

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH - MARKETING**  
**PHÒNG QUẢN LÝ KHOA HỌC VÀ HỢP TÁC QUỐC TẾ**



**QUY TRÌNH CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ CUNG CẤP THÔNG TIN**

Mã số quy trình: QT/P.QLKHHTQT/13

Lần ban hành: .....

Ngày ban hành:.....

Số trang: .....

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy trình này.
2. Nội dung trong quy trình này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Hiệu trưởng.
3. Mỗi đơn vị được cung cấp 01 bản file điện tử. Các đơn vị khi có nhu cầu bổ sung thêm tài liệu, đề nghị liên hệ với Ban bảo đảm chất lượng để rà soát và cập nhật theo thực tiễn. Cán bộ, giảng viên và người lao động được cung cấp file mềm trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.

| TT | Ngày<br>sửa đổi | Nội dung<br>thay đổi | Trang | Mục | Phê duyệt | Ngày hiệu lực |
|----|-----------------|----------------------|-------|-----|-----------|---------------|
| 1. |                 |                      |       |     |           |               |
|    |                 |                      |       |     |           |               |
|    |                 |                      |       |     |           |               |

## **1. Mục đích**

Quy trình được xây dựng nhằm mục đích xác định rõ các bước, cách thức thực hiện dịch vụ cung cấp thông tin cho người sử dụng. Bảo đảm thực hiện dịch vụ diễn ra nhanh chóng, hiệu quả và đáp ứng nhu cầu của người sử dụng.

## **2. Phạm vi áp dụng, trách nhiệm**

### **2.1. Phạm vi áp dụng**

Quy trình được áp dụng tại Thư viện và đối tượng sử dụng thư viện tại Trường Đại học Tài chính - Marketing.

### **2.2. Trách nhiệm**

- Chuyên viên phụ trách dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu
- Người sử dụng dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu

## **3. Tài liệu tham khảo**

- Luật Thư viện số 46/2019/QH14 ngày 21/11/2019 của Quốc Hội;
- Quyết định Ban hành Quy định sử dụng Thư viện Trường Đại học Tài chính – Marketing số 1727/QĐ-ĐHTCM ngày 05 tháng 7 năm 2022;
- Quyết định số 51/QĐ-ĐHTCM ngày 9 tháng 01 năm 2025 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính - Marketing ban hành Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Phòng Quản lý khoa học và Hợp tác quốc tế thuộc Trường Đại học Tài chính - Marketing;
- Dịch vụ thông tin - thư viện: giáo trình dành cho sinh viên ngành Thông tin - Thư viện (2018) / Nguyễn Hồng Sinh. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.

## **4. Khái niệm và chữ viết tắt**

### **4.1. Khái niệm**

Không có

### **4.2 Chữ viết tắt**

P. QLKHHTQT: Phòng Quản lý Khoa học và Hợp tác quốc tế

## **5. Nội dung**

### **5.1 Lưu đồ quá trình**

| Bước | Đơn vị thực hiện                         | Lưu đồ thực hiện                                                                                                                                                                                                                                                         | Biểu mẫu / Hồ sơ                                                                            |
|------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Chuyên viên Tổ dịch vụ;<br>Người sử dụng | <pre> graph TD     A([Tiếp nhận yêu cầu tin]) --&gt; B[Thực hiện yêu cầu tin]     B --&gt; C{Chuyển kết quả tìm tin}     C -- "Không thỏa mãn" --&gt; B     C -- "Thỏa mãn" --&gt; D[Đánh giá chất lượng dịch vụ]     D --&gt; E([Thống kê, lưu hồ sơ])           </pre> | BM/P.QLKHHTQT/13/01                                                                         |
| 2    | Chuyên viên Tổ dịch vụ                   |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                             |
| 3    | Chuyên viên Tổ dịch vụ;<br>Người sử dụng |                                                                                                                                                                                                                                                                          | BM/P.QLKHHTQT/13/02                                                                         |
| 4    | Chuyên viên Tổ dịch vụ;<br>Người sử dụng |                                                                                                                                                                                                                                                                          | BM/P.QLKHHTQT/13/03                                                                         |
| 5    | Chuyên viên Tổ dịch vụ                   |                                                                                                                                                                                                                                                                          | BM/P.QLKHHTQT/13/01;<br>BM/P.QLKHHTQT/13/02;<br>BM/P.QLKHHTQT/13/03;<br>BM/P.QLKHHTQT/13/04 |

