

แนวปฏิบัติที่ดี “การให้บริการออนไลน์ด้านภัยโควิด-๑๙ : MCU Library service during COVID-19”

การจัดการความรู้ที่ส่วนหอสมุดกลาง สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการนี้ ได้มีเป้าหมายดังนี้

๑. เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด – ๑๙
๒. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้เรื่องการให้บริการออนไลน์ด้านภัยโควิด-๑๙
๓. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเพื่อศึกษา ค้นคว้า วิจัยได้ ในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19
๔. มีความปลอดภัยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ ทั้งบุคลากรห้องสมุดและผู้รับบริการ
๕. เมื่อพ้นสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ แล้ว สามารถนำมาปฏิบัติงานตามปกติได้ (New Normal)

และจากการประชุมสัมมนา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือโควิด – ๑๙ โดยใช้ชื่อการให้บริการนี้ว่า “การบริการออนไลน์ด้านภัยโควิด – ๑๙:MCU Library service during COVID-19 restrictions” หอสมุดกลางได้ทำขั้นตอนและรายละเอียดการให้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องตามมาตรการการป้องกันและการหยุดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยทั้งเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ เป็นแนวปฏิบัติที่ดีถูกต้อง คือ

๑. กำหนดพื้นที่ เวลา การให้บริการ ตลอดถึงช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์ และการยืม-คืนสารสนเทศที่ต้องการ
๒. ผู้ใช้บริการ ต้องกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มออนไลน์ที่ทางหอสมุดกลางจัดเตรียมไว้ที่หน้าเว็บไซต์ การให้บริการในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ ทุกครั้ง และส่งให้เจ้าหน้าที่ทางออนไลน์
๓. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเมื่อรับเรื่องแล้ว จัดเตรียมสารสนเทศแล้วแจ้งแก่ผู้รับบริการทางช่องทาง Social Network ที่ผู้รับบริการระบุ
๔. ผู้รับบริการมารับสารสนเทศที่ประสงค์ยืมจากหอสมุดกลางได้ ในวันถัดไป นับจากวันที่เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ
๕. ผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่อ ต้องสวมหน้ากากอนามัยและต้องล้างมือด้วยเจล หรือ แอลกอฮอล์ล้างมือทุกครั้ง

๖. ถ้าผู้รับบริการประสงค์จะขอศึกษาค้นคว้าในหอสมุดกลาง ให้ลงชื่อเข้าใช้ และนั่งให้มีระยะห่างตามจุดที่จัดบริการไว้ให้ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ (Social Distancing)
๗. ถ้าประสงค์รับบริการยืม-คืน ให้ปฏิบัติตามระบบงานยืม-คืนของหอสมุดกลาง
๘. การส่งคืนสารสนเทศหากเกินกำหนดส่ง ให้เจ้าหน้าที่แจ้งเตือน หากผู้ใช้ต้องการยืมต่อสามารถยืมต่อได้ โดยไม่มีอัตราค่าปรับ จนกว่าจะเข้าสู่ภาวะปกติ
๙. การให้บริการในสถานการณ์ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด -๑๙ ต้องระมัดระวังและปฏิบัติตามมาตรการที่กระทรวงสาธารณสุข และมหาวิทยาลัย ประกาศอย่างเคร่งครัด
๑๐. เมื่อพ้นสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ แล้ว ส่วนหอสมุดกลางสามารถนำระบบงานนี้มาปฏิบัติงานตามปกติได้ (New Normal)