

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHENIKAA






## QUY TRÌNH


### XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI

(Kèm theo QĐ số 688/QĐ-ĐHP-ĐT&QLSV ngày 27 tháng 12 năm 2020  
của Hiệu trưởng trường Đại học PHENIKAA)

Mã số: QT.06.TV.DV



Trách nhiệm	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Đào Thị Hương	Phạm Thị Lánh	GS.TS Nguyễn Văn Hiếu
Ký tên			
Chức vụ		TP. ĐT&QLSV	Phó hiệu trưởng

	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT.06.TV.DV
	<b>XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI</b>	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: Trang: 2 / 5

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy định trách nhiệm và phương thức phục vụ của Cán bộ thư viện tại bộ phận Dịch vụ để xử lý các lỗi dữ liệu gặp phải trong quá trình phục vụ người dùng tin tại Thư viện.

## 2. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Áp dụng cho Cán bộ thư viện tại Thư viện Trường ĐH PHENIKAA.

## 3. CĂN CỨ PHÁP LÝ:

Tiêu chuẩn ISO 9001:2008, ISO 9001:2015;

Quy chế mẫu Hoạt động thông tin thư viện các trường Đại học;

Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10/12/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Điều lệ trường đại học;

Quyết định số 10/QĐ-ĐHP-HĐQT ngày 27/6/2019 về việc Ban hành điều lệ Trường Đại học PHENIKAA;

Quyết định 03/QĐ-ĐHP-HĐQT ngày 22/02/2019 về việc Ban hành Quy chế tổ chức hoạt động của Trường Đại học PHENIKAA;

QĐ số 683/QĐ-ĐHP-ĐT&QLSV ngày 20 tháng 12 năm 2020 của Hiệu trưởng trường Đại học PHENIKAA ban hành Nội quy thư viện Trường Đại học Phenikaa;

QĐ số 684/QĐ-ĐHP-ĐT&QLSV ngày 23 tháng 12 năm 2020 của Hiệu trưởng trường Đại học PHENIKAA - Quy định các khoản thu tại Thư viện Trường Đại học Phenikaa.


## 4. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

### 4.1 Giải thích thuật ngữ:

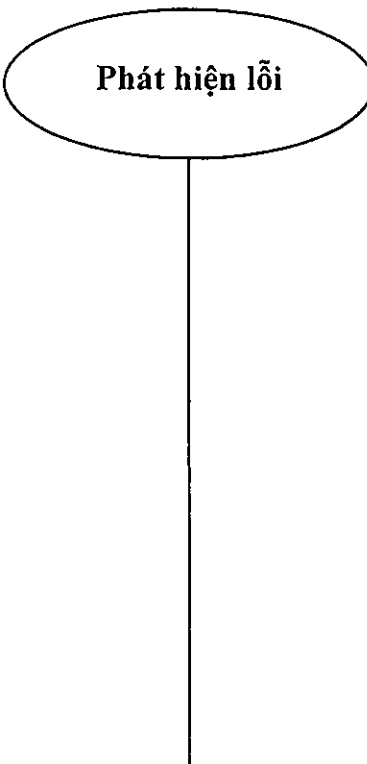
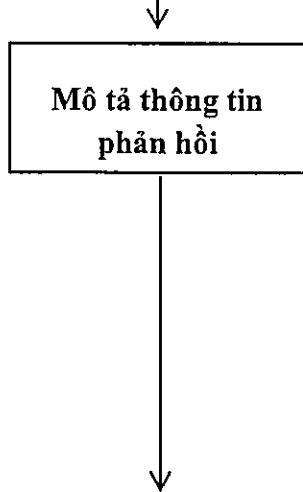
Không có


### 4.2 Từ viết tắt:

Viết tắt	Viết đầy đủ
CSDL	Cơ sở dữ liệu
KHXG	Ký hiệu xếp giá
NXB	Nhà xuất bản
NSD	Người sử dụng
QTHT	Quản trị hệ thống


	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT.06.TV.DV
	<b>XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI</b>	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: Trang: 3 / 5

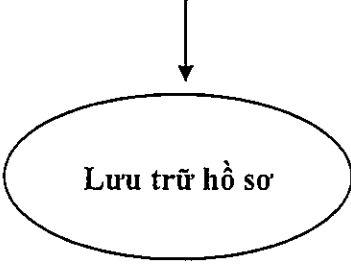
## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/Các biểu mẫu
CBTV	 <p style="text-align: center;"><b>Phát hiện lỗi</b></p>	<p><b>5.1 Phát hiện lỗi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Lỗi dữ liệu NSD Thư viện:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiếp nhận báo lỗi dữ liệu từ NS hoặc cán bộ thư viện;</li> <li>Mở hồ sơ trong phân hệ Bạn đọc để kiểm tra thông tin bạn đọc: Tìm kiếm theo Họ và tên và kiểm tra các thông tin hiện tại của NSD trong CSDL là gì và xác định các lỗi dữ liệu nếu có theo Tài liệu <i>Hướng dẫn quản trị và sử dụng phần mềm Koha</i>;</li> </ul> </li> <li><i>Lỗi dữ liệu thư mục:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tra cứu phát hiện trùng biểu ghi hoặc biểu ghi thư mục bị thiếu thông tin về: KHGX, Đầu mục, Nơi lưu trữ,...; theo Tài liệu <i>Hướng dẫn quản trị và sử dụng phần mềm Koha</i>;</li> <li>Phát hiện thông tin thư mục trên bản tài liệu có sai sót, nhầm lẫn (Kho lưu trữ; tên tác giả, NXB, Phân loại, Cutter...);</li> <li>Kiểm tra, xác nhận lỗi.</li> </ul> </li> </ul>
Người sử dụng; CBTV	 <p style="text-align: center;"><b>Mô tả thông tin phản hồi</b></p>	<p><b>5.2 Mô tả thông tin phản hồi vào biểu mẫu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Lỗi dữ liệu NSD Thư viện:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hướng dẫn NSD điền thông tin cá nhân vào <i>Sổ theo dõi Lỗi dữ liệu người dùng BM.03.QT.06.TV.DV</i>, chú ý ghi lại cụ thể các lỗi dữ liệu;</li> </ul> </li> </ul> <p><i>Chú ý:</i> hỏi thông tin email và điện thoại của người dùng xem có thay đổi không, nếu có thì cập nhật thông tin email, điện thoại mới vào trong dữ liệu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Lỗi dữ liệu thư mục:</i></li> </ul>

