

بسمه تعالی

آیین نامه و دستورالعمل بخش خدمات عمومی
کتابخانه حضرت آیت الله العظمی بروجردی (ره)

تهیه و تنظیم:

بخش خدمات عمومی کتابخانه آیت الله العظمی بروجردی (ره)

بهمن ماه ۱۳۹۹

مقدمه

مفهوم خدمات عمومی در کتابخانه به مجموعه اقدامات سازمان‌یافته گفته می‌شود که برای بهره‌گیری فعالانه از مجموعه به‌منظور برآوردن نیازهای اطلاعاتی جامعه مخاطب و ایجاد ارتباط بین خدمات کتابخانه و کاربران صورت می‌گیرد.. هدف اصلی خدمات عمومی کتابخانه تامین نیازهای اطلاعاتی کاربران از طریق امانت، خدمات مرجع و اشاعه اطلاعات است. خدمات عمومی به طور کلی به عواملی چون رویکردها، سیاست‌های کتابخانه، روش‌ها و فنون و منابع بستگی دارد. مهمترین وظیفه کتابخانه‌ها از طریق فعالیتهای بخش خدمات عمومی نمود پیدا می‌کند.

اشاعه اطلاعات بخشی از خدمات عمومی است و مستلزم آگاهی نسبت به نیازهای مخاطبان و توزیع به موقع اطلاعات مرتبط و مناسب به منظور برآورده ساختن نیاز مخاطبان است. در حالت کلی ارائه خدمات عمومی کتابخانه‌ها به مخاطبان به دو صورت حضوری و غیرحضوری انجام می‌شود.

در خدمات حضوری، کتابداران جدیدترین اطلاعات را با بهره‌گیری از انواع محمل‌ها و درگاه‌های اطلاعاتی در دسترس کاربران قرار می‌دهند. با توجه به رشد فناوری‌های نوین، کتابخانه‌ها سعی در توسعه خدمات دیجیتال نموده و از این بستر برای ارائه خدمات غیرحضوری خود استفاده می‌کنند. خدمات غیرحضوری، این امکان را به پژوهشگران می‌دهد که بتوانند بدون نیاز به حضور در محل کتابخانه، نیازهای اطلاعاتی خود را با کارشناسان مربوط در میان گذاشته و پاسخ مناسب دریافت کنند. خدمات غیرحضوری از طریق میزمرجع مجازی یا تلفنی و یا از طریق پست الکترونیکی و بستر شبکه‌های اجتماعی ارائه می‌شود.

تمام فعالیتهای کتابخانه اعم از فراهم آوری، سازماندهی در جهت ارائه خدمات به مراجعه کنندگان است و بیشترین تبلور آن از طریق خدمات عمومی و ارتباط با کاربران صورت می‌پذیرد. خدمات عمومی در کتابخانه آیت‌الله العظمی بروجردی از طریق میز امانت، میز مرجع حضوری، میز مرجع مجازی، بانک اطلاعات، کتابخانه دیجیتال و وب سایت کتابخانه انجام می‌شود.

ماده ۱) عوامل تاثیرگذار در مجموعه‌سازی

۱. فراهم آوری منابع چاپی و الکترونیکی متناسب با جامعه کاربران؛
۲. ایجاد امکان دسترسی به منابع دیجیتال مورد نیاز کاربران؛
۳. سرعت و سهولت در دسترسی به اطلاعات مورد نیاز کاربران؛
۴. بهره‌گیری از سامانه خدمات تحویل مدرک؛
۵. فراهم آوری زمینه مشاوره اطلاعاتی به پژوهشگران؛
۶. تعامل و امکان برقراری ارتباط با سایر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی؛
۷. برقراری ارتباط و تعامل با سایر بخش‌های کتابخانه در راستای سهولت خدمت‌رسانی به کاربران؛

ماده ۲) ضوابط استفاده از خدمات عمومی کتابخانه:

۱. همراه داشتن کارت عضویت برای استفاده از تالارهای مطالعه و خدمات میز امانت؛
۲. همکاری در ایجاد فضای آرام برای مطالعه سایر کاربران؛
۳. تلاش حداکثری برای نگهداری و مراقبت از کتابها و تجهیزات کتابخانه؛
۴. ارائه پیشنهادات و انتقادات به مسئولین کتابخانه و پرهیز از بحث و مجادله با اعضای دیگر؛
۵. خودداری از مباحثه و گفتگوی شخصی علمی، صحبت با تلفن، خوردن و آشامیدن در تالارهای مطالعه؛
۶. قبول مسئولیت حفاظت از وسایل شخصی توسط کاربر؛
۷. اهتمام به رعایت قوانین و مقررات درج شده در فرم عضویت؛

