

گزارش عملکرد بخش امانت کتابخانه

سال ۱۴۰۲



خدمات عمومی در کتابخانه

خدمات عمومی شامل مجموعه‌ای از خدمات مختلف است که کتابخانه براساس نیازهای جامعه استفاده‌کننده طراحی کرده و در اختیار آنان قرار می‌دهد؛ خدماتی مانند امانت، مرجع و پایان نامه، نشریات، جستجو و بازیابی، اطلاع‌رسانی و مانند آن. وجه مشترک همه این خدمات این است که مستقیماً با مراجعه‌کنندگان کتابخانه سروکار دارند. به بیان دیگر، تمام فعالیت‌هایی که در قسمت‌های مختلف یک کتابخانه از بخش انتخاب و سفارش گرفته تا بخش‌های فهرست‌نویسی، آماده‌سازی و ... انجام می‌شود، نهایتاً برای این است که نتیجه آن در این بخش در اختیار مراجعه‌کنندگان و کاربران نهایی کتابخانه قرار بگیرد. در واقع بخش خدمات عمومی، فصل مشترک کتابخانه و جامعه مخاطبان است و از این رو بسیار اهمیت دارد.

بخش گردش و امانت

بخش امانت کتاب‌های فارسی - عربی و کوردی با داشتن فضایی بالغ بر ۱۰۰۰ متر مربع یکی از پرمرجع‌ترین و اصلی‌ترین بخش‌های کتابخانه است که به مجموعه بزرگ دانشگاه خدمات ارائه می‌دهد.

برخلاف آنچه که ممکن است در ذهن‌ها باشد، بخش امانت و گردش مواد یکی از مهمترین بخش‌های خدماتی کتابخانه است. این بخش در واقع پیشانی کتابخانه بوده و منعکس‌کننده تمام سرمایه‌گذاری‌ها و خدماتی است که در کتابخانه صورت می‌گیرد؛ از اینرو کیفیت خدمات در این بخش می‌باید درخور تمام هزینه‌ها و زحماتی باشد که در کتابخانه کشیده می‌شود و باید به دقت

زیر نظر باشد. حفظ کیفیت خدمات به عهده نیروی انسانی شاغل در این بخش است و از مهمترین شاخص‌های کیفیت خدمات، رضایت مراجعه‌کنندگان است؛ بنابراین، کتابداران شاغل در این بخش باید دارای ویژگی‌هایی باشند که بتوانند هرچه بیشتر رضایت مراجعه‌کنندگان و مشتریان را جلب نمایند؛ از جمله می‌توان به ویژگی‌های زیر اشاره کرد:^۱

علاقه به کار: کتابداری که در این بخش کار می‌کند، باید به کار خود علاقه‌مند بوده و ناملایماتی که ممکن است پیش بیاید، بر وی تأثیر نداشته باشد. تجربه نشان داده است که بسیار ممکن است مراجعه‌کننده‌ای در اثر سوءتفاهمی با حالت عصبی به این بخش مراجعه کرده و با کتابدار به بحث و جدل پردازد. در چنین شرایطی، کتابدار علاقه‌مند با حفظ خونسردی و آرامش و با تدبیر سعی خواهد کرد به چاره‌اندیشی پردازد و مشکل را حل نماید.

برون‌گرایی و خوش‌رویی: روی خوش و چهره باز، از عوامل بسیار مهم و تأثیرگذار در برقراری ارتباط با دیگران است. مراجعه‌کننده برای برقراری ارتباط با کتابداران، نیازمند حس اعتماد هستند. خوش‌رویی نه تنها راه را برای برقراری ارتباط باز می‌کند، بلکه موجب جلب اعتماد مراجعه‌کننده نیز می‌شود و باعث می‌شود مراجعه‌کننده با آسودگی خاطر و اطمینان برای رفع نیازهای اطلاعاتی و مطالعاتی خود به کتابدار مراجعه نماید.

