

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Book return procedure	إجراء إرجاع الكتاب

MBZUH-CAA/LDD/PSS-P 03	رقم الإجراء
إرجاع الكتاب	اسم الإجراء
الأول	رقم الإصدار
2023-07	تاريخ الإصدار
قسم خدمة الجمهور	مالك الإجراء
نائب مدير الجامعة لقطاع الشؤون الأكاديمية	الاعتماد
داخلي	تصنيف الوثيقة
3 سنوات	مدة فعالية / سريان الوثيقة
2026-07 أو عند الحاجة	تاريخ المراجعة التالية

مدير مكتب الجودة والفاعلية المؤسسية	نائب مدير الجامعة للقطاع
-------------------------------------	--------------------------

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Book return procedure	إجراء إرجاع الكتاب

الهدف من الإجراء توضيح الإجراءات الخاصة بإرجاع الكتاب إلى المكتبة.

فترة التطبيق طوال العام نطاق العمل قسم خدمة الجمهور المدة الزمنية يوم عمل واحد

المصطلح	التعريف / المرادف
المستفيد	يقصد بهم (الطلبة، الكادر الأكاديمي، الموظفين).

م	المستندات المطلوبة	م	النماذج المستخدمة
1	البطاقة الجامعية	1	
2	بطاقة الموظف	2	
3		3	
4		4	

وصف المؤشر	معادلة القياس	المرجعية	المستهدف
-	-	-	-

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Book return procedure	إجراء إرجاع الكتاب

صيغة الإجراء

1. يقوم المستفيد بإرجاع الكتاب المُعار له إلى ضابط قسم خدمة الجمهور من خلال البطاقة الجامعية أو بطاقة الموظف مباشرة.
2. يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بفحص الكتاب:
 - a. في حال وجود ملاحظات: يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور باتخاذ الإجراءات المتبعة ضد المستفيد:
 - i. في حال تلف الكتاب: يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور باتباع إجراء طلب شراء الكتب.
 - ii. في حال حيازة المستفيد على أكثر من الكتب المسموح بها: يقوم المستفيد بإرجاع الكتب المعارة إلى ضابط قسم خدمة الجمهور.
 - b. في حال عدم وجود ملاحظات: يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور باسترجاع الكتاب ومسح بيانات بطاقة المستفيد والتحديث في نظام KOHA .
3. يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بإعادة الكتب في الأرفف المخصصة لها.
4. يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بالاحتفاظ بالوثائق في المجلد المشترك والنظام الإلكتروني.

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Book return procedure	إجراء إرجاع الكتاب

المخطط التدفقي

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Reference service inquiry Procedure	إجراء استفسار الخدمة المرجعية

MBZUH-CAA/LDD/PSS-P 05	رقم الإجراء
استفسار الخدمة المرجعية	اسم الإجراء
الأول	رقم الإصدار
2023-07	تاريخ الإصدار
قسم خدمة الجمهور	مالك الإجراء
نائب مدير الجامعة لقطاع الشؤون الأكاديمية	الاعتماد
داخلي	تصنيف الوثيقة
3 سنوات	مدة فعالية / سريان الوثيقة
2026-07 أو عند الحاجة	تاريخ المراجعة التالية

مدير مكتب الجودة والفاعلية المؤسسية	نائب مدير الجامعة للقطاع
-------------------------------------	--------------------------

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Reference service inquiry Procedure	إجراء استفسار الخدمة المرجعية

الهدف من الإجراء توضيح الإجراءات الخاصة بالاستفسار عن الخدمة المرجعية.

فترة التطبيق طوال العام نطاق العمل قسم خدمة الجمهور المدة الزمنية يوم عمل واحد

المصطلح	التعريف / المرادف
المستفيد	يقصد بهم (الطلبة، الكادر الأكاديمي، الموظفين).
الخدمة المرجعية	إجابة المستفيدين عن أي سؤال يخص المكتبة.

م	المستندات المطلوبة	م	النماذج المستخدمة
1		1	
2		2	
3		3	
4		4	

وصف المؤشر	معادلة القياس	المرجعية	المستهدف
-	-	-	-

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Reference service inquiry Procedure	إجراء استفسار الخدمة المرجعية

صياغة الإجراء

1. يقوم المستفيد بتقديم استفساره للخدمة المرجعية وإرسالها إلى قسم خدمة الجمهور عن طريق نظام UMS والبريد الإلكتروني.
2. يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بالرد على استفسارات المستفيد عن طريق نظام UMS والبريد الإلكتروني.
3. يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بالاحتفاظ بالوثائق في المجلد المشترك والنظام الإلكتروني.