## 5.2. Mô tả nội dung chi tiết

| Bước | Nội dung                                                                                                                                                                                                    | Đơn vị chịu trách nhiệm                  | Thời gian | Kết quả                | Biểu mẫu             |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------|------------------------|----------------------|
| 1    | <b>Tiếp nhận yêu cầu tin:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiếp nhận phiếu đăng ký dịch vụ từ Người sử dụng;</li> <li>Liên hệ, trao đổi với Người sử dụng để làm rõ thắc mắc, yêu cầu.</li> </ul> | Chuyên viên Tổ dịch vụ;<br>Người sử dụng | ≤ 30 phút | Phiếu đăng ký dịch vụ  | BM/P.QLKHH TQT/13/01 |
| 2    | <b>Thực hiện yêu cầu tin:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nghiên cứu yêu cầu tin, xác định các thuật ngữ và từ khóa tìm tin;</li> </ul>                                                          | Chuyên viên Tổ dịch vụ                   | ≤ 90 phút | Thông tin theo yêu cầu |                      |

| Bước | Nội dung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Đơn vị chịu trách nhiệm               | Thời gian | Kết quả                             | Biểu mẫu                                                                                        |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lập chiến lược tìm tin và xác định nguồn cần tìm;</li> <li>- Tiến hành tìm tin, phân tích và lựa chọn kết quả phù hợp với yêu cầu của Người sử dụng;</li> <li>- Đóng gói yêu cầu tin theo hình thức đã trao đổi với Người sử dụng.</li> </ul>                                                                                                                                                    |                                       |           |                                     |                                                                                                 |
| 3    | <b>Chuyển kết quả tìm tin:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gửi phiếu kết quả dịch vụ tới Người sử dụng;</li> <li>- Người sử dụng phản hồi về kết quả. Chuyên viên Tổ dịch vụ nhận phản hồi và tiếp tục thực hiện: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Nếu không đạt yêu cầu, Người sử dụng có thể chọn ngưng yêu cầu dịch vụ hoặc quay lại bước 2.</li> <li>+ Nếu đạt yêu cầu, thực hiện bước 4.</li> </ul> </li> </ul> | Chuyên viên Tổ dịch vụ; Người sử dụng | ≤ 3 ngày  | Phiếu kết quả dịch vụ thông tin     | BM/P.QLKHH TQT/13/02                                                                            |
| 4    | <b>Đánh giá chất lượng dịch vụ</b><br>Người sử dụng đánh giá chất lượng dịch vụ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Chuyên viên Tổ dịch vụ; Người sử dụng | ≤ 5 phút  | Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ | BM/P.QLKHH TQT/13/03                                                                            |
| 5    | <b>Thống kê, lưu trữ hồ sơ</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Phiếu đăng ký dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu</li> <li>(2) Phiếu kết quả dịch vụ và thông tin đính kèm</li> <li>(3) Biểu mẫu khảo sát chất lượng dịch vụ</li> <li>(4) Phiếu thống kê dịch vụ</li> </ol>                                                                                                                                                 | Chuyên viên Tổ dịch vụ                | ≤ 3 phút  | Phiếu thống kê dịch vụ              | BM/P.QLKHH TQT/13/01;<br>BM/P.QLKHH TQT/13/02;<br>BM/P.QLKHH TQT/13/03;<br>BM/P.QLKHH TQT/13/04 |

## 6. Biểu mẫu

| TT | Nội dung                                                    | Mã hóa<br>biểu mẫu  | Nơi lưu     | Thời<br>gian lưu |
|----|-------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|------------------|
| 1  | Phiếu đăng ký dịch vụ<br>cung cấp thông tin theo<br>yêu cầu | BM/P.QLKHHTQT/13/01 | P. QLKHHTQT | 5 năm            |
| 2  | Phiếu kết quả dịch vụ và<br>thông tin đính kèm              | BM/P.QLKHHTQT/13/02 | P. QLKHHTQT | 5 năm            |
| 3  | Biểu mẫu khảo sát chất<br>lượng dịch vụ                     | BM/P.QLKHHTQT/13/03 | P. QLKHHTQT | 5 năm            |
| 4  | Phiếu thống kê dịch vụ                                      | BM/P.QLKHHTQT/13/04 | P. QLKHHTQT | 5 năm            |

## PHIẾU ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ CUNG CẤP THÔNG TIN

### 1. Thông tin người yêu cầu

Họ và tên:.....  
 Đối tượng:.....  
 Mã số: .....  
 Email:.....  
 Số điện thoại:.....  
 Ngày đăng ký dịch vụ:.....  
 Kênh liên lạc mong muốn:.....

### 2. Thông tin yêu cầu

#### 2.1. Loại yêu cầu (Chọn vào danh mục người sử dụng yêu cầu)

|  |                                                                                          |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Danh mục tài liệu học tập, nghiên cứu theo yêu cầu                                       |
|  | Toàn văn tài liệu                                                                        |
|  | Cung cấp thông tin dữ kiện (thuật ngữ, khái niệm, sự kiện lịch sử, số liệu thống kê,...) |
|  | Tóm tắt tài liệu                                                                         |
|  | Khác:                                                                                    |

#### 2.2. Mô tả nội dung yêu cầu

Mục đích:.....  
 Tài liệu cụ thể (nếu có): .....  
 Số lượng mong muốn: .....  
 Ngôn ngữ yêu cầu:.....  
 Thông tin thêm: .....

