کتابخانه مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی
دانشگاه علوم پزشکی کرمان

سند راهبردی کتابخانه بیمارستان روان‌پزشکی شهید بهشتی کرمان

دوره برنامه‌ریزی :۱۴۰۵ تا ۱۴۱۰

فهرست مطالب

۱. مقدمه و ضرورت برنامه‌ریزی راهبردی .
۲. معرفی کتابخانه و ذی‌نفعان .
۳. .رسالت، مأموریت، چشم‌انداز و ارزش‌ها
۴. (SWOT) تحلیل محیط داخلی و خارجی .
۵. اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت کتابخانه
۶. جهت‌گیری‌ها و اهداف راهبردی .
۷. برنامه عملیاتی پنج‌ساله .
۸. برنامه ویژه انتقال کتابخانه به ساختمان جدید .
۹. شاخص‌های کلیدی عملکرد و نظام پایش .
۱۰. ساختار راهبری، مدیریت ریسک و الزامات اجرایی .
۱۱. منابع و مبانی تدوین .

1) مقدمه و ضرورت برنامه‌ریزی راهبردی

کتابخانه بیمارستانی بخشی پشتیبان از نظام آموزش، پژوهش و ارائه خدمات سلامت است و نقش آن صرفاً به نگهداری منابع چاپی محدود نمی‌شود .کتابخانه تخصصی روان‌پزشکی باید دسترسی به منابع علمی معتبر و روزآمد را تسهیل کند، مهارت‌های جست‌وجو و ارزیابی شواهد را در کاربران ارتقا دهد و از یادگیری مادام‌العمر، پژوهش و تصمیم‌گیری .مبتنی بر شواهد حمایت کند

ماهیت تک‌تخصصی کتابخانه بیمارستان روان‌پزشکی شهید بهشتی، فرصت تمرکز بر منابع و خدمات مرتبط با ،روان‌پزشکی، روان‌شناسی بالینی، روان‌پرستاری، علوم اعصاب رفتاری، روان‌داروشناسی، سلامت روان جامعه‌نگر ،توان‌بخشی روانی‌اجتماعی و موضوعات بین‌رشته‌ای را فراهم می‌سازد .همچنین حضور سالانه رزیدنت‌های روان‌پزشکی اینترن‌ها و استاجرهای پزشکی و دانشجویان پرستاری، تقاضای مستمر برای آموزش اطلاعاتی و منابع آموزشی تخصصی .ایجاد می‌کند

ارائه خدمات مشاوره و روان‌شناسی در مرکز نیز ایجاب می‌کند که منابع آموزشی قابل‌فهم و معتبر سلامت روان، با رعایت حریم خصوصی، تناسب فرهنگی و تأیید متخصصان مسئول، به‌صورت کنترل‌شده و هدفمند توسعه یابند .با توجه به جابه‌جایی بیمارستان و کتابخانه، برنامه‌ریزی برای انتقال ایمن مجموعه، آماده‌سازی فضای جدید و استمرار خدمات .باید در اولویت اجرایی قرار گیرد

2) معرفی کتابخانه و ذینفعان

۱.۲ـ جایگاه و دامنه فعالیت

کتابخانه بیمارستان روان‌پزشکی شهید بهشتی، کتابخانه‌ای تک‌تخصصی در محیط آموزشی و درمانی است که مأموریت پیشنهادی آن تأمین، سازمان‌دهی و فراهم‌سازی دسترسی به منابع معتبر حوزه سلامت روان و پشتیبانی اطلاعاتی از آموزش، پژوهش و فعالیت‌های حرفه‌ای مرتبط با روان‌پزشکی است.مجموعه کتابخانه در حال حاضر (آبان ماه ۱۴۰۵) شامل ۵۴۳۶ نسخه کتاب فارسی در۴۰۲۲ عنوان و ۱۲۴۰ نسخه کتاب لاتین در ۱۰۸۲ عنوان است .همچنین ۳۶۸

.عنوان پایان‌نامه فارسی و ۱۳ عنوان پایان‌نامه لاتین در مجموعه نگهداری می‌شود نیروی انسانی کتابخانه شامل دو نفر کارشناس ارشد کتابداری است.

۲.۲ـ گروه‌های اصلی کاربران

- رزیدنت‌های رشته روان‌پزشکی و اعضای هیئت علمی و مدرسان مرتبط؛
- اینترن‌ها و استاجرهای پزشکی که دوره روان‌پزشکی را در بیمارستان می‌گذرانند؛
- دانشجویان پرستاری و فراگیران دوره‌های روان‌پرستاری؛
- روان‌شناسان، مشاوران، پرستاران، پزشکان و سایر کارکنان مرتبط با خدمات سلامت روان؛
- پژوهشگران، مجریان طرح‌ها، نویسندگان مقاله و پایان‌نامه؛
- مدیران و مسئولان آموزشی، پژوهشی و درمانی بیمارستان؛
- در صورت تصویب سیاست و تأمین منابع مناسب، مراجعان و خانواده‌ها برای دریافت اطلاعات عمومی معتبر سلامت روان

