bước 8. |  | 1-3 phút/SV |
| 8 | Chuyên viên TV | **Tiếp nhận và giải đáp các ý kiến của cho BĐ:**  Chuyên viên TV tiếp nhận và giải đáp các ý kiến của BĐ. Trường hợp các ý kiến chưa giải đáp được thì Chuyên viên TV yêu cầu BĐ ghi thông tin vào phiếu đóng góp ý kiến, sau đó trình trưởng BP, GĐ giải đáp qua địa chỉ email của BĐ. | Phiếu đóng góp ý kiến | Tuỳ từng trường hợp cụ thể |
| 9 | Chuyên viên TV | **Thống kê, báo cáo: -** Thống kê số lượt BĐ vào Thư viện theo thời gian, theo khoa/phòng  - Báo cáo hàng tháng. | Báo cáo tháng |  |
| 10 | Chuyên viên TV | **Lưu: -** Lưu các thông tin thống kê, báo cáo.  - Lưu phiếu đóng góp ý kiến | - Báo cáo tháng  -Phiếu đóng góp ý  kiến |  |

***IV. CÁC BIỂU MẪU:***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên biểu mẫu** | **Mã hóa** | **Nơi lưu** |
| 1 | Nội quy thư viện | TV-NQ | TTTT -TV |
| 2 | Báo cáo tháng | TV-BC 01 | TTTT - TV |
| 3 | Phiếu đóng góp ý kiến | TV-PGY | TTTT - TV |