#### \* Các quy định khi sử dụng thông tin dịch vụ

- Sử dụng với mục đích phi thương mại.
  - Tuân thủ Luật Bản quyền và sở hữu trí tuệ. Không phát tán thông tin trong môi trường mạng. Tự chịu trách nhiệm pháp lý đối với hành vi sử dụng tài nguyên không tuân thủ pháp Luật Việt Nam và Công ước Quốc tế
  - Thư viện có quyền từ chối dịch vụ nếu như NSD không tuân thủ các quy định khi sử dụng dịch vụ
- \*\* NSD điền vào phiếu đăng ký dịch vụ đã hoàn tất gửi về địa chỉ email sau: [thuvien@ufm.edu.vn](mailto:thuvien@ufm.edu.vn)

**Xác nhận của chuyên viên**

**Người đăng ký dịch vụ**

**PHIẾU KẾT QUẢ DỊCH VỤ CUNG CẤP THÔNG TIN THEO**

Họ và tên:

Mã số

Email:

Số điện thoại:

Thân gửi:

Sau quá trình thực hiện yêu cầu tin, Thư viện Trường Đại học Tài chính - Marketing gửi bạn thông tin theo yêu cầu của bạn:

- (1) *Danh mục tài liệu học tập, nghiên cứu theo yêu cầu*
- (2) *Toàn văn tài liệu*
- (3) *Cung cấp thông tin dữ kiện (thuật ngữ, khái niệm, sự kiện lịch sử, số liệu thống kê, v.v.)*
- (4) *Tóm tắt tài liệu*
- (5) *Khác:*

| LOẠI | THÔNG TIN  | ĐỊA CHỈ/NỘI DUNG THÔNG TIN | GHI CHÚ |
|------|------------|----------------------------|---------|
| (1)  | Tài liệu 1 | Vị trí 1                   |         |
|      | Tài liệu 2 | Vị trí 1                   |         |
|      | ...        | ...                        |         |

Kết quả này bao gồm ... tệp và ... thư mục đính kèm.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày...tháng...năm 20...

**NGƯỜI LẬP**

## PHIẾU KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CUNG CẤP THÔNG TIN

Chúng tôi rất mong nhận được ý kiến phản hồi của bạn về chất lượng dịch vụ cung cấp thông tin tại thư viện. Thông tin bạn cung cấp sẽ giúp chúng tôi cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ.

**1. Thông tin cá nhân**

- Họ và tên: \_\_\_\_\_
- Email: \_\_\_\_\_
- Số điện thoại: \_\_\_\_\_

**2. Bạn đã sử dụng dịch vụ cung cấp thông tin qua kênh nào?**

- ☐ Email
- ☐ Trực tiếp tại thư viện
- ☐ Trang web
- ☐ Khác (Vui lòng ghi rõ): \_\_\_\_\_

**3. Bạn yêu cầu loại thông tin gì?**

- ☐ Danh mục tài liệu học tập, nghiên cứu theo yêu cầu
- ☐ Toàn văn tài liệu
- ☐ Cung cấp thông tin dữ kiện (thuật ngữ, khái niệm, sự kiện lịch sử, số liệu thống kê,...)
- ☐ Tóm tắt tài liệu
- ☐ Thông tin khác (Vui lòng ghi rõ): \_\_\_\_\_

**4. Bạn đánh giá thế nào về thời gian phản hồi của thư viện?**

- ☐ Rất nhanh
- ☐ Nhanh
- ☐ Bình thường
- ☐ Chậm
- ☐ Rất chậm

**5. Chất lượng thông tin mà bạn nhận được có đáp ứng yêu cầu của bạn không?**

- ☐ Hoàn toàn đáp ứng
- ☐ Đáp ứng một phần
- ☐ Không đáp ứng

**6. Bạn có hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên thư viện không?**

- ☐ Rất hài lòng
- ☐ Hài lòng
- ☐ Bình thường
- ☐ Không hài lòng
- ☐ Rất không hài lòng

**7. Bạn có gặp khó khăn nào khi sử dụng dịch vụ không?**

- ☐ Không
- ☐ Có (Vui lòng ghi rõ): \_\_\_\_\_

**8. Nhìn chung, trong thang điểm 10, bạn đánh giá chất lượng dịch vụ ở thang điểm?**

**9. Bạn có đề xuất gì để cải thiện dịch vụ cung cấp thông tin của thư viện?**

---

---

**10. Bạn có sẵn lòng giới thiệu dịch vụ này cho người khác không?**

☐ Có

☐ Không

**11. Ý kiến bổ sung:**

---

---

*Chúng tôi xin chân thành cảm ơn bạn đã dành thời gian để hoàn thành phiếu khảo sát này!*

TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
TÀI CHÍNH - MARKETING  
PHÒNG QUẢN LÝ KHOA HỌC  
VÀ HỢP TÁC QUỐC TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**PHIẾU THỐNG KẾ DỊCH VỤ CUNG CẤP THÔNG TIN**

| TT | Họ và tên | Mã số | Ngày<br>đăng ký | Mã số kết<br>quả DV | Điểm đánh<br>giá chung | Ghi chú |
|----|-----------|-------|-----------------|---------------------|------------------------|---------|
|    |           |       |                 |                     |                        |         |
|    |           |       |                 |                     |                        |         |
|    |           |       |                 |                     |                        |         |

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày...tháng...năm 20...*

**NGƯỜI THỐNG KÊ**