

تعليمات مصادر التعلم  
(مكتبة الجامعة)

سبتمبر 2019

## خصائص المستند

29 سياسة المكتبة ومصادر التعلم			عنوان المستند
		أ. غالب الفقهاء، مدير المكتبة	المسؤول عن المستند
سبتمبر 2019	التاريخ	سعادة مدير الجامعة	المسؤول عن الموافقة
		Internal	تصنيف المستند
		سبتمبر 2014	تاريخ فعالية / سريان المستند
<input type="checkbox"/> سنوية <input type="checkbox"/> فصلية <input type="checkbox"/> عند الحاجة			دورية المراجعة
		يونيو 2019	تاريخ المراجعة التالية

## ضبط إصدارات المستند

ملخص التعديلات	المسؤول عن الإصدار	تاريخ الإنشاء	رقم الإصدار
اصدار السياسة	أ. د. باسم برقاي، مدير ضمان الجودة وإدارة المخاطر	سبتمبر 2014	V 1
تعديلات في إجراءات الخدمات	أ. غالب الفقهاء، مدير المكتبة	سبتمبر 2018	V2
	أ. غالب الفقهاء، مدير المكتبة	يونيو 2019	V3

## الفهرس

3.....	سياسات مكتبة الجامعة.....
3.....	أهداف المكتبة.....
4.....	سياسة التزويد.....
6.....	سياسة الفهرسة و التصنيف.....
7.....	سياسة التدريب والتوجيه للمستفيدين.....
7.....	سياسة الإعارة.....
9.....	سياسة حقوق الملكية الفكرية.....
10.....	لجنة المكتبة.....
11.....	تنقية مجموعة مصادر المعلومات (التعشيب).....
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	إرشادات عامة عن المكتبة.....
11.....	التعاون مع المكتبات الأخرى.....
12.....	سياسة التوظيف في للمكتبة.....
12.....	الخدمات الإلكترونية للمكتبة.....
12.....	أجهزة الكمبيوتر / النسخ / الطباعة.....
13.....	سلوكيات مستخدم المكتبة.....
13.....	مساعدة رواد المكتبة.....
13.....	كيفية تقديم الاقتراحات.....
14.....	إجراءات الشكاوى.....
15.....	إجراءات براءة الذمة.....
15.....	سياسة الدعم الفني للمعدات والبرمجيات.....
16.....	سياسة الجرد.....

## سياسات مكتبة الجامعة

### مادة (1)

#### أهداف المكتبة

1. توفير الموارد المعرفية لتعزيز التعلم المستمر ومواصلة البحث عن المعرفة لتمكين الهيئة التعليمية والموظفين من تحقيق ما يلي:
  - الإلمام بآخر التطورات وبأحدث أساليب البحث في مختلف مجالات التخصص.
  - استخدام تكنولوجيا المعلومات بفاعلية وكفاءة.
  - مساعدة الطلاب في تنمية مهارات التفكير الناقد.
2. توفير مواد تتمحور حول حاجات واهتمامات الطالب، كما أنها توفر خدمات البرمجة وتربئ البيئة التي تقدم المعلومات المؤثرة وتحقق التعلم النشط. بفضل الهيئة التعليمية والطلاب تصبح المكتبة بيئة تعلم تمكن الطلاب من تحقيق ما يلي:
  - تحديد أماكن وجود المراجع والحقائق والمعلومات والمعارف لعمل مشاريعهم الصفية.
  - توفير مصادر المعلومات الإلكترونية لسهولة الوصول إليها من خارج وداخل المكتبة وفي جميع الاوقات.
  - تقييم المعلومات الموجودة وتحديد مدى صلاحيتها والتفويض باستعمالها وتعيين مدى دقتها وملاءمتها.
  - التعامل مع المعلومات بصور مختلفة بما في ذلك المعلومات الإلكترونية.
3. تهيئة الكتب والمراجع والدوريات الوطنية والعربية والأجنبية (الاشتراك في الدوريات) المطلوبة للطلبة والأساتذة والباحثين وطلبة الدراسات العليا وكذلك التعليم المستمر كل بحسب اختصاصه.
4. بناء قاعدة بيانات تتضمن عدد وعناوين الكتب والمؤلفين وسنة الطبع ودور النشر بحيث تمكن المستخدمين من الحصول على كافة المعلومات المطلوبة بسهولة ويسر.
5. مد الجسور مع مكتبات الجامعات والمراكز البحثية وإبرام اتفاقات التعاون معها لتحقيق المكتبية الافتراضية.
6. إطلاع المستخدم على أكبر عدد ممكن من مواقع شبكة الانترنت ولكافة التخصصات.
7. تدريب الراغبين من أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب على استخدام الشبكة الإلكترونية للوصول إلى مصدر المعلومات.