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Reference service inquiry Procedure	إجراء استفسار الخدمة المرجعية

المخطط التدفقي

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Borrow the book Procedure	إجراء إعارة الكتاب

MBZUH-CAA/LDD/PSS-P 01	رقم الإجراء
إعارة الكتاب	اسم الإجراء
الأول	رقم الإصدار
2023-07	تاريخ الإصدار
قسم خدمة الجمهور	مالك الإجراء
نائب مدير الجامعة لقطاع الشؤون الأكاديمية	الاعتماد
داخلي	تصنيف الوثيقة
3 سنوات	مدة فعالية / سريان الوثيقة
2026-07 أو عند الحاجة	تاريخ المراجعة التالية

مدير مكتب الجودة والفاعلية المؤسسية	نائب مدير الجامعة للقطاع

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Borrow the book Procedure	إجراء إعارة الكتاب

الهدف من الإجراء توضيح الإجراءات الخاصة بإعارة الكتاب للمستفيدين (الطلبة، الكادر الأكاديمي، الموظفين).

فترة التطبيق طوال العام **نطاق العمل** إدارة المكتبة ومصادر التعلم **المدة الزمنية** يوم عمل واحد

المصطلح التعريف / المرادف **المستفيد** يقصد بهم (الطلبة، الكادر الأكاديمي، الموظفين).

م	النماذج المستخدمة	م	المستندات المطلوبة
1	طلب إعارة الكتب	1	
2		2	
3		3	
4		4	

المستهدف	المرجعية	معادلة القياس	وصف المؤشر
-	-	-	-

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Borrow the book Procedure	إجراء إعارة الكتاب

صياغة الإجراء

1. يقوم المستفيد بالبحث عن كتاب معين عن طريق نظام KOHA:
 - a. في حال البحث الذاتي: يقوم المستفيد بالبحث بمفرده عن الكتاب عن طريق الفهرس الآلي.
 - b. في حال طلب البحث عن طريق ضابط قسم خدمة الجمهور: يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بالبحث عن الكتاب عن طريق نظام KOHA.
2. يقوم المستفيد بطلب استعارة الكتاب من خلال طلب إعارة الكتب من ضابط قسم خدمة الجمهور بشكل مباشر.
3. يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بالتأكد من بيانات المستفيد عن طريق نظام KOHA:
 - a. في حال وجود ملاحظات: يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بتبنيه المستفيد على الملاحظات والقيود المسجلة باسمه في النظام دون إعارته الكتاب.
 - b. في حال عدم وجود ملاحظات: يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بتسجيل بيانات الكتب المعارة للمستفيد في نظام Koha وإعارة الكتاب للمستفيد مباشرة.
4. يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بتحديث بيانات الاستعارة بشكل دوري عن طريق نظام KOHA.
5. تنفيذ إجراء " إجراء إرجاع الكتاب".
6. يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بالاحتفاظ بالوثائق في المجلد المشترك والنظام الإلكتروني.

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Borrow the book Procedure	إجراء إعاره الكتاب

المخطط التدفقي

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Student training	إجراء التدريب على نظام مصادر المعلومات

رقم الإجراء	MBZUH-CAA/LDD/PSS-P 07
اسم الإجراء	التدريب على نظام مصادر المعلومات
رقم الإصدار	الأول
تاريخ الإصدار	2023-07
مالك الإجراء	قسم خدمة الجمهور
الاعتماد	نائب مدير الجامعة لقطاع الشؤون الأكاديمية
تصنيف الوثيقة	داخلي
مدة فعالية / سريان الوثيقة	3 سنوات
تاريخ المراجعة التالية	2026-07 أو عند الحاجة

مدير مكتب الجودة والفاعلية المؤسسية	نائب مدير الجامعة للقطاع
-------------------------------------	--------------------------

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Student training	إجراء التدريب على نظام مصادر المعلومات

الهدف من الإجراء توضيح الإجراءات الخاصة بتدريب المستفيدين على نظام مصادر المعلومات في المكتبة.

فترة التطبيق طوال العام نطاق العمل قسم خدمة الجمهور المدة الزمنية يوم عمل واحد

المصطلح	التعريف / المرادف
المستفيد	يقصد بهم (الطلبة، الكادر الأكاديمي، الموظفين).

م	المستندات المطلوبة	م	النماذج المستخدمة
1		1	
2		2	
3		3	
4		4	

وصف المؤشر	معادلة القياس	المرجعية	المستهدف
-	-	-	-

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Student training	إجراء التدريب على نظام مصادر المعلومات

صياغة الإجراء

1. يقوم المستفيد بطلب ورشة عمل للتدريب على استخدام نظام مصادر المعلومات وإرساله إلى قسم خدمة الجمهور عن طريق نظام UMS والبريد الإلكتروني.
2. يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بحصر أعداد المستفيدين الراغبين بالحصول على ورشة عمل للتدريب على استخدام نظام مصادر المعلومات ورفعها إلى رئيس قسم خدمة الجمهور عن طريق البريد الإلكتروني.
3. يقوم أخصائي قسم خدمة الجمهور بإعداد وتقديم ورشة عمل للمستفيدين عن استخدام نظام مصادر المعلومات عن طريق ورشة عمل.
4. يقوم ضابط خدمة الجمهور بإرسال رابط استبيان إلكتروني لتقييم ورشة عمل من قبل المستفيدين عن طريق البريد الإلكتروني.
5. يقوم ضابط خدمة الجمهور بتحليل نتائج الاستبيان ورفع التقرير وخطة العمل التحسينية إلى رئيس قسم الجمهور عن طريق البريد الإلكتروني.
6. يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بالاحتفاظ بالوثائق في المجلد المشترك والنظام الإلكتروني.

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Student training	إجراء التدريب على نظام مصادر المعلومات

المخطط التدفقي

المخطط التدفقي

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Photography and Photocopying Procedure	إجراء التصوير والاستنساخ

رقم الإجراء	MBZUH-CAA/LDD/PSS-P 06
اسم الإجراء	التصوير والاستنساخ
رقم الإصدار	الأول
تاريخ الإصدار	2023-07
مالك الإجراء	قسم خدمة الجمهور
الاعتماد	نائب مدير الجامعة لقطاع الشؤون الأكاديمية
تصنيف الوثيقة	داخلي
مدة فعالية / سريان الوثيقة	3 سنوات
تاريخ المراجعة التالية	2026-07 أو عند الحاجة

مدير مكتب الجودة والفاعلية المؤسسية	نائب مدير الجامعة للقطاع
-------------------------------------	--------------------------

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Photography and Photocopying Procedure	إجراء التصوير والاستنساخ

الهدف من الإجراء توضيح الإجراءات الخاصة بتقديم خدمة التصوير والاستنساخ للمستخدمين.

فترة التطبيق طوال العام نطاق العمل قسم خدمة الجمهور المدة الزمنية يوم عمل واحد

المصطلح	التعريف / المرادف
المستفيد	-

م	المستندات المطلوبة	م	النماذج المستخدمة
1		1	
2		2	
3		3	
4		4	

وصف المؤشر	معادلة القياس	المرجعية	المستهدف
-	-	-	-

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Photography and Photocopying Procedure	إجراء التصوير والاستنساخ

صيغة الإجراء

1. يقوم المستفيد بطلب التصوير أو الاستنساخ وتحديد عدد الصفحات المطلوبة وإرساله إلى ضابط قسم خدمة الجمهور عن طريق تسليم الطلب بشكل مباشر أو البريد الإلكتروني.
2. يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بمراجعة الطلب:
 - a. في حال وجود ملاحظات: يقوم ضابط خدمة الجمهور برفض الطلب حسب السياسة وإشعار المستفيد عن طريق البريد الإلكتروني أو مباشرة.
 - b. في حال عدم وجود ملاحظات: يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بقبول طلب التصوير أو الاستنساخ وإشعار المستفيد عن طريق البريد الإلكتروني أو مباشرة.
2. يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بإرسال النسخ المطلوبة بصيغة pdf إلى المستفيد عن طريق البريد الإلكتروني أو مباشرة.
3. يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بالاحتفاظ بالوثائق في المجلد المشترك والنظام الإلكتروني.

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Photography and Photocopying Procedure	إجراء التصوير والاستنساخ

المخطط التدفقي

	Classification and Cataloging Section	قسم التصنيف والفهرسة
	Cataloging and classification Procedure	إجراء الفهرسة والتصنيف

رقم الإجراء	MBZUH-CAA/LDD/CCS P 01
اسم الإجراء	الفهرسة والتصنيف
رقم الإصدار	الأول
تاريخ الإصدار	2023-07
مالك الإجراء	قسم التصنيف والفهرسة
الاعتماد	نائب مدير الجامعة لقطاع الشؤون الأكاديمية
تصنيف الوثيقة	داخلي
مدة فعالية / سريان الوثيقة	3 سنوات
تاريخ المراجعة التالية	2026-07 أو عند الحاجة

مدير مكتب الجودة والفاعلية المؤسسية	نائب مدير الجامعة للقطاع
--	---------------------------------

	Classification and Cataloging Section	قسم التصنيف والفهرسة
	Cataloging and classification Procedure	إجراء الفهرسة والتصنيف

الهدف من الإجراء توضيح الإجراءات الخاصة بفهرسة وتصنيف الكتب ومصادر التعلم في المكتبة.

فترة التطبيق طوال العام **نطاق العمل** الكتب ومصادر التعلم **المدة الزمنية** 5 أيام عمل

المصطلح - **التعريف / المرادف** -

م	المستندات المطلوبة	م	النماذج المستخدمة
1		1	
2		2	
3		3	
4		4	

وصف المؤشر	معادلة القياس	المرجعية	المستهدف
-	-	-	-

	Classification and Cataloging Section	قسم التصنيف والفهرسة
	Cataloging and classification Procedure	إجراء الفهرسة والتصنيف

صياغة الإجراء

1. يقوم أخصائي قسم الفهرسة والتصنيف بالمراجعة والتأكد من عدم وجود تسجيلية للكتاب من خلال نظام KOHA.
 - a. في حال وجود تسجيله مطابقة: يقوم أخصائي قسم الفهرسة والتصنيف بإضافة الكتاب كنسخة وطباعة و لصق رقم التصنيف من النظام وإضافة ملصق الباركود وملصق نظام الحماية (RFID) عن طريق نظام KOHA.
 - b. في حال عدم وجود تسجيلية مطابقة: يقوم أخصائي قسم الفهرسة والتصنيف بفتح تسجيلية جديدة وإدخال بيانات الكتاب حسب معايير الفهرسة والتصنيف المتبعة وطباعة و لصق رقم التصنيف من النظام وإضافة ملصق الباركود وملصق نظام الحماية (RFID) عن طريق نظام KOHA.
2. يقوم أخصائي قسم الفهرسة والتصنيف بإحالة الكتاب للتعريف في نظام الحماية والترفيف إلى قسم خدمة الجمهور مباشرة وإشعارهم عن طريق البريد الإلكتروني.
3. يقوم أخصائي قسم خدمة الجمهور بتعريف الكتاب في نظام الحماية RFID ووضع الكتاب في الرف المخصص بذلك.
4. يقوم ضابط قسم الفهرسة والتصنيف بالاحتفاظ بالوثائق في المجلد المشترك والنظام الإلكتروني.

	Classification and Cataloging Section	قسم التصنيف والفهرسة
	Cataloging and classification Procedure	إجراء الفهرسة والتصنيف

المخطط التدفقي

المخطط التدفقي

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Book loan renewal Procedure	إجراء تجديد إعارة الكتاب

MBZUH-CAA/LDD/PSS-P 02	رقم الإجراء
تجديد إعارة الكتاب	اسم الإجراء
الأول	رقم الإصدار
2023-07	تاريخ الإصدار
قسم خدمة الجمهور	مالك الإجراء
نائب مدير الجامعة لقطاع الشؤون الأكاديمية	الاعتماد
داخلي	تصنيف الوثيقة
3 سنوات	مدة فعالية / سريان الوثيقة
2026-07 أو عند الحاجة	تاريخ المراجعة التالية

مدير مكتب الجودة والفاعلية المؤسسية	نائب مدير الجامعة للقطاع
-------------------------------------	--------------------------

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Book loan renewal Procedure	إجراء تجديد إعارة الكتاب

الهدف من الإجراء توضيح الإجراءات الخاصة بتجديد إعارة الكتاب للمستفيد.

فترة التطبيق طوال العام نطاق العمل قسم خدمة الجمهور المدة الزمنية يوم عمل واحد

المصطلح التعريف / المرادف
المستفيد يقصد بهم (الطلبة، الكادر الأكاديمي، الموظفين).

م	المستندات المطلوبة	م	النماذج المستخدمة
1		1	
2		2	
3		3	
4		4	

وصف المؤشر	معادلة القياس	المرجعية	المستهدف

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Book loan renewal Procedure	إجراء تجديد إعارة الكتاب

صياغة الإجراء

1. يقوم المستفيد بطلب تجديد إعارة الكتاب قبل يومين من انتهاء فترة اعارته عن طريق نظام **UMS** والبريد الإلكتروني.
 - a. في حال وجود ملاحظات: يقوم ضابط خدمة الجمهور برفض الطلب وإشعار المستفيد عن طريق نظام **UMS** والبريد الإلكتروني.
 - b. في حال عدم وجود ملاحظات: يقوم ضابط خدمة الجمهور بالموافقة على الطلب وإشعار المستفيد عن طريق نظام **UMS** والبريد الإلكتروني.
2. يقوم ضابط خدمة الجمهور بتحديث بيانات الاستعارة عن طريق نظام **KOHA**.
3. تنفيذ إجراء " إجراء إرجاع الكتاب".
4. يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بالاحتفاظ بالوثائق في المجلد المشترك والنظام الإلكتروني.

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Book loan renewal Procedure	إجراء تجديد إعارة الكتاب

المخطط التدفقي

	Supply Section	قسم التوريد
	Renew Subscribe to Databases Procedure	إجراء تجديد الاشتراك في قواعد البيانات

MBZUH-CAA/LDD/SPS-P 03	رقم الإجراء
تجديد الاشتراك في قواعد البيانات	اسم الإجراء
الأول	رقم الإصدار
2023-07	تاريخ الإصدار
قسم التوريد	مالك الإجراء
نائب مدير الجامعة لقطاع الشؤون الأكاديمية	الاعتماد
داخلي	تصنيف الوثيقة
3 سنوات	مدة فعالية / سريان الوثيقة
2026-07 أو عند الحاجة	تاريخ المراجعة التالية

مدير مكتب الجودة والفاعلية المؤسسية	نائب مدير الجامعة للقطاع
-------------------------------------	--------------------------

	Supply Section	قسم التوريد
	Renew Subscribe to Databases Procedure	إجراء تجديد الاشتراك في قواعد البيانات

الهدف من الإجراء توضيح الإجراءات الخاصة بتجديد اشتراك المكتبة في قواعد البيانات المكتبية الالكترونية.

3 أيام عمل	المدة الزمنية	قواعد البيانات المكتبية الالكترونية	نطاق العمل	طوال العام	فترة التطبيق
------------	---------------	-------------------------------------	------------	------------	--------------

التعريف / المرادف	المصطلح
-	-

النماذج المستخدمة	م	المستندات المطلوبة	م
	1		1
	2		2
	3		3
	4		4

المستهدف	المرجعية	معادلة القياس	وصف المؤشر
-	-	-	-

	Supply Section	قسم التزويد
	Renew Subscribe to Databases Procedure	إجراء تجديد الاشتراك في قواعد البيانات

صياغة الإجراء

1. يقوم أخصائي قسم التزويد بإشعار رئيس قسم التزويد بقرب فترة انتهاء الاشتراك في قاعدة البيانات عن طريق البريد الإلكتروني.
2. يقوم رئيس قسم التزويد برفع طلب تجديد الاشتراك إلى مدير إدارة المكتبات عن طريق البريد الإلكتروني.
3. يقوم مدير إدارة المكتبات برفع الطلب لإبداء الرأي إلى عمداء الكليات عن طريق البريد الإلكتروني.
4. يقوم عمداء الكليات بمراجعة الطلب:
 - a. في حال التوصية بعدم تجديد الاشتراك: يقوم أخصائي قسم التزويد بإشعار إدارة المشتريات بعدم السير في إجراءات التجديد وإشعار إدارة التكنولوجيا وتقنية المعلومات بإلغاء الرابط الإلكتروني من بوابة المكتبة عن طريق البريد الإلكتروني.
 - b. في حال التوصية بتجديد الاشتراك: يقوم أخصائي قسم التزويد بالتواصل مع الجهة المسؤولة عن قاعدة البيانات وطلب عرض سعر التجديد عن طريق البريد الإلكتروني.
5. يقوم أخصائي قسم التزويد بإدخال طلب الشراء عن طريق نظام المشتريات حسب الإجراءات المتبعة.
6. يقوم أخصائي قسم التزويد بمتابعة تجديد الاشتراك مع إدارة المشتريات والتواصل مع إدارة التكنولوجيا وتقنية المعلومات لرفع الرابط على البوابة الإلكترونية للمكتبة عن طريق البريد الإلكتروني.
7. يقوم ضابط قسم التزويد بالاحتفاظ بالوثائق في المجلد المشترك والنظام الإلكتروني.