ماده ۳) خدمات میز امانت

- کتابخانه دارای سه تالار مستقل ویژه برادران و خواهران است. هر تالار دارای میز امانت مجزا بوده و به ارائه خدمات می‌پردازد. از جمله اصول و فرایندهای که در میز امانت الزامی و اجرایی می‌باشد بدین شرح است:
۱. ثبت نام متقاضیان برای استفاده از خدمات عمومی کتابخانه اعم از امانت، خدمات میز مرجع، بانک اطلاعات، اینترنت و شبکه داخلی و صندوق امانت طبق ضوابط؛
 ۲. راهنمایی و ارائه مشاوره به کاربران برای استفاده از منابع کتابخانه از طریق آموزش و انجام جستجو در نرم افزار کتابخانه یا دیگر مراکز اطلاعاتی با کمک کارشناس میز امانت؛
 ۳. ثبت سفارش منابع درخواستی در نرم افزار امانت و تحویل منبع به کاربر توسط کارشناس میز امانت طبق ضوابط؛

۴. دسترسی به نسخ خطی، کتاب های چاپ سنگی، چاپ سربی، نشریات قدیمی و پایان نامه ها از طریق بانک اطلاعات، شبکه داخلی، کتابخانه دیجیتالی و وب سایت کتابخانه؛
۵. اطلاع رسانی جهت آگاهی و راهنمایی کاربران پیرامون دسترسی به منابع کتابخانه دیجیتالی و تحویل فایل های دیجیتالی، مطابق با ضوابط و مقررات تعریف شده در میز امانت؛
۶. اطلاع رسانی جهت آگاهی و راهنمایی کاربران از پایگاه های علمی داخل کتابخانه مانند: پایگاه مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری و نورمگز توسط کارشناس میز امانت؛
۷. منابع کتابخانه صرفاً برای استفاده در تالارهای مطالعه بوده و لزوم نظارت کارشناس میز امانت بر خارج نکردن آنها طبق ضوابط؛
۸. چیدمان کتابهای استفاده شده در تالارها و بازگشت کتابهای درخواستی توسط کاربر، به مخزن، مطابق با ضوابط تعریف شده، توسط کارشناس میز امانت؛
۹. تهیه و تحویل کپی یا فایل دیجیتالی از منابع درخواستی طبق ضوابط؛
۱۰. ارائه خدمات به کاربران میهمان طبق ضوابط و اعضای کتابخانه های عضو مکتبا با دریافت معرفی نامه از مرکز مربوطه یا کارت عضویت مکتبا توسط کارشناس میز امانت؛
۱۱. پیگیری صدور معرفی نامه از کارشناس امور دفتری برای استفاده کاربران از کتابخانه های عضو مکتبا یا ثبت سفارش منابع مورد نیاز آنها از طریق امانت بین کتابخانه ای؛
۱۲. راهنمایی کاربران برای دسترسی به منابع سایر کتابخانه ها در داخل یا خارج از استان توسط کارشناس میز امانت؛
۱۳. ایجاد نظم و برقراری محیطی آرام برای کاربران در تالارها؛
۱۴. پیگیری کتابها و سندلی هایی که بدون حضور عضو رزرو شده اند و تحویل آن به دیگر اعضا؛
۱۵. دریافت موردی کتب اهدایی از کاربران و ثبت مشخصات اهداکننده و ارائه گزارش آن به کارشناس مجموعه سازی و تحویل این منابع به کارشناس مخزن؛
۱۶. رف خوانی روزانه و دوره ای منابع قفسه باز در تالارهای مطالعه توسط کارشناس میز امانت با در نظر گرفتن موارد ذیل:
 - الف: کنترل دائمی قفسه ها از لحاظ ترتیب و نظم کتاب ها براساس شماره رده؛
 - ب: جدا کردن کتبی که به هر شکل دچار آسیب شده اند و ارسال آنها به بخش صحافی؛
 - ج: تهیه گزارش منابع مفقودی و ارائه آن به مسئول مجموعه سازی؛

د: پیشنهاد وجین کتاب های بدون استفاده یا مندرس به مسئول مجموعه سازی؛

۱۷. آشنایی کاربران با خدمات رفاهی کتابخانه (بوفه و فضای استراحت) اعم از ضوابط و ساعت استفاده؛

۱۸. گزارش پیشنهادات و انتقادات ارائه شده توسط کاربران و تخلفات از سوی آنها به مدیر؛

۱۹. کنترل نهایی تالار مطالعه هنگام تعطیلی کتابخانه؛

ماده ۴) عضویت در کتابخانه

۱. در خواست عضویت در کتابخانه به صورت حضوری با مراجعه به کارشناسان میز امانت یا بصورت مجازی از طریق وبسایت کتابخانه امکان پذیر است.

۲. خدمات کتابخانه برای برادران و خواهران به صورت مستقل بوده و به دو بخش اعضای دائمی و اعضای موقت تقسیم می شوند.

الف) اعضای دائم: اعضای واجد شرایط که به طور بلند مدت از خدمات کتابخانه استفاده می کنند و برای آنها کارت عضویت صادر می شود.

ب) اعضای موقت: اعضای واجد شرایطی که به صورت موردی یا کوتاه مدت از خدمات کتابخانه استفاده می کنند.

۳. خدمات ارائه شده به کاربران دائم و موقت کاملاً یکسان است. تنها اعضای دائم، گذرواژه و نام کاربری برای استفاده از خدمات بانک اطلاعات و شبکه داخلی کتابخانه دریافت می کنند و کاربران موقت با توجه به شرایط و بنا به صلاح دید مسئول هر بخش مجاز به استفاده موردی از خدمات بانک اطلاعات به صورت مهمان هستند.

ماده ۵) شرایط و مدارک ثبت نام

۱. ارائه حداقل مدرک اتمام پایه دهم حوزه یا کارت دانشجویی کارشناسی ارشد رشته های علوم انسانی؛

۲. ارائه تصویر کارت ملی، شناسنامه یا گذرنامه برای اتباع خارج؛

۳. ارائه یک قطعه عکس پرسنلی؛

۴. پرداخت هزینه صدور کارت عضویت؛

ماده ۶) ضوابط بخش صندوق امانات:

۱. صندوق امانت از جمله خدمات رفاهی کتابخانه برای پژوهشگران بوده و بصورت ماهانه با دریافت هزینه به ایشان واگذار می گردد.

۲. متقاضی موظف است پس از اتمام مدت زمان استفاده از صندوق، نسبت به تخلیه یا تمدید آن اقدام نماید. در صورت عدم تخلیه پس از مدت ۱۰ روز صندوق توسط مسئول مربوطه تخلیه و کتابخانه در قبال وسایل داخل آن مسئولیتی نخواهد داشت.
۳. کتابخانه هیچ گونه تعهدی نسبت به محتویات صندوق ندارد، لذا از قرار دادن اشیاء قیمتی و مواد فاسد شدنی در آن خودداری گردد.
۴. واگذاری کلید صندوق به غیر و تکثیر آن به هر عنوان تخلف محسوب می گردد؛
۵. مسؤولیت خسارت به صندوق امانات (مفقود شدن کلید و ...) بر عهده متقاضی بوده و هنگام تحویل صندوق هزینه آن محاسبه و دریافت خواهد شد.

ماده ۷) ارتباط میز امانت با سایر بخش ها

۱. کارشناس میز امانت برای هماهنگی بیشتر امور با مدیر و کارشناسان مرتبط هماهنگ خواهد بود.
۲. ارتباط با مدیر برای اتخاذ تصمیمات خاص، و پاسخگویی بهتر و بیشتر به نیازهای موردی کاربران و ارائه گزارش؛
۳. ارتباط با کارشناس مخزن برای دریافت و بازگرداندن منابع به امانت رفته و تحویل منابع اهدایی؛
۴. ارتباط با کارشناس مجموعه سازی در راستای ارائه گزارشات رف خوانی، معرفی کتابهای پرکاربرد تالارها، منابع پیشنهادی کاربران و معرفی اهدا کنندگان کتاب؛
۵. ارتباط با کارشناس فناوری اطلاعات در راستای رفع نواقص و مشکلات سخت افزاری و نرم افزاری؛
۶. ارتباط با کارشناس دیجیتال سازی جهت برطرف کردن مشکلات کتابخانه دیجیتالی؛

ماده ۸) خدمات میز مرجع

خدمات میز مرجع برای دستیابی سریع پژوهشگران به اهداف پژوهشی خود می باشد. میز مرجع به دو صورت حضوری و مجازی توسط کارشناسان مسلط و آگاه بر منابع کتابخانه به ارائه خدمات می پردازد.

ماده ۹) میز مرجع حضوری

۱. پیشنهاد موضوعات پژوهشی و معرفی مجموعه های کتابخانه؛
۲. مشاوره علمی و پژوهشی به مراجعین توسط اساتید و کارشناسان کتابداری پیرامون منبع شناسی، نسخه پژوهی و روش تدوین مقالات و پایان نامه؛
۳. معرفی پایگاه های اطلاعاتی و راهنمایی پژوهشگران برای استفاده از آنها؛
۴. شناسایی و جمع آوری اطلاعات از فعالیتهای علمی مراجعین جهت تشکیل پرونده علمی؛

ماده ۱۰) میز مرجع مجازی

ارائه خدمات و مشاوره علمی-پژوهشی و پاسخگویی غیرحضوری به کاربران کتابخانه از طریق میز مرجع مجازی با گفتگوی آنلاین یا پاسخگویی آفلاین، به صورت تلفنی یا از طریق فضاهای مجازی انجام می‌شود. از جمله خدماتی که در میز مرجع مجازی انجام می‌گیرد، بدین شرح است:

۱. دریافت و پاسخگویی به سؤالات کاربران مجازی از طریق سامانه خدمات میز مرجع مجازی یا پست الکترونیک، و شبکه‌های اجتماعی و پیامک؛
۲. مشاوره پژوهشی، پاسخگویی به سؤالات متداول کتابخانه و جستجوی منابع درخواستی مراجعین؛
۳. انجام خدمات تحویل مدرک؛
۴. راهنمایی و مشاوره استفاده از منابع کتابخانه دیجیتالی؛

ماده ۱۱) خدمات بانک اطلاعات

با گسترش فناوری های نوین، نیازهای اطلاعاتی کاربران تغییر یافته و دیگر مجموعه های چاپی به تنهایی نمی‌تواند پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی افراد باشد، به همین منظور برای پاسخگویی بهتر و برآورده کردن این نیازها در تالارهای مطالعه برادران و خواهران بخش مجزایی با استفاده از سیستم های رایانه و شبکه بی سیم با عنوان بانک اطلاعات، برای استفاده پژوهشگران تجهیز شده است. کاربران می‌توانند با عضویت در بانک اطلاعات و دریافت نام کاربری و گذرواژه امکان دسترسی به اینترنت، نرم افزارهای علوم اسلامی، پایگاه های اطلاعاتی از جمله نورمگز و مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری، منابع دیجیتالی و کتابخانه دیجیتالی شامل پایان نامه ها، نسخ خطی، کتاب های چاپ سنگی، چاپ سربی، نشریات قدیمی، کتاب های درسی و جزوات داشته باشند.

به دلیل فضا و امکانات موجود در کتابخانه کارشناس بانک اطلاعات ارتباط مستقیم و نزدیکی با کارشناس میز امانت خواهد داشت و ضمن همکاری های لازم و ابلاغ شده با این بخش، وظایفی را به شرح زیر نیز انجام می‌دهد:

۱. ایجاد حساب کاربری برای اعضای دائمی و موقت مطابق با شرایط و ضوابط تعریف شده، جهت استفاده از بانک اطلاعات، شبکه داخلی کتابخانه و کتابخانه دیجیتالی؛

۲. ارائه راهنمایی های لازم به کاربران برای استفاده از نرم افزارهای کاربردی، تحقیقاتی و پایگاه های علمی-اطلاع رسانی؛

۳. آموزش استفاده از کتابخانه دیجیتالی، منابع دیجیتالی کتابخانه و سایر پایگاهها و راهنمایی در ذخیره اطلاعات گردآوری شده در درایو اختصاصی توسط خود کاربر و انتقال آنها از طریق فلش و سی دی؛

۴. نظارت بر رعایت ضوابط توسط کاربران بانک اطلاعات و پیگیری و رسیدگی به مشکلات و تخلفات آنان؛

۵. تعریف حساب کاربری برای استفاده از کتابخانه دیجیتالی خارج از محیط کتابخانه.

ماده ۱۲) ضوابط استفاده از بانک اطلاعات و شبکه ایرلس:

۱. قبول مسئولیت و ضرورت صیانت از شناسه کاربری و عدم واگذاری آن به دیگران؛
۲. توجه و اطلاع از ذخیره شدن زمان استفاده و پژوهش های کاربران در سرور مرکزی کتابخانه؛
۳. قبول مسئولیت ذخیره سازی اطلاعات حاصل از پژوهش در درایو اختصاصی توسط خود کاربر؛
۴. غیرفعال کردن شناسه کاربری پس از اتمام کار با رایانه؛ (log off)
۵. عدم انجام فعالیت های غیرپژوهشی مانند:
 - ❖ تماشای فیلم، عکس و اجرای فایل های صوتی و تصویری و ویرایش آنها؛
 - ❖ بازدید از سایت ها و صفحات غیرپژوهشی مانند سایت های خبری، شبکه های اجتماعی و ... ؛
 - ❖ استفاده از پست الکترونیک (email) برای امور غیر پژوهشی؛
 - ❖ دانلود و آپلود هرگونه نرم افزار، فیلم، صوت و عکس؛
 - ❖ استفاده از سیستم ها برای تایپ و ویرایش در متن امور غیر پژوهشی؛
 - ❖ خودداری از هر گونه اقدام جهت اختلال در شبکه داخلی کتابخانه و قبول مسئولیت حقوقی و قضائی آن؛