## مادة (2)

### سياسة التزويد

#### هدف سياسة التزويد:

تهدف السياسة إلى تحديد الخطوط العريضة وإجراءات تنمية المجموعات في مكتبات جامعة محمد الخامس أبوظبي لتلبية حاجات المستفيدين في الجامعة (أعضاء الهيئة التدريسية، طلاب، أعضاء الهيئة الإدارية) حيث تسعى مكتبات الجامعة إلى توفير مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة وتنظيمها وتقديمها للمستفيدين من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية والحديثة كل ذلك بغرض:

1. مساعدة أمناء المكتبات في عملية اختيار المجموعات المكتبية المختلفة.
2. القيام بعملية التزويد وفق خطة ثابتة وواضحة تساهم في النهوض بدور المكتبة البحثي والتعليمي ولا تتغير بتغير أمين المكتبة.
3. الأولوية بعملية التزويد لمصادر معلومات مناسبة تساهم في عملية تطوير مجموعات المكتبات الحالية وتلبي احتياجات المستفيدين المستقبلية.

#### قواعد عملية التزويد:

- الحرص على أن تكون أوعية المعلومات التي يتم اختيارها تحقق أهداف المكتبة ومناسبة لاحتياجات المستفيدين.
- أن يتم شراء الطبعة الأحدث وخاصة للكتب التي تصدر منها طبعات جديدة.
- شراء نسختين من المقررة والمساعدة على الأقل ولا تزيد عن ست نسخ.
- أن يكون طلب شراء مصادر المعلومات للأسباب التالية:
  - ❖ عدم توفر عناوين مماثلة في مكتبة الكلية
  - ❖ وجود ضعف في مقتنيات المكتبة ضمن المجال الذي يغطيه الكتاب والذي ينعكس سلباً على العملية التدريسية.
  - ❖ فتح تخصص جديد في الجامعة مما يستدعي شراء كتب تغطي ذلك التخصص.
  - ❖ عدم توفر نسخ إضافية من الكتاب (المقررة والمساعدة) في المكتبة
  - ❖ دعم الكتاب لمساق ما.

#### طرق التزويد في مكتبة الجامعة:

- 1- شراء (مباشر وغير مباشر):
  - المباشر: يتم شراء مصادر المعلومات من خلال لجنة مكونة من مدير المكتبة وعضوين على الأقل من الهيئة التدريسية بزيارة المعارض ودور النشر وشراء الكتب المناسبة.

- الشراء غير مباشر: هو شراء مصادر المعلومات وفق الإجراءات المذكورة أدناه في إجراءات رقم 7 و8 لعملية التزويد.

3- الإهداء والتبادل:

- تقبل المكتبة مصادر المعلومات المهداة من قبل جهات خارجية بعد اعتمادها من قبل إدارة الشؤون الأكاديمية في الجامعة، ولها حرية استخدام وتوزيع الهدايا المستلمة حسب الحاجة.
- لا تقبل مكتبة الجامعة أي هدايا مشروطة.

إجراءات عملية التزويد:

أ. اقتراح مشروع ميزانية التزويد للمكتبة.