تعهدکاری و احساس مسئولیت در قبال پاسخگویی: اساس خدمات موفق این است که کتابدار خود را متعهد بداند که نهایت سعی خود را به عمل آورد تا مراجعه‌کننده به اطلاعات یا منابع مورد نیاز خود برسد. این حس تعهد، بی‌تردید در رفتار و برخورد کتابدار با مراجعه‌کننده خود را نشان داده و موجب می‌شود که مراجعه‌کننده نیز این حس را دریافت کند و در نتیجه نوعی حس صمیمیت نزدیکی بین دو طرف ایجاد شود که در نهایت یک احساس رضایت دوجانبه از ارائه و دریافت خدمات بین کتابدار و مراجعه‌کننده به وجود آید که موفقیت‌ها و رضایت‌مندی‌های آینده را نیز تضمین کند.

^۱ مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی / عبدالحسین فرج پهلوی، مرگان قاسمی / تهران: سمت، ۱۳۹۴.

آشنایی با منابع و موضوعات: موفقیت در پاسخگویی به مراجعه کننده ممکن نخواهد بود، مگر اینکه کتابدار درک درستی از خواست و نیاز مراجعه کننده داشته باشد؛ اما این درک به وجود نخواهد آمد مگر اینکه کتابدار بتواند از نظر فکری و علمی با مراجعه کننده ارتباط برقرار کند. آشنایی با زمینه موضوعی و رشته مورد علاقه فرد مراجعه کننده و داشتن دانش عمومی در آن باره، کمک شایانی به برقراری این ارتباط می کند. این شناخت موضوعی با تسلط حرفه ای کتابدار بر منابع مرتبط با آن رشته است و زمینه موضوعی عجین شده و باعث می شود کتابدار بتواند با دقت و تسلط بیشتری خدمات خود را به مراجعه کننده عرضه کرده و رضایت هرچه بیشتر وی را جلب نماید.

عضویت در کتابخانه

عضویت در کتابخانه به صورت متمرکز و از طریق کتابخانه مرکزی دانشگاه از طریق برنامه آذرسا صورت می گیرد. در صورتی که فردی مشخصاتش در سیستم موجود نباشد، در این بخش به صورت دستی ثبت می گردد.

مخزن کتابخانه

مخزن کتابخانه به صورت نیمه باز (برای دانشجویان کارشناسی قفسه بسته و برای دانشجویان تحصیلات تکمیلی قفسه باز) اداره می شود.



شرایط و مدت امانت

بنا به درخواست مراجعان و تصمیم کتابخانه شرایط و مدت امانت منابع در سال ۱۴۰۲ با تغییراتی همراه بود که در ذیل آمده است:

شرایط و مدت امانت و جریمه دیر کرد

ردیف	عضو کتابخانه	تعداد کتاب مجاز برای امانت			مدت زمان امانت (روز)	تعداد دوره تمدید (روز)	تعداد دوره (روز)
		فارسی	کنکوری	لاتین			
۱	اعضای هیأت علمی	۱۰	۲	۱۰	۴۲	۱	۳
۲	کارکنان	۶	۲	۴	۳۰	۱	۳
۳	دانشجویان دکترا	۸	۲	۸	۳۵	۱	۳
۴	دانشجویان کارشناسی ارشد	۶	۲	۴	۲۸	۱	۳
۵	دانشجویان مقطع کارشناسی	۴	۲	۲	۲۱	۱	۳

اعضای محترم کتابخانه لطفاً به نکات زیر توجه کنید:

- با نام کاربری و رمز عبور خود وارد سامانه کتابخانه lib.uok.ac.ir شوید و منابع امانتی خود را به موقع تمدید کنید.
- کتابها فقط یکبار تمدید می گردد و بعد از آن کتاب باید برگردانده شود. در صورتی که نسخه دیگر از کتاب موجود باشد، می توانید همان روز نسخه دیگر را به امانت ببرید. در غیر اینصورت کتاب بعد از دو روز مجدداً قابل امانت است. **کتابهای رزروی تمدید نمی گردد.**
- در صورتی که منابع به امانت گرفته شده در موعد مقرر به کتابخانهها برگشت نشود مشمول جریمه به شرح ذیل می شود:
(الف) مبلغ ۲۰۰۰۰ ریال (۲هزار تومان) برای هر نسخه به ازای هر روز تأخیر (درتأخیر بالای ۱۲۰ روز، حداقل جریمه قیمت روز کتاب خواهد بود)
(ب) عضویت فرد تعلیق می گردد و تا تسویه حساب نهایی در هیچ کدام از کتابخانهها نمی تواند منبع به امانت ببرد.
(ج) مبالغ دریافت شده جریمه منحصراً می بایست از طریق سامانه پرداختهای دانشگاه <https://payment.uok.ac.ir> پرداخت گردد.
بعد از پرداخت جریمه عضویت فرد مجدداً فعال می گردد.

کارکنان



خدمات بخش

امانت

حسبیه سیدی

فریبا فقیراللهی

تلفن تماس:

۰۸۷۳۳۶۱۱۴۱۲

پیدا کردن کتاب‌های درخواستی در مخزن کتابخانه در مساحت بیش از ۱۰۰۰ متر (روزانه بیش از ۵۰۰ درخواست به این بخش ارسال می‌گردد. که تنها درصدی از این منابع ثبت سیستم خواهد شد و بقیه به همراه کتاب‌های بازگشتی نیاز به جاگذاری مجدد دارد.

ثبت سیستمی منابع به امانت رفته در نرم افزار

ثبت کتاب‌های بازگشتی در نرم

تمدید منابع در نرم افزار

ثبت نام اعضا

ورود اطلاعات جهت عضویت برای مراجعینی که به هر دلیلی از طریق سیستم ثبت نامی نرم

افزار ثبت نام نشده اند.

تهیه لیست و تنظیم مدارک منابع براساس شماره ردیف- عنوان- نام نویسنده- سال نشر و...

جهت سفارش منابع

رسیدگی و صدور الکترونیکی تسویه حساب به مراجعین شامل اساتید، دانشجویان، پرسنل

- راهنمایی مراجعین (اساتید، دانشجویان و پرسنل) جهت جستجو و امانت کتاب
- وجین و کنترل منابع و تهیه لیست کتابهای وجین شده کتابخانه بصورت روزانه و دوره ای
- تهیه فهرست منابع مفقودی و عدم موجود در مخزن به صورت روزانه جهت وجین و خرید
- فایل (جاگذاری) کتابهای برگشتی و کتابهایی که در محل بررسی شده اند.
- قفسه خوانی هفتگی، ماهانه و فصلی و دوره ای برای برطرف نمودن اشکالات موجود در کتاب ها و مشخص نمودن کتاب های مفقودی
- نظارت بر امور سالن های مخزن کتب فارسی، کردی، عربی و کنکوری
- کنترل و دریافت منابع اهدایی و ارسال برای بخش فهرستنویسی
- تهیه فهرست و انتخاب منابعی که نیاز به صحافی دارد
- پیگیری منابع اصلاحی مخزن و ارسال به بخش خدمات فنی
- نظارت بر امور سیستم های جستجوی نرم افزار
- تهیه گزارش های دوره ای و روزانه از نرم افزار های کتابخانه
- بررسی درخواست های تمدید منابع بطور روزانه از طریق نرم افزار
- تهیه و ویرایش راهنماهای مختلف نرم افزار جهت دسترسی سریع و آسان به منابع توسط کاربران
- بررسی وضعیت دیرکرد مراجعین و بررسی جریمه های آنها
- تسویه حساب

همیاران دانشجو در بخش امانت کتابخانه

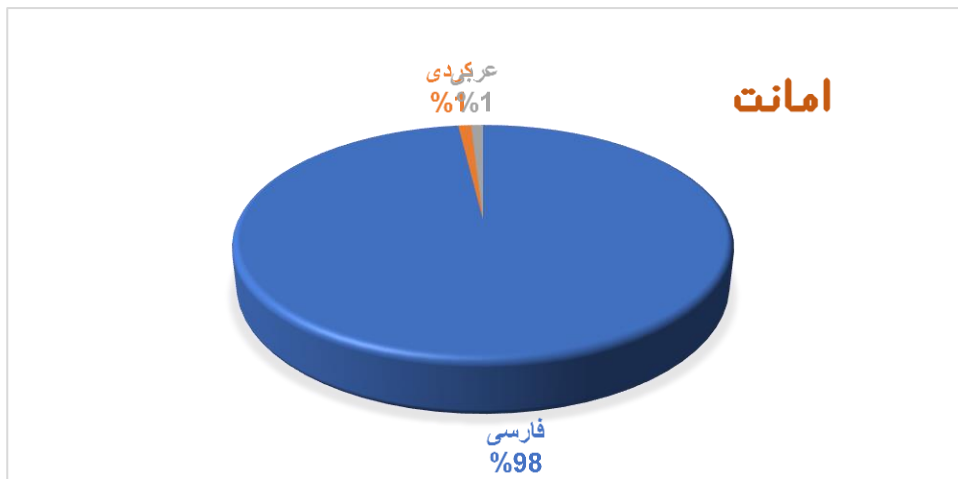


همیاران دانشجو که در هر ترم تحصیلی برای کار به این بخش مراجعه می‌کنند، برای انجام کار و فعالیت آموزش می‌بینند و با توجه به ساعت کاری که در کتابخانه حضور دارند در برخی از فعالیت‌های کتابخانه با کتابداران همکاری می‌کنند.

- ❖ پیدا کردن کتاب‌های درخواستی در مخزن کتابخانه در مساحت بیش از ۱۰۰۰ متر (اصولی ترین فعالیت کار دانشجویی در کتابخانه در این قسمت می‌باشد.)
- ❖ کمک به کتابداران در فایل کردن کتاب‌های برگشتی
- ❖ راهنمایی مراجعین (اساتید، دانشجویان و پرسنل) جهت جستجو و امانت کتاب
- ❖ مرتب کردن قفسه‌های کتاب
- ❖ نظارت بر امور سیستم‌های جستجوی نرم افزار

گزارش آماری فعالیتها

امانت		
کتاب فارسی	کتاب کردی	کتاب عربی
۱۵۰۷۷	۱۵۵	۱۴۲

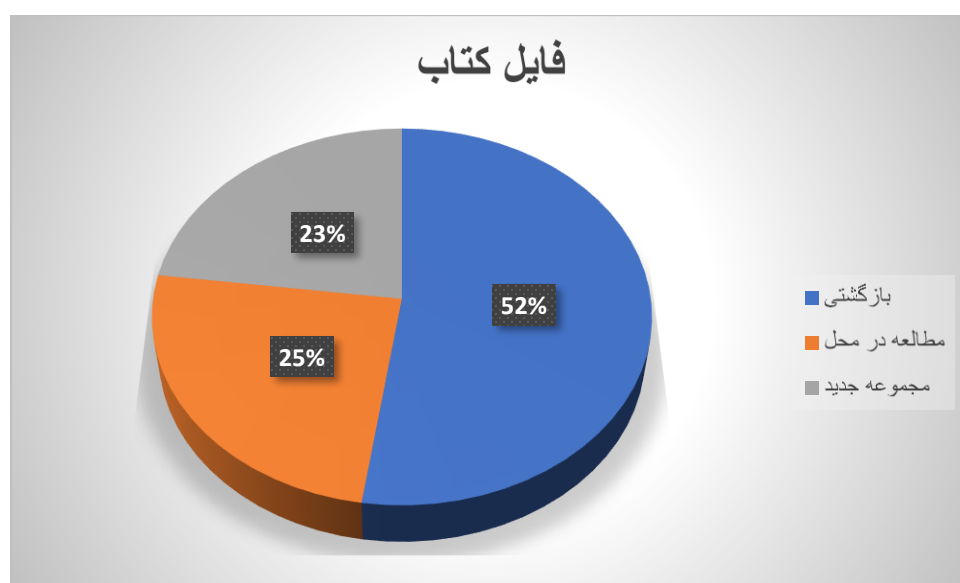


بازگشت		
کتاب فارسی	کتاب کردی	کتاب عربی
۱۴۸۲۷	۱۳۷	۱۲۰



فایل (جاگذاری و قفسه آرائی کتاب)

کتاب بازگشتی	کتاب مطالعه و بررسی در محل	مجموعه جدید
۱۴۸۲۷	۷۰۰۰	۶۵۰۰



قفسه آرائی و رف خوانی (شلف خوانی) چیست؟

قفسه خوانی مجموعه			
تعداد دوره شلف خوانی کلی	جاگذاری و قفسه آرائی	تعداد مجموعه	مخزن
۲	روزانه	۱۰۰۰۰۰	مخزن کتاب فارسی (نیمه باز)
۳	روزانه	۷۰۰۰	مخزن کتاب عربی (باز)
۲	روزانه	۱۳۵۰	مخزن کتاب کردی (نیمه باز)
۱۲	روزانه	۱۶۰۰	مخزن کتاب تستی کنکوری (باز)
هفتگی	روزانه	۶۰۰	مخزن کتاب فیزیک و ریاضی عمومی (باز)

به فرآیند کنترل منابع کتابخانه اعم از مجموعه سازی، بروزرسانی، هماهنگ سازی و مرتب سازی کتاب ها رف خوانی گویند. یکی از مهمترین دستاوردهای رف خوانی بررسی کتابهای مفقود یا جابجا شده در قفسه ها می باشد. طی فرآیند رف خوانی به آمارگیری کتابها نیز پرداخته می شود و کتابهای بدون مخاطب یا فرسوده وجین می شوند. از آنجا که کتاب ها بر اساس اصول فهرست نویسی در قفسه ها نگهدای می شوند یکی از بزرگترین مشکلات کتابخانه های قفسه باز جابجایی کتاب ها از

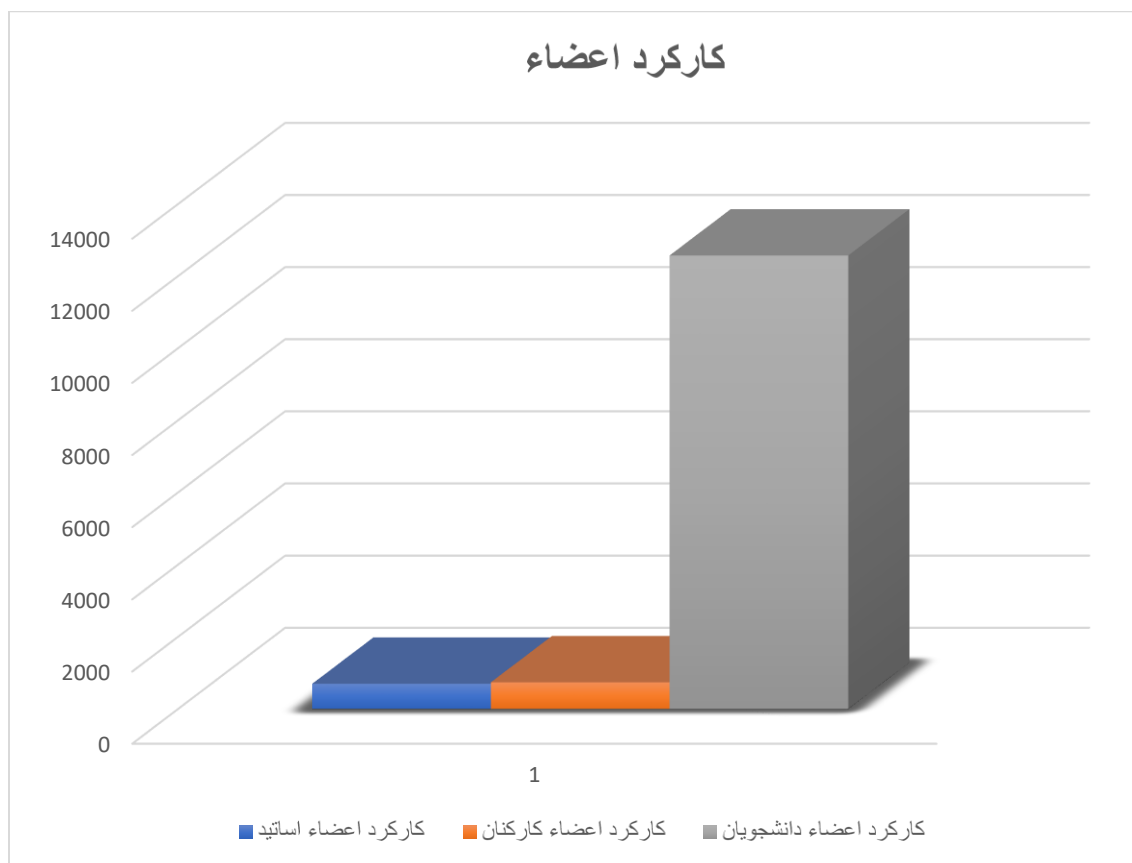
محل واقعی خود در سایر قفسه ها می باشد که بعضا به دلیل ناآشنایی مراجعه کنندگان رخ می دهد.

لذا کتابخانه ها باید هر از گاهی فرآیند رف خوانی را انجام دهند.

قفسه آرائی : مرتب نمودن کتابها بر اساس شماره راهنمای آنها در قفسه های کتابخانه قفسه آرائی نامیده می شود.

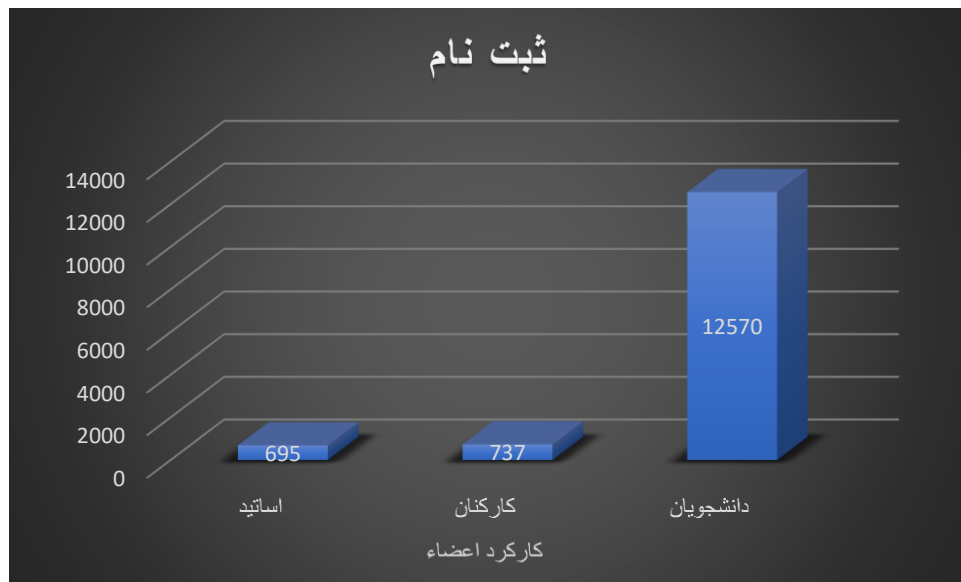
در کتابخانه مرکزی کار قفسه آرائی و قفسه خوانی به طور روزانه، هفتگی، ماهانه و ترمی منظم و به موقع انجام می گیرد. ولی امر تطبیق اطلاعات شلف لیست کتابخانه با منابع موجود در سیستم امری است که نیاز به سیستم های هوشمند دارد. پیشنهاد ما برای اینکار تهیه ربات شلف خوان پارس است که نیاز به سیستم RFID در کتابخانه نیز ندارد.

کارکرد اعضا		
دانشجویان	کارکنان	اساتید
۱۲۵۷۰	۷۳۷	۶۹۵



ثبت نام و تسویه حساب

ورود اطلاعات اعضای جدید و ثبت نام حضوری		
دانشجویان	کارکنان	اساتید
۷۲۷۲۱۵	کارکنان ۱۱۳	اساتید ۹
۷۲۷۲	۱۳	۹



(تسویه حساب دانشجویان)	
تعداد	
۲۷۳۸	