	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT.06.TV.DV
	<b>XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI</b>	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: Trang: 4 / 5

	↓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra lại biểu ghi trong Koha; Ghi lại thông tin vào <i>Sổ theo dõi lỗi dữ liệu thư mục BM.05.QT.06.TV.DV</i>;</li> <li>* Đối với lỗi dữ liệu thư mục trên bản tài liệu: Ghi chú lỗi vào giấy note và kẹp cùng bản tài liệu;</li> <li>- Chuyển tình trạng tài liệu trong dữ liệu sang trạng thái: Phục chế.</li> </ul>
<b>CBTV, Bộ phận Biên mục; Bộ phận QTHT</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Xử lý thông tin phản hồi</div>	<b>5.3 Xử lý lỗi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lỗi dữ liệu NSD Thư viện:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bàn giao các thông tin báo lỗi theo <b>BM.01.QT.06.TV.DV</b> cho cán bộ phụ trách Quản trị hệ thống để kiểm tra và xử lý lỗi theo <i>Quy trình xử lý lỗi</i> của bộ phận QTHT</li> </ul> </li> <li>• <i>Lỗi dữ liệu thư mục:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuyển thông tin/Tài liệu cho bộ phận Biên mục theo <b>BM.04.QT.06.TV.DV</b> để kiểm tra và xử lý lỗi theo <i>Quy trình xử lý thông tin phản hồi</i> của bộ phận Biên mục.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Bộ phận Quản trị hệ thống; Bộ phận Biên mục</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Trả kết quả xử lý lỗi</div>	<b>5.4 Trả kết quả xử lý lỗi;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bộ phận QTHT và Biên mục bàn giao lại thông tin đã xử lý cho Nhóm Hỗ trợ, tư vấn thông tin bằng <i>Sổ theo dõi Lỗi dữ liệu người dùng BM.03.QT.06.TV.DV</i> và <i>Sổ theo dõi lỗi dữ liệu thư mục BM.04.QT.06.TV.DV</i></li> </ul>
<b>CBTV, Bộ phận Quản trị hệ thống; Bộ phận Biên mục</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Xác nhận kết quả</div>	<b>5.5 Xác nhận kết quả</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra lại thông tin sau khi nhận kết quả xử lý lỗi của Bộ phận Quản trị hệ thống vào và Bộ phận Biên mục xác nhận đã xử lý lỗi theo <b>BM.03.QT.06.TV.DV</b> và <b>BM.04.QT.06.TV.DV</b></li> </ul>

	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT.06.TV.DV Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: Trang: 5 / 5
	<b>XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI</b>	

<b>Trưởng BP Thư viện</b>		<b>5.6 Lưu trữ hồ sơ TT</b> - Lưu giữ hồ sơ: Sổ theo dõi Lỗi dữ liệu người dùng, Sổ theo dõi Lỗi dữ liệu thư mục.
-------------------------------	---	--

## 6. LƯU HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Sổ theo dõi Lỗi dữ liệu NSD Thư viện	Thư viện	5 năm
2	Sổ theo dõi Lỗi dữ liệu thư mục	Thư viện	5 năm
3.	Hướng dẫn Tra cứu dữ liệu Bạt đọc	Thư viện	5 năm
4.	Hướng dẫn tìm kiếm tài liệu	Thư viện	5 năm

## 7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

### 7.1 Biểu mẫu

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1.	BM.03.QT.06.TV.DV	Sổ theo dõi Lỗi dữ liệu NSD Thư viện
2.	BM.04.QT.06.TV.DV	Sổ theo dõi Lỗi dữ liệu thư mục
3.	BM.01.QT.06.TV.DV	Phiếu tiếp nhận thông tin phản hồi (QTHT)
4.	BM.01.QT.06.TV.DV	Phiếu tiếp nhận thông tin phản hồi (BM)

### 7.2 Tài liệu hướng dẫn

STT	Ký hiệu tài liệu	Tên tài liệu
1.		Bộ tài liệu Hướng dẫn quản trị phần mềm Thư viện Koha



DANH MỤC BÀN GIAO TÀI LIỆU CẢN XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI

STT	Ngày nhận	Tên tài liệu	ĐKCB	Tình trạng	Cách xử lý	Ngày trả	Ký nhận

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHENIKAA**

**THƯ VIỆN**

**SỔ THEO DÕI  
LỖI DỮ LIỆU NGƯỜI DÙNG**

**Từ..... - .....**





**DANH SÁCH DỰ LIỆU TÀI LIỆU BÁO LỖI**

STT	Ngày tháng	Tên tài liệu	ĐKCB	Tình trạng	Cán bộ xử lý	Ghi chú

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHENIKAA**

**THƯ VIỆN**

**SỔ THEO DÕI  
LỖI DỮ LIỆU THƯ MỤC**

**Từ ..... đến .....**

TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHENIKAA

THƯ VIỆN

**SỔ THEO DÕI**  
**TÀI LIỆU PHỤC CHẾ**  
TỪ..... ĐẾN .....