ب. خطوات عملية التزويد:

- 1- تقديم طلب إقتناء مصادر المعلومات من قبل: أعضاء الهيئة التدريسية/الطلبة/الهيئة الإدارية/أمين المكتبة بعد الحصول على موافقة رئيس القسم المختص وعميد الكلية.
- 2- التأكد من عدم وجود الكتب المقترحة في المكتبة والمطلوبة.
- 3- تصنيف وإقرار قوائم الكتب المقترحة من قبل إدارة المكتبة.
- 4- رفع هذه القوائم الى نائب مدير الجامعة للشؤون الأكاديمية وبعد ذلك الى مدير الجامعة لإقرارها.
- 5- تحديد مصدر الحصول على مصادر المعلومات: شراء (مباشر، غير مباشر) – إهداء-تبادل – استهداء.
- 6- في حالة الشراء المباشر: تقوم لجنة بزيارة المعارض والمكتبات ودور الناشر وشراء مصادر المعلومات المطلوبة.
- 7- في حال الشراء غير مباشر يطلب تسعير للقوائم المعتمدة من الناشر أو المؤلف أو طلب عرض سعر من عدة جهات مزودة للكتب .
- 8- يتم إرسال هذه القوائم مرفقة بعروض الأسعار المستلمة إلى قسم المشتريات للقيام بعملية الشراء حسب الأصول.
- 9- استلام الكتب والتأكد من مطابقتها للكتب المطلوبة.

مادة (3)

## سياسة الفهرسة والتصنيف

- يتم فهرسة وتصنيف الكتب، الدوريات، المواد السمعية والبصرية والرسائل الجامعية وغيرها من أوعية المعلومات المختلفة وترتيبها على الرف وذلك وفق الإجراءات التالية:
- اعتماد خطة تصنيف ديوي العشري الطبعة 23، الطبعة العربية المعدلة والمترجمة .
- اعتماد تركيبية مارك 21 العالمية.
- اعتماد قائمة رؤوس موضوعات مكتبة الكونغرس للكتب الأجنبية وقائمة رؤوس موضوعات الفهرس العربي الموحد للكتب العربية.
- اعتماد الأرقام العربية والأحرف العربية الثلاث الأولى لاسم عائلة المؤلفين أو الأسم الأخير للمؤلف.

### إجراءات وخطوات عملية الفهرسة والتصنيف:

- 1- يقوم موظف الفهرسة والتصنيف بالتأكد من أن الكتاب غير موجود في فهرس المكتبة.
- 2- في حال وجود تسجيله في نظام الحوسبة سييرا مطابقة للمادة المكتبية الجديدة يتم إضافتها كإضافة فقط على التسجيلة برقم تسلسلي خاص (الباركود).
- 3- الكتاب الغير موجود له تسجيله في نظام الحوسبة سييرا يتم تحديد الموضوعه الرئيسي ورقم التصنيف للكتاب الجديد من قبل المفهرس والمصنف.
- 4 عمل الإجراءات الفنية التالية:
  - تثبيت لبيبل الباركود (الرقم التسلسلي للكتاب).
  - تثبيت لاصق نظام الحماية للمكتبة.
  - تعريف بيانات الكتاب على نظام الحماية للمكتبة.RFID
  - ختم الكتب بختم المكتبة.
- 5- إدخال بيانات الكتاب حسب الحقول المطلوبة في تسجيله مارك 21 في نظام الحوسبة سييرا.
- 6- تدقيق البيانات المدخلة والتأكد من مطابقتها للمعايير العالمية المعتمدة وطباعة رقم التصنيف وتثبيته على كعب الكتاب مع لاصق حماية.
- 7- وضع الكتاب على الرف المخصص له.

#### مادة (4)

##### سياسة التدريب والتوجيه للمستفيدين

تعد المكتبة برنامجاً توجيهياً لإرشاد المستفيدين الجدد والقدامى لاستخدام جميع أساليب وتقنيات الوصول إلى مصادر المعلومات، وهو كما يأتي:

- أ- استخدام الفهارس الإلكترونية
- ب- خدمات الإنترنت من خلال وجود حاسبات في المكتبة مخصصة لهذا الغرض
- ج- خدمة الدوريات والبحث العلمي الورقية والإلكترونية.
- د- تدريب المستخدمين على استخدام نظام المكتبة وفهارسها لتسهيل الاستفادة منها.
- هـ- إعداد المستخلصات عن الكتب الحديثة وللتعريف بكتب التراث الإنساني.
- و- الإرشاد المباشر من قبل موظفي المكتبة للمستفيدين.
- ز- الاستعانة بالإرشاد الأكاديمي لمعاونة الطلاب في الاستفادة من خدمات المكتبة المختلفة.
- ح- خدمات الإحاطة الجارية، حيث يجري إشعار دوري لمجتمع الجامعة عن المعلومات الملائمة والتي تكون موضع اهتمام لديهم.
- ط- البث الانتقائي للمعلومات، حيث يوجه مستفيد معين.
- ي- العمل على إعداد فهرسة للمواقع على الإنترنت وفقاً لاحتياجات المستخدمين.
- ك- نشر هذه المعلومات ووضعها بين يدي المستخدمين كافة على شكل نشرة أو برشور أو من خلال موقع الجامعة الإلكتروني.

#### مادة (5)

##### سياسة الإعارة

تعتبر الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية وأحد المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها.

##### خدمات الإعارة

- 1- المطالعة.
- 2- الإعارة الخارجية.
- 3- تجديد الإعارة.
- 4- حجز الكتب.
- 5- متابعة الكتب والمواد المعارة.
- 6- الإعارة المتبادلة.



## 7- الإعارة الداخلية.

### متطلبات الاستعارة الخارجية لمصادر المعلومات

- البطاقة الجامعية للطلاب وبطاقة الجامعة للموظفين والمدرسين.
- تنظم الإعارة بين المكتبة ومكتبات الجامعات الأخرى والمؤسسات الرسمية بموجب اتفاقيات خاصة تعقد على مستوى المؤسسات والمكتبات.

### تعليمات الإعارة

من المعروف أن حق استعارة واستعمال مواد المكتبة مكفول لجميع المستفيدين من طلاب ومدرسين وإداريين وذلك حسب تعليمات وسياسات الإعارة الموضحة كالتالي:

- لا يسمح بإعارة المواد المكتبية التالية خارج المكتبة:

- الكتب المرجعية
- الدوريات العربية والأجنبية
- البحوث والرسائل العلمية
- المجموعات الخاصة

- يسمح لأعضاء الهيئة التدريسية باستعارة الكتب المرجعية لمدة ليلة واحدة فقط.
- لإدارة المكتبة الحق بمنع إعارة أي كتاب سواء كانت الإعارة داخلية أو خارجية إذا اقتضت المصلحة ذلك.
- لا يجوز إعارة أي كتاب إذا كان الكتاب محجوزاً لشخص أو أكثر وفي هذه الحالة تراعى الأولوية في إعارة الكتاب، ويلغى طلب الحجز تلقائياً بعد يومين في حالة عدم مراجعة طالب الحجز، كما لا يجوز إعارة كتب جديدة للمستفيد إذا كانت بحوزته كتب متأخرة أو تجديدها إلا بعد إحضارها للمكتبة ومراجعة قوائم الحجز.
- للمشرف قسم الإعارة الحق في استرداد أي كتاب معار قبل نهاية مدة إعارته إذا استدعت الحاجة ذلك.
- مدة الإعارة وعدد الكتب المسموح بإعارتها للمستفيدين كالتالي:

1- طلاب البكالوريوس: 3 كتب لمدة 15 يوماً وتجدد لمدة 7 أيام على أن يكون الطالب مسجلاً رسمياً في ذلك

الفصل.

2- طلاب الدراسات العليا: 4 كتب لمدة 15 يوماً وتجدد لمدة 7 أيام على أن يكون الطالب مسجلاً رسمياً في ذلك

الفصل.

3- أعضاء الهيئة التدريسية: 10 كتب لمدة فصل دراسي 120 يوماً.

4- الموظفون الإداريون: 3 كتب لمدة 15 يوماً وتجدد لمدة 7 أيام.

- المكتبة غير مسؤولة عن تذكير المستعيرين من المتأخرين بإرجاع المواد المعارة، وعلى المستعير الاستفسار عن موعد الإرجاع من تلقاء نفسه.

#### سياسة رف الحجز

- توضع الكتب على رف الحجز بناءً على طلب من أعضاء الهيئة التدريسية أو بمبادرة من المكتبة.
- تعار الكتب الموضوعه على رف الحجز إعاره ليلية فقط، وتنظم المكتبة استعمالها خلال ساعات الدوام.
- تبدأ الإعاره الليلية قبل ساعة من انتهاء الدوام الرسمي للمكتبة وتنتهي بعد ساعة من بداية اليوم التالي.

#### سياسة الغرامات

- إذا عجز أي مستعير عن تجديد استعارة أو إعادة المواد المكتبية التي استعارها بعد التاريخ المحدد فإنه يحرم من الإعاره الخارجية ضعفي مدة التأخير.
- تحتسب غرامة المادة المكتبية المفقودة على أساس ضعفي قيمة الكتاب، أو توفير نسخة مطابقة للنسخة المفقودة إضافة إلى غرامة التأخير.
- تدفع الغرامة لأمين الصندوق بالمستندات القانونية وبتوقيع مدير مكتبة الجامعة على نموذج معتمد.
- في حالة الكتابة على الكتاب أو التأشيرعليه، فإن الكتاب يعامل معاملة الكتاب المتلف أو المفقود.
- الكتاب المفقود أو المتلف الذي يكون ضمن مجموعة أو سلسلة يلتزم المستفيد بدفع ثمن المجموعة كاملة أو شراء الجزء المفقود أو المتلف بنفس المواصفات.
- في حالة الإتلاف المتعمد أو سرقة أي مادة مكتبية من قبل المستفيد، يحال الأمر إلى إدارة المكتبة لتحديد العقوبة المناسبة أو تحويل القضية إلى شؤون الطلبة.

#### مادة (6)

#### سياسة حقوق الملكية الفكرية

#### القيود على النسخ

فيما يلي القيود على الكم المسموح به للنسخ والتي يجب إتباعها بكل دقة:  
الكتب المطبوعة: (10 صفحات على الأقل) وما لا يزيد عن فصل ولا يزيد عن 10% من عدد صفحات الكتاب المعني.  
الدوريات: ما لا يزيد عن جزء كامل من المقالة المنشورة بالدورية.

المصادر الإلكترونية: ما لا يزيد عن فصل واحد من الكتاب المؤلف وما لا يزيد عن 10% من عدد الصفحات (أو ما لا يزيد عن 10% من وحدات القياس بالكمبيوتر(بايت) عندما يكون العمل غير مكون من صفحات)

#### رؤية وتقدير المكتبة

تحتفظ المكتبة بحقها في رفض القيام بنسخ أي عمل من مجموعة أعمال، كما تحتفظ بحقها في منع الأعضاء من عمل نسخ من المجموعات حسب ما تراه مناسباً.

#### تغير القواعد والأحكام

تحتفظ المكتبة بحقها في تعديل وتغيير هذه القواعد من أن لآخر، ويمكن الإطلاع على هذه الأحكام المعدلة على لوحة الإعلانات والتي سيجري تطبيقها فوراً.

#### تحذير بشأن حق النشر

حق النشر من الأمور الخطرة وعدم الإلتزام بأحكامها قد يعرض الطالب للمسؤولية. تحتفظ الجامعة بحقها في إتخاذ تلك الإجراءات اللازمة ضد الأعضاء الذين يخالفون هذه الأحكام.

### مادة (7)

#### لجنة المكتبة

تتعاون الأقسام الأكاديمية مع المكتبة في أعمال التنمية المكتبية وتدار الموارد المالية للمكتبة من خلال لجنة المكتبة حيث تقوم بتوزيع الاعتمادات على الأقسام، ومتابعة المختصين بأعمال التزويد في المكتبة لتوفير المصنفات التي يتم الاتفاق على توفيرها وفقاً لاحتياجات المتسخدمين.

#### أعضاء لجنة المكتبة

تشكل لجنة المكتبة برئاسة نائب مدير الجامعة للشؤون الأكاديمية أو من يفوضه في ذلك وعضوية ممثلين عن الأقسام ومدير المكتبة وشؤون الطلاب وذلك لإدارة الاعتمادات المخصصة للمكتبة والتي تتكون من:

1- ما تخصصه الجامعة من اعتمادات مالية للمكتبة

2- ما قد يرد من تبرعات أو إعانات

3- رسم سياسات المكتبة

### مادة (8)

### تنقية مجموعة مصادر المعلومات (التعشيب)

تشكل سنوياً بقرار من مدير الجامعة لجنة لمراجعة جميع المواد المكتبية واستبعاد ما يأتي:

- 1- الكتب الممزقة أو المهترئة (تحال الكتب القيمة والنادرة إلى الصيانة)
- 2- الكتب التي تفقد قيمتها العلمية
- 3- الكتب التي تخل بالقيم والآداب وبالنظام العام (تقوم المكتبة بحجب هذه الكتب حال وصولها)

### إجراءات تنقية مجموعة مصادر المعلومات (التعشيب)

فان مصطلح تنقية المجموعات هو مصطلح شامل يحتوي على مايلي :

- 1-الترحيل ، ويعني نقل بعض مصادر المعلومات من المكتبة إلى مستودعات خاصة خارجها.
- 2-الاستبعاد ، ويعني التخلص من بعض مصادر المعلومات بصورة مؤقتة أو دائمة.
- 3- تحويل الملكية ، ويعني تحويل ملكية بعض مصادر المعلومات إلى مكتبة أخرى مع إمكانية الإفادة منها من قبل المكتبة الأصل

وهناك مصادر معلومات مرشحة أكثر من غيرها للخضوع لعمليات التعشيب والاستبعاد منها :

- 1-النسخ المكررة في مجموعة المصادر المتوفرة.
- 2-الهدايا التي تقرر عدم إضافتها إلى مجموعة المكتبة أو مركز المعلومات.
- 3- المصادر التي تقادمت محتوياتها وخاصة في مجالات العلوم البحتة والتطبيقية.
- 4- المصادر البالية والممزقة التي يصعب ترميمها وصيانتها.
- 5 الطبوعات القديمة من مصادر المعلومات.
- 6- الدوريات التي لا تصل بانتظام ولا يتوفر منها سوى أعداد محدودة جدا منها.
- 7- المصادر نادرة الاستخدام.

### مادة (9)

#### التجليد

يتم التعاقد سنوياً مع جهة متخصصة بأعمال صيانة وترميم الكتب لإجراء الصيانة الدورية اللازمة في حال الحاجة لذلك.

### مادة (10)

#### التعاون مع المكتبات الأخرى

- تعقد المكتبة اتفاقيات مع جامعات ومؤسسات أكاديمية أخرى لتوفير خدمة المكتبة الافتراضية على ألا تكون تلك المكتبات بديلاً والتي يجب أن تهيأ فيها الشروط الأساسية المطلوبة.

- تعلن المكتبة عن هذه الاتفاقيات في وسائل الاعلام المناسبة وتقوم بتقويمها دروياً.

#### مادة (11)

##### سياسة التوظيف في للمكتبة

توظف الجامعة العدد الكافي المؤهل من الموظفين على أن يكون هؤلاء ممن لديهم شهادة بالاختصاص أو اختصاص قريب مع خبرة لا تقل عن خمس سنوات. وبما لا يقل عن سنتين للفنيين.

#### مادة (12)

تهئ الجامعة الأجهزة والبرمجيات التي تؤمن سرية المعلومات وسلامة النظم الأكاديمية وما يرتبط بها.

#### مادة (13)

يقوم قسم برامج الدعم بتقويم مدى كفاءة وحدائة الأجهزة والبرمجيات المستخدمة بحيث تكون متسقة مع التقانات الحديثة.

#### مادة (14)

##### الخدمات الإلكترونية للمكتبة

يركز القسم في مجال الاستفادة من الخدمات الإلكترونية على ما يأتي:

- 1- الحصول على أكبر رصيد ممكن من مصادر المعلومات الإلكترونية.
- 2- الدخول إلى فهارس المكتبات العلمية المحوسبة والاطلاع على فهارس الناشرين في مختلف الاتجاهات والمواضيع.
- 3- الحصول على نصوص كاملة لمجموعات كبيرة من الكتب في جميع التخصصات.
- 4- اقتناء ما يحتاجه المستفيدون والحصول على العناوين الجديدة مما يساهم في بناء وتنمية مجموعات المكتبة.
- 5- الحصول على أفضل خدمات المعلومات كالإحاطة الجارية والترجمة والتصوير وخدمات المراجع الإلكترونية.

#### مادة (15)

يقوم قسم دعم البرامج بإدخال أحدث المستجدات التقنية في المكتبة والمختبرات بشكل دائم بما يتلاءم مع التطورات العلمية في مجال استخدام التقنيات.

#### مادة (16)

##### أجهزة الكمبيوتر/ النسخ / الطباعة

أجهزة الكمبيوتر الموجودة بالمكتبة متصلة بالشبكة العالمية للمعلومات "الإنترنت" والموارد الإلكترونية وموقع المكتبة الإلكترونية والكتالوج. يمنع ممارسة الألعاب أو الدردشة أو الإستماع للموسيقى أو تشغيل تسجيلات الفيديو أو تحميل الملفات الكبيرة.

### مادة (17)

#### سلوكيات مستخدم المكتبة

المكتبة مجال مخصص للاستخدام العام. لذا على روادها الالتزام بالقواعد العامة التالية:

- التحدث بهدوء وعدم استعمال الهواتف النقالة، تلافياً لإزعاج الآخرين.
- عدم إدخال أي طعام أو شراب.
- المحافظة على نظافة المكان.
- ترك الكتب بعد استعمالها على الطاولة.
- إبراز البطاقة الجامعية عند طلب الاستعارة ومتى ما طلب ذلك من قبل موظفي المكتبة.
- المحافظة على سلامة الكتب والوثائق، إذ لا يجوز إتلافها بأي شكل من الأشكال. ومن يثبت ارتكابه لمثل هذه التصرفات، يتعرض للعقوبات المناسبة.
- لا يجوز استعمال الآلة الناسخة أو الطابعة الموضوعه رهن إشارة الطلبة إلا في أعمال البحث والدراسة وباحترام تام لقواعد الاستنساخ.
- لا يجوز استعمال أي شيء يعرض الحواسيب الموضوعه رهن إشارة الطلبة إلى التلف أو التخريب.

### مادة (18)

#### مساعدة رواد المكتبة

يقوم مدير المكتبة ومساعدوه بالرد على أية أسئلة يطرحها الموظفون أو الطلاب، ويجوز وضع بعض الأسئلة على الإنترنت ثم يتم الإجابة عليها إلكترونياً.

### مادة (19)

#### كيفية تقديم الاقتراحات

توضع صناديق خاصة بالاقتراحات والشكاوى بالمكتبة ويمكن استخدامها لما يلي:

- طرح المشكلات التي لا تتطلب الخصوصية.

- تقديم التعليقات السلبية أو الإيجابية عن خدمات المكتبة.
  - تقديم الاقتراحات بشأن تغيير أو تحسين المكتبة.
  - تقديم الاقتراحات بشأن إدخال مواد أو تصنيفات للمكتبة لزيادة محتوياتها وموجوداتها.
- يمكن إرسال المقترحات والشكاوى بالبريد الإلكتروني حيث يتلقاها موظفو المكتبة للتعامل معها. يقوم مدير المكتبة بالإشراف على العملية ثم يعد تحليلاً للشكاوى والمقترحات التي تلقاها في العام السابق مرفقاً برأي المكتبة فيها، ثم يطرحها في الاجتماع الختامي السنوي للجنة المكتبة. يؤخذ هذا التحليل في الاعتبار عند اتخاذ أي قرار بشأن التغييرات والتحسينات الجوهرية الخاصة بالمكتبة وبممارساتها ونظامها.

## مادة (20)

### إجراءات الشكاوى

كل من يرى أن لديه شكوى من أمر يتعلق بالمكتبة عليه اتباع الخطوات التالية:

المرحلة 1: شكوى غير الرسمية تقدم لأحد موظفي المكتبة:

- يجب تقديم الشكاوى لموظف المكتبة المعني بالأمر مباشرة إذا كان ذلك ممكناً.
- قد يطلب موظف المكتبة حضور زميل له وقد يرغب المشتكي في دعوة صديق له لحضور هذا اللقاء. يجوز الحصول على الرد فوراً، أو يرسل الرد بالبريد الإلكتروني خلال خمسة أيام عمل إذا لزم إحالة الموضوع لجهة أخرى أو إذا كان الشخص المعني غائبا.

المرحلة 2: الشكاوى غير الرسمية لمدير المكتبة:

- إذا كان من الصعب الاتصال المباشر خلال سبعة أيام بموظف المكتبة المعني مباشرة أو إذا كان المشتكي غير قادر على الاتصال بالشخص المسؤول مباشرة أو إذا لم يتم حل المشكلة بطريقة مرضية، عندئذ ترفع الشكاوى شخصياً بعد تحديد موعد أو ترفع كتابة أو ترسل بالبريد الإلكتروني لمدير المكتبة.
- يصل الرد خلال عشرة أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى وقد يكون هذا الرد على شكل حكم إذا تطلب الأمر عمل تحقيق. بمجرد أن يستمع مدير المكتبة للشكاوى فإن عليه تحديد كيفية التعامل مع الموقف ومتى يمكنه إنهاء الموضوع. بعد النظر في المشكلة بشمولية على مدير المكتبة إخطار المشتكي كتابة بالنتائج وبالإجراءات التي تعتمز المكتبة إتخاذها.

المرحلة 3: الشكاوى الرسمية:

إذا كان المشتكي طالباً في الجامعة وإذا كان غير راض عن حل المشكلة من خلال المكتبة، يحق له رفع شكوى إلى نائب مدير الجامعة للشؤون الأكاديمية/نائب مدير الجامعة لفرع عجمان.

## مادة (21)

### إجراءات براءة الذمة

- تسلم براءة الذمة بعد التأكد من عدم وجود أي مواد مكتبية بحوزة المستفيد.
- في حالة تخرج الطالب أو سحب ملفه أو تحويله إلى كلية أخرى أو تغيير رقمه الجامعي لا بد من الحصول على براءة الذمة من إدارة المكتبة.
- في حالة الإخلال في التنفيذ يعتبر الموظف المختص مسؤولاً عن ذلك ويتحمل كافة التبعات المترتبة على ذلك.

## مادة (22)

### سياسة الدعم الفني للمعدات والبرمجيات

- يكون قسم تقنية المعلومات في الجامعة مسؤولاً عن صيانة وتحديث نظام المكتبة المتكامل وعلاقته بالنظم والبرامج والأجهزة الأخرى حسب ما تقتضيه الضرورة لضمان كفاءة ودقة سير العمل.

## مادة (23)

### سياسة الجرد

- تهدف سياسة الجرد للتأكد من مطابقة مصادر المعلومات الموجودة سجلات المكتبة (الفهرس الآلي للمكتبة) مع الكتب الموجودة على الرف لمعرفة المفقود منها.
- السياسة العامة للجرد
- 1- القيام بعملية الجرد كل أربع سنوات.
- 2- تشمل عملية الجرد جميع مصادر المعلومات في المكتبة.
- 3- نسبة المفقود لا تتجاوز 1% من المجموع الكلي للمحتوى
- الإجراءات:
- 1- إغلاق وتوقف خدمات المكتبة أثناء عملية الجرد مع مراعات أن تكون في وقت إجازة الطلبة والمدرسين.
- 2- طلب إرجاع جميع الكتب المعارة.
- 3- التأكد من أن جميع الكتب على الرف مرتبة ترتيباً سليماً.
- 4- توفير الأجهزة والبرامج اللازمة لعملية الجرد.
- 5- توفير قائمة بمحتويات المكتبة المدخلة على الفهرس الآلي.
- 6- توفير قائمة بالمواد التي تم جردها ومقارنتها بقائمة محتويات.



7- تسمية لجنة تشرف على عملية الجرد مكونة من مدير المكتبة و 3 مدراء آخرين.

- إجراءات عملية الجرد:

1- يقوم موظف بقراءة الباركود للكتاب من خلال قارئ الباركود، وموظف آخر يلاحظ المعلومات المقروءة ومطابقتها لبيانات الكتاب مع وضع إشارة معينة لتمييز أن الكتاب تم جرده.

2- يبدأ الجرد من الكتب التي تحمل أصغر رقم تصنيف ( 000-999).

3-بعد الانتهاء من عملية تدقيق الكتب الموجودة على الرف وحصر الكتب المعارة يتم مقارنتها بقائمة الكتب الموجود على الفهرس الآلي لحصر الكتب المفقودة.

4- عمل محضر بنتيجة الجرد لتقديمه لإدارة الجامعة.

4- حذف الكتب المفقودة من الفهرس الآلي وسجلات المكتبة ليتطابق قائمة الموجود على الرف مع الموجود على الفهرس الآلي للمكتبة.