ماده ۱۳) خدمات کتابخانه دیجیتالی

علاوه بر منابع انحصاری کتابخانه، کتابهای چاپ قدیمی و کمیاب و متون کهن طبق ضوابط در فرایند دیجیتال سازی قرار گرفته و از طریق کتابخانه دیجیتالی در دسترس کاربران قرار می گیرد. از جمله ضوابطی که در میزان امانت جهت استفاده از کتابخانه دیجیتالی باید رعایت شود بدین شرح است:

۱. دریافت فایل منابع دیجیتالی بصورت حضوری یا ثبت سفارس در وبسایت کتابخانه و تکمیل فرم مربوطه خواهد بود؛

۲. امکان نمایش منابع موجود در کتابخانه دیجیتالی در شبکه داخلی برای اعضا به صورت کامل امکانپذیر خواهد بود؛
۳. امکان نمایش منابع موجود در کتابخانه دیجیتالی برای کاربران خارج از کتابخانه با تعریف نام کاربری و کلیدواژه امکانپذیر است؛
۴. مشاهده و دسترسی به برخی منابع (ممیزی) موجود در کتابخانه دیجیتالی تنها برای پژوهشگران و پس از هماهنگی با متصدی میز امانت امکانپذیر خواهد بود؛

ماده ۱۴) ارتباط کارشناس بانک اطلاعات با سایر بخش ها

۱. کارشناس بانک اطلاعات برای هماهنگی بیشتر امور با مدیر و کارشناسان مرتبط هماهنگ خواهد بود.
۲. ارتباط با مدیر برای اتخاذ تصمیمات خاص برای پاسخگویی به نیازهای موردی کاربران و ارائه گزارش؛
۳. ارتباط با بخش فناوری اطلاعات جهت تهیه نرم افزارها و سخت افزارها در راستای رفع نیاز کاربران، به روز رسانی برنامه ها و نرم افزارهای موجود و رفع نواقص و مشکلات بانک اطلاعات (شبکه و اینترنت)؛
۴. ارتباط با بخش مجموعه سازی در راستای اشتراک پایگاه‌های اطلاعاتی؛
۵. ارتباط با کارشناس دیجیتال سازی جهت برطرف کردن مشکلات کتابخانه دیجیتالی؛

ماده ۱۵) خدمات مخزن

بخش اعظم منابع کتابخانه در مخزن بسته نگهداری می‌شود که مراجعه‌کنندگان به آن دسترسی ندارند و استفاده از منابع آن از طریق سیستم‌های اطلاعاتی تعبیه شده و با هماهنگی میز امانت، امکانپذیر خواهد بود. فعالیت در راستای رفع نیاز کاربران و سهولت در دسترسی به منابع کتابخانه از اهم وظایف کارشناس مخزن کتابخانه می‌باشد این وظایف بدین شرح می‌باشد:

۱. حفظ و نگهداری منابع موجود در مخزن طبق ضوابط؛
۲. ارسال و پیگیری عودت منابع درخواستی و چیدمان آنها؛
۳. رف خوانی دوره ای قفسه ها و تهیه لیست مفقودی؛
۴. شناسایی منابع آسیب دیده و ارسال به صحافی؛

ماده ۱۶) ارتباط کارشناس مخزن با سایر بخش ها

کارشناس مخزن برای هماهنگی بیشتر امور با کارشناسان بخشهای دیگر کتابخانه هماهنگ خواهد بود.

۱. ارتباط با بخش مجموعه سازی برای ارائه گزارش از منابع به امانت رفته و همکاری در تهیه و وجین

منابع؛

۲. ارتباط با بخش سازماندهی برای تحویل منابع فهرست شده، نصب و اصلاح لیبل و بارکد؛

۳. ارتباط با بخش اشاعه اطلاعات برای تحویل و دریافت منابع؛

۴. ارتباط با دفتر کتابخانه برای ارسال منابع آسیب دیده برای صحافی؛