	Supply Section	قسم التوريد
	Renew Subscribe to Databases Procedure	إجراء تجديد الاشتراك في قواعد البيانات

المخطط التدفقي

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Damage Or Loss A Book Procedure	إجراء تلف أو فقدان كتاب

MBZUH-CAA/LDD/PSS-P 04	رقم الإجراء
إجراء تلف أو فقدان كتاب	اسم الإجراء
الأول	رقم الإصدار
2023-07	تاريخ الإصدار
قسم خدمة الجمهور	مالك الإجراء
نائب مدير الجامعة لقطاع الشؤون الأكاديمية	الاعتماد
داخلي	تصنيف الوثيقة
3 سنوات	مدة فعالية / سريان الوثيقة
2026-07 أو عند الحاجة	تاريخ المراجعة التالية

مدير مكتب الجودة والفاعلية المؤسسية	نائب مدير الجامعة للقطاع

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Damage Or Loss A Book Procedure	إجراء تلف أو فقدان كتاب

الهدف من الإجراء توضيح الإجراءات الخاصة بطلب براءة ذمة المستفيدين من المكتبة.

فترة التطبيق طوال العام نطاق العمل قسم خدمة الجمهور المدة الزمنية 3 أيام عمل

المصطلح المستفيد
التعريف / المرادف يقصد بهم (الطلبة، الكادر الأكاديمي، الموظفين).

النماذج المستخدمة	م	المستندات المطلوبة	م
	1		1
	2		2
	3		3

المستهدف	المرجعية	معادلة القياس	وصف المؤشر
-	-	-	-



Public service Section

قسم خدمة الجمهور

Damage Or Loss A Book
Procedure

إجراء تلف أو فقدان كتاب

صياغة الإجراء

1. تنفيذ إجراء "إرجاع الكتاب".
2. يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بفحص الكتاب عند الإرجاع:
 - a. في حال كان الكتاب سليم: تنفيذ إجراء "إرجاع كتاب" من قبل ضابط قسم خدمة الجمهور.
 - b. في حال كان الكتاب تالف/مفقود: يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بإعلام رئيس قسم خدمة الجمهور عن طريق البريد الإلكتروني.
3. يقوم رئيس قسم خدمة الجمهور بطلب سعر الكتاب التالف من قبل رئيس قسم التزويد عن طريق البريد الإلكتروني.
4. يقوم رئيس قسم التزويد بالرد بسعر شراء الكتاب إذا كان متوفر أو مخاطبة الموردين لمعرفة سعر الكتاب والرد على رئيس قسم خدمة الجمهور عن طريق البريد الإلكتروني.
5. يقوم رئيس قسم خدمة الجمهور بتحديد الآلية وإشعار ضابط قسم خدمة الجمهور عن طريق البريد الإلكتروني:
 - a. في حال تطبيق الغرامة: يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بتطبيق سياسة الغرامات المعتمدة وإشعار المستفيد بدفع الغرامة خلال أسبوعين في إدارة الشؤون المالية وإحضار إيصال الدفع إلى ضابط قسم خدمة الجمهور مباشرة أو عن طريق البريد الإلكتروني.
 - b. في حال توفير الكتاب البديل: يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بإعطاء فرصة للمستفيد لشراء كتاب جديد بنفس الطبعة وتسليمها إلى إدارة المكتبات مباشرة خلال أسبوعين.
6. يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بإدخال رقم إيصال الدفع عن طريق نظام KOHA.
7. تنفيذ إجراء "التزويد".
8. يقوم ضابط قسم خدمة الجمهور بالاحتفاظ بالوثائق في المجلد المشترك والنظام الإلكتروني.

	Public service Section	قسم خدمة الجمهور
	Damage Or Loss A Book Procedure	إجراء تلف أو فقدان كتاب

المخطط التدفقي

	Supply Section	قسم التوريد
	Request to subscribe to the databases Procedure	إجراء طلب الاشتراك في قواعد البيانات

MBZUH-CAA/LDD/SPS-P 02	رقم الإجراء
طلب الاشتراك في قواعد البيانات	اسم الإجراء
الأول	رقم الإصدار
2023-07	تاريخ الإصدار
قسم التوريد	مالك الإجراء
نائب مدير الجامعة لقطاع الشؤون الأكاديمية	الاعتماد
داخلي	تصنيف الوثيقة
3 سنوات	مدة فعالية / سريان الوثيقة
2026-07 أو عند الحاجة	تاريخ المراجعة التالية

مدير مكتب الجودة والفاعلية المؤسسية	نائب مدير الجامعة للقطاع

	Supply Section	قسم التوريد
	Request to subscribe to the databases Procedure	إجراء طلب الاشتراك في قواعد البيانات

الهدف من الإجراء توضيح الإجراءات الخاصة بربط المكتبة بقواعد البيانات المكتبية الالكترونية.

5 أيام عمل	المدة الزمنية	قواعد البيانات المكتبية الالكترونية	نطاق العمل	طوال العام	فترة التطبيق
------------	---------------	-------------------------------------	------------	------------	--------------

التعريف / المرادف	المصطلح
-	-

النماذج المستخدمة	م	المستندات المطلوبة	م
	1		1
	2		2
	3		3
	4		4

المستهدف	المرجعية	معادلة القياس	وصف المؤشر
-	-	-	-



Supply Section

قسم التزويد

Request to subscribe to the
databases Procedure

إجراء طلب الاشتراك في قواعد البيانات

صياغة الإجراء

1. يقوم المستفيد بتقديم طلب الاشتراك في قواعد البيانات مع ذكر اسم قاعدة البيانات والمجال المطلوب (تحديد مجال معين أو اشتراك كامل) ورفعها إلى رئيس قسم التزويد عن طريق البريد الإلكتروني.
2. يقوم رئيس قسم التزويد برفع الطلب إلى مدير إدارة المكتبات للمراجعة عن طريق البريد الإلكتروني.
3. يقوم مدير إدارة المكتبات بالمراجعة والتوصية:
 - A. في حال عدم الموافقة: يقوم مدير إدارة المكتبات بإشعار رئيس قسم التزويد بالرفض مع توضيح الأسباب عن طريق البريد الإلكتروني.
 - b. في حال الموافقة: يقوم مدير إدارة المكتبات باعتماد الطلب وإرساله إلى رئيس قسم التزويد عن طريق البريد الإلكتروني.
4. يقوم أخصائي قسم التزويد بالتواصل مع الجهة المسؤولة عن قاعدة البيانات وطلب الاشتراك التجريبي لفترة زمنية محددة حسب اتفاق الطرفين عن طريق البريد الإلكتروني.
5. يقوم أخصائي قسم التزويد بإشعار المستفيدين لتقييم قاعدة البيانات وابداء الرأي في طلب الاشتراك الدائم عن طريق البريد الإلكتروني.
6. يقوم المستفيدين بتقييم قاعدة البيانات:
 - a. في حال التوصية بعدم تقديم الاشتراك الدائم في قاعدة البيانات: يقوم أخصائي قسم التزويد بالتواصل مع الجهة المسؤولة عن قاعدة البيانات وإعلامها بعدم الرغبة في الاشتراك عن طريق البريد الإلكتروني.
 - b. في حال التوصية بالاشتراك في قاعدة البيانات: يقوم أخصائي قسم التزويد بالتواصل مع الجهة المسؤولة عن قاعدة البيانات وطلب عرض السعر عن طريق البريد الإلكتروني.
7. يقوم أخصائي قسم التزويد بإدخال طلب الشراء عن طريق نظام المشتريات حسب الاجراءات المتبعة.
8. يقوم ضابط قسم التزويد بمتابعة تفعيل الاشتراك بعد الشراء والتواصل مع إدارة التكنولوجيا وتقنية المعلومات لرفع رابط قاعدة البيانات على البوابة الإلكترونية للمكتبة.
9. تنفيذ إجراء "تجديد الاشتراك في قواعد البيانات".
10. يقوم ضابط قسم التزويد بالاحتفاظ بالوثائق في المجلد المشترك والنظام الإلكتروني.

	Supply Section	قسم التوريد
	Request to subscribe to the databases Procedure	إجراء طلب الاشتراك في قواعد البيانات

المخطط التدفقي

	Supply Section	قسم التوريد
	Supply Request Procedure	إجراء طلب التوريد

MBZUH-CAA/LDD/SPS-P 01	رقم الإجراء
طلب توريد	اسم الإجراء
الأول	رقم الإصدار
2023-07	تاريخ الإصدار
قسم التوريد	مالك الإجراء
نائب مدير الجامعة لقطاع الشؤون الأكاديمية	الاعتماد
داخلي	تصنيف الوثيقة
3 سنوات	مدة فعالية / سريان الوثيقة
2026-07 أو عند الحاجة	تاريخ المراجعة التالية

مدير مكتب الجودة والفاعلية المؤسسية	نائب مدير الجامعة للقطاع

	Supply Section	قسم التوريد
	Supply Request Procedure	إجراء طلب التوريد

الهدف من الإجراء توضيح الإجراءات الخاصة بتزويد المكتبة بالمصادر التعلم.

فترة التطبيق طوال العام نطاق العمل المكتبة ومصادر التعلم المدة الزمنية شهر-شهرين

المصطلح	التعريف / المرادف
-	-

م	المستندات المطلوبة	م	النماذج المستخدمة
1		1	طلب التوريد بالكتب
2		2	طلب تسعير الكتب
3		3	
4		4	

وصف المؤشر	معادلة القياس	المرجعية	المستهدف
-	-	-	-



Supply Section

قسم التزويد

Supply Request Procedure

إجراء طلب التزويد

صياغة الإجراء

1. يقوم المستفيدين بطلب الكتب المطلوبة مع ضرورة بيان اسم المؤلف وعنوان الكتاب، وفي حال توفر الناشر والطبعة أو رقم ISBN وإرساله إلى رئيس قسم التزويد عن طريق البريد الإلكتروني.
2. يقوم رئيس قسم التزويد بتحويل الطلب إلى ضابط قسم التزويد للتأكد من توفر الكتب المطلوبة في مكتبة الجامعة:
 - a. في حال توفر الكتب: يقوم ضابط قسم التزويد بالرد على الطلب بتوفر الكتب وإمكانية استعارتها من المكتبة عن طريق البريد الإلكتروني.
 - b. في حال عدم توفر الكتب: يقوم رئيس قسم التزويد برفع قائمة الكتب المطلوبة من خلال طلب التزويد بالكتب لأخذ موافقة مدير إدارة المكتبات عن طريق البريد الإلكتروني.
3. يقوم مدير إدارة المكتبات بالمراجعة:
 - a. في حال عدم الموافقة: يقوم مدير إدارة المكتبات بإشعار رئيس قسم التزويد بالرفض مع توضيح الأسباب عن طريق البريد الإلكتروني.
 - b. في حال الموافقة: يقوم مدير إدارة المكتبات بالموافقة على الطلب من خلال طلب التزويد بالكتب وإرساله إلى رئيس قسم التزويد عن طريق البريد الإلكتروني.
4. يقوم ضابط قسم التزويد بطلب أسعار الكتب بالتواصل مع المزودين من خلال طلب تسعير الكتب عن طريق البريد الإلكتروني.
5. يقوم ضابط قسم التزويد بحصر قائمة الكتب المطلوبة وتقدير قيمتها من خلال طلب تسعير الكتب:
 - a. إذا كانت أقل من 5 آلاف درهم: يقوم ضابط قسم التزويد بطلب شراءها من خلال السلفة النثرية الخاصة بإدارة المكتبات ورفع الفواتير لرئيس قسم التزويد للمطابقة عن طريق البريد الإلكتروني.
 - b. إذا كانت أكثر من 5 آلاف درهم: يقوم رئيس قسم التزويد بإدخال طلب الشراء عن طريق نظام المشتريات ومتابعة الطلب إلى أن يتم تزويد المكتبة بالكتب عن طريق البريد الإلكتروني.
6. يقوم رئيس قسم التزويد بمطابقة الطلب وفواتير السلفة النثرية:
 - a. في حال عدم المطابقة: يقوم رئيس قسم التزويد بتوجيه ضابط قسم التزويد بالملاحظات للتصحيح عن طريق البريد الإلكتروني.
 - b. في حال المطابقة: يقوم رئيس قسم التزويد بإحالة الفواتير لإدارة الشؤون المالية لتعويض السلفة الجديدة، وإحالة الطلب إلى قسم الفهرسة والتصنيف عن طريق البريد الإلكتروني.
7. تنفيذ "إجراء الفهرسة والتصنيف".
8. يقوم ضابط قسم التزويد بإشعار المستفيدين بشأن الكتب والمجلدات التي تم إضافتها للمكتبة عن طريق البريد الإلكتروني.
9. يقوم ضابط قسم التزويد بالاحتفاظ بالوثائق في المجلد المشترك والنظام الإلكتروني.

	Supply Section	قسم التوريد
	Supply Request Procedure	إجراء طلب التوريد

المخطط التدفقي