۳.۲ـ نیازهای اطلاعاتی اولویت‌دار

- منابع مرجع و کتاب‌های روزآمد روان‌پزشکی، روان‌شناسی بالینی و روان‌پرستاری؛
- راهنماهای بالینی، طبقه‌بندی‌ها، ابزارهای ارزیابی و منابع روان‌داروشناسی معتبر؛
- دسترسی قانونی و مجاز به پایگاه‌های اطلاعاتی، مجلات و کتاب‌های الکترونیکی؛
- آموزش جست‌وجوی شواهد، ارزیابی نقادانه مقالات، مدیریت منابع و اصول استناددهی؛
- پشتیبانی از مرور متون، تدوین پروپوزال، نگارش مقاله و پاسخ به پرسش‌های پژوهشی؛
- منابع قابل‌فهم و تأییدشده برای آموزش عمومی سلامت روان، در صورت تصویب خدمات ویژه مراجعان

۴.۲ زیرساخت، خدمات و ظرفیت‌های موجود

- .نرم‌افزار کتابخانه :آذرخش، تحت وب
- وب‌سایت اختصاصی کتابخانه: https://shbhlib.kmu.ac.ir/fa

- دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی :استفاده از پایگاه‌های دارای اشتراک وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی همچنین پایگاه های کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی کرمان می باشد دامنه دسترسی تابع مجوزهای جاری‌است.
- فضای مطالعه :۲۸ میز مطالعه و ۲۸ صندلی مطالعه
- خدمات مرجع :یک میز مرجع و چهار صندلی مرجع
- ظرفیت علمی :۱۱ نفر عضو هیئت علمی گروه روان‌پزشکی
- زمان جابه‌جایی :انتقال بیمارستان و کتابخانه طی یک سال آینده برنامه‌ریزی شده است؛ تاریخ دقیق باید پس از تصویب زمان‌بندی پروژه درج‌شود.

۳) رسالت، مأموریت، چشم‌انداز و ارزش‌ها

۱.۳ـ رسالت

کتابخانه مرکز آموزشی‌درمانی شهید بهشتی کرمان از سال ۱۳۶۱ با هدف تأمین نیازهای اطلاعاتی اعضای هیئت علمی، متخصصان، دستیاران آموزشی، دانشجویان و کارکنان بیمارستان و در راستای اهداف آموزشی و پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کرمان فعالیت خود را آغاز کرده است. این کتابخانه با تمرکز بر ارتقای سلامت روان جامعه، تأمین و روزآمدسازی منابع علمی، حفظ و دسترس‌پذیر ساختن مجموعه و ارائه خدمات در محیطی مناسب برای آموزش، مطالعه، تدریس و پژوهش فعالیت می‌کند. همچنین با بهره‌گیری از فناوری‌های نوین، آموزش بازیابی و ارزیابی منابع دیجیتال و ارتقای سواد اطلاعاتی کاربران، به بهبود مستمر کیفیت خدمات و افزایش رضایت‌مندی آنان می‌پردازد. مجموعه کتابخانه شامل منابع تخصصی روان‌پزشکی، روان‌شناسی، کتاب‌های مرجع و برخی منابع عمومی پزشکی است. با توجه به جایگاه بیمارستان شهید بهشتی به‌عنوان تنها بیمارستان دولتی تک‌تخصصی و فوق‌تخصصی روان‌پزشکی وابسته به وزارت بهداشت در استان کرمان، این کتابخانه از مجموعه‌های غنی تخصصی در حوزه روان‌پزشکی و روان‌شناسی برخوردار است.

ـ ۲.۳ مأموریت

فراهم‌سازی و سازمان‌دهی منابع علمی معتبر و روزآمد در حوزه روان‌پزشکی و سلامت روان، پشتیبانی از آموزش بالینی و دانشگاهی و پژوهش، توسعه سواد اطلاعاتی کاربران و ارائه خدمات مرجع حضوری و الکترونیکی با رعایت اخلاق حرفه‌ای، محرمانگی و حقوق مالکیت فکری.

ـ ۳.۳ چشم‌انداز

کتابخانه بیمارستان روان‌پزشکی شهید بهشتی تا افق ۱۴۱۰ به‌عنوان مرکز تخصصی و قابل‌اعتماد اطلاعات علمی در حوزه روان‌پزشکی و سلامت روان شناخته شود؛ مرکزی که با خدمات کاربرمحور، منابع روزآمد، آموزش هدفمند و بهره‌گیری متناسب از فناوری، از کیفیت آموزش، پژوهش و تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد حمایت می‌کند و در ساختمان جدید نیز خدماتی دسترس‌پذیر، ایمن و پایدار ارائه می‌دهد.

ـ ۴.۳ ارزش‌های محوری

- اعتبار علمی و روزآمدی منابع؛
- پاسخ‌گویی، عدالت در دسترسی و کاربرمحوری؛
- محرمانگی، حریم خصوصی و اخلاق حرفه‌ای؛
- رعایت حقوق مالکیت فکری و استفاده قانونی از منابع؛
- یادگیری مستمر، همکاری بین‌حرفه‌ای و بهبود کیفیت؛
- شفافیت، مسئولیت‌پذیری و استفاده بهینه از منابع؛
- ایمنی، دسترس‌پذیری و تداوم خدمت در شرایط تغییر مکان.

4) تحلیل محیط داخلی و خارجی (SWOT)

ـ ۱.۴ نقاط قوت پیشنهادی

- تمