

سياسات وإجراءات مكتبة جامعة قطر

سياسات وإجراءات خدمة تسليم الوثائق

صادقت عليها لجنة الإدارة التنفيذية

مارس / آذار 2011

## الفئات المعنية بالسياسة و الإجراءات

إدارة جامعة قطر

الوحدات الأكاديمية و الإدارية

مدير المكتبة

مدير الخدمات العامة

مدير خدمات المراجع و التوعية المعلوماتية

مسئول النظم

موظفو الإعارة بالمكتبة

مستخدموا المكتبة

### الصلاحية و المسؤوليات

يكون مدير قسم الخدمات العامة في مكتبة جامعة قطر مسئولاً عن تفعيل هذه الوثيقة كمرجع أساسي و تنفيذ ما جاء في محتواها .

### الغرض

تهدف هذه السياسة الي تعريف و تحديد الاحتياجات البحثية لأعضاء هيئة التدريس و طلاب الدراسات العليا في جامعة قطر .

### بيان الرسالة

تلمي وثيقة خدمة تسليم الوثائق الاحتياجات التعليمية و البحثية لمنتسبي جامعة قطر وذلك عن طريق توفير نسخ من مقالات و فصول من كتب ، ومحاضر ، ومؤتمرات ، الخ... غير متوفرة في مكتبة جامعة قطر.

### السياسات

1. تقديم خدمة سريعة وفورية لتوفير المراجع لجميع أعضاء هيئة التدريس والخريجين.
2. التثبت من أهلية المستخدمين لطلب المراجع بالعودة الي ما نصت عليه خدمة المراجع.
3. التأكد من دقة المعلومات في الطلبات المقدمة لتوفير المراجع وتحديد الطلبات عن طريق استخدام قواعد البيانات للحاسوب ؛ إضافة الي المراجع المطبوعة.
4. تحديد المورد المناسب للمراجع المطلوبة ؛ بما يتوافق ومتطلبات مكتبات الإعارة ، والمؤسسات ، الخ... عن طريق البريد الإلكتروني ، وشبكة الإنترنت.
5. المتابعة المستمرة للمواد المطلوبة ، إذا لم تتوفر في غضون الإطار الزمني المعتاد.
6. تحديد الأولويات في العمل لتقديم أفضل خدمة للمنتفعين.
7. البحث باستمرار عن موردين جدد للاقتراض منهم بحسب تنوع الاحتياجات.
8. حسن التعامل مع برنامج خدمة المراجع وجميع التكنولوجيات الجديدة التي من شأنها الرفع من كفاءة الخدمة المتوفرة.
9. الإجابة على التساؤلات المتعلقة بالسياسات والإجراءات.
10. جمع التقارير السنوية الإحصائية والتراكمية.

### الإجراءات تقديم الطلبات

1. أي عضو هيئة تدريس ، وطالب دراسات عليا بالجامعة يرغب في الحصول على صورة من مقال من خدمة المراجع يقدم نموذج الطلب على الإنترنت المتاح على موقع مكتبة الجامعة من قائمة "خدمة الإعارة / خدمة المراجع " .
2. تتلقى خدمة تسليم الوثائق الطلب عن طريق البريد الإلكتروني [ill@qu.edu.qa](mailto:ill@qu.edu.qa) .
3. يدقق موظف خدمة الإعارة قبل تقديم الطلب من صحة المعلومات وبيانات المرجع من قاعدة البيانات المعروفة بـ "WorldCat" ، ومن ثم ، يتحقق من قوائم مجلة "A-Z" و "الدليل الإلكتروني" للتأكد من توفر المرجع في جامعة قطر.
4. في حال لم يكن المرجع متوفر في جامعة قطر يقوم موظف تسليم الوثائق :  
أ. بالبحث عن مصادر أخرى للمراجع عادة ما تتوفر مجانا.  
ب. إذا لم يتم العثور على المرجع ، يبحث الموظف في قاعدة البيانات المعروفة بـ "WorldCat" لتحديد المكتبات المتوفرة فيها المرجع.
5. يحدد الموظف المورد المناسب للمرجع المطلوب على أساس السعر وسرعة التسليم وصلته بالاختصاص. وتجدر الإشارة إن سياسة خدمة تسليم الوثائق تنص على عدم دفع أكثر من 15 دولارا أمريكيا للمرجع الواحد إلا في بعض الحالات الإستثنائية عندما تطلب الوثيقة من عند الناشر.

6. يقوم الموظف بتقديم الطلب الي المورد عن طريق الإنترنت بالدخول الي الموقع الرسمي الخاص بالمورد الذي وقع عليه الاختيار ، حيث يضيف البيانات الضرورية كعنوان المجلة ، عنوان المقال ، الكاتب ، العدد ، الإصدار ، التاريخ وأية معلومات أخرى من شأنها أن تساعد على سرعة الطلب.

### استلام الطلبات

1. يتم استلام الوثائق عادة في غضون 24 ساعة إلى أسبوعين وفقا لطبيعة الطلب والمورد
2. يراجع موظف خدمة تسليم الوثائق البريد الإلكتروني يوميا ، ليتحقق إذا ما كانت الوثائق قد تم استلامها ، ويقوم بمتابعة واقتفاء أثر الطلبات عن طريق الانترنت في حالة التأخير في استلامها.
3. تسلم الوثائق عن طريق البريد الإلكتروني ، أو شبكة الإنترنت أو البريد العادي.
4. بمجرد أن يتم استلام المقال يتم إرساله مباشرة إلى المنتفع عن طريق التسليم الإلكتروني ، أو عن طريق البريد العادي (في حالة تسلم نسخة مطبوعة للمقال).
5. ثم يودع الطلب الأصلي مع صفحة غلاف المقال الذي تم استلامه في رفوف خاصة بحفظ الفواتير.

### دفع الفواتير

1. يتم استلام الفواتير بصفة منتظمة إما عن طريق البريد الإلكتروني، أو العادي مع كل مرجع.
2. يتم التأكد من أن كل عنوان مطابق لما جاء في الطلب الأصلي ، في حال تطابقت بيانات المرجع و الطلب المقدم ، يقوم موظف خدمة تسليم الوثائق بالمكتبة بتحويل الفاتورة بعد توقيعها من طرف مدير المكتبة إلى قسم المالية بالجامعة.
3. ويقوم قسم المالية بإصدار شيكات بالمبالغ المصرح بها في الفواتير.

### التقارير

- 1 يقوم موظف خدمة تسليم الوثائق بجمع التقارير السنوية الإحصائية والتراكمية فيما يتعلق بعدد المراجع التي تم طلبها وفقا لأسماء المنتفعين و الأقسام العلمية .
2. يتم تحديد التقارير سلفا ، وكلما دعت الضرورة ، يتم تجميعها باستخدام برنامج "إكسل". ويتم الرجوع لهذه البيانات والتعامل معها عن طريق الجداول و بالتحديد خيار " التنسيق التلقائي" لتوفير جمالية و قراءة واضحة للتقارير.

3. يتم إصدار تقارير إحصائية أخرى دورية بخصوص الطلبات المتاحة في المكتبة و أيضا الطلبات المقدمة من قبل الموظفين المساعدين إلى هيئة التدريس كل ثلاثة أشهر و سنويا .