

فرایند ارائه خدمات کتابخانه بیمارستانی

۱. ثبت درخواست

- مراجعه حضوری یا الکترونیکی کاربر به کتابخانه
- ارائه کارت شناسایی یا اطلاعات عضویت
- ثبت نوع درخواست (امانت کتاب، جستجوی مقاله، استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی و ...)

۲. بررسی صلاحیت دسترسی

- احراز هویت کاربر
- بررسی وضعیت عضویت و مجاز بودن دسترسی به خدمات موردنظر

۳. ارائه خدمت

- تحویل منابع چاپی برای مطالعه یا امانت
- راهنمایی در جستجوی منابع علمی
- دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی و منابع الکترونیکی
- ارائه خدمات مشاوره پژوهشی و اطلاع‌رسانی

۴. ثبت و مستندسازی

- ثبت امانت یا بازگشت منابع در سامانه
- ثبت درخواست‌های جستجوی اطلاعات و خدمات پژوهشی

۵. پیگیری و پشتیبانی

- پاسخگویی به سؤالات کاربران
- تمدید امانت در صورت امکان
- اطلاع‌رسانی درباره منابع جدید و خدمات کتابخانه

۶. بازگشت منابع و ارزیابی

- تحویل منابع امانتی در موعد مقرر
- بررسی سلامت منابع
- دریافت بازخورد کاربران برای بهبود خدمات

نمودار ساده فرایند:

درخواست خدمت → احراز هویت و عضویت → بررسی درخواست → ارائه خدمت → ثبت در سامانه → پیگیری و پشتیبانی → بازگشت منبع/اتمام خدمت → ارزیابی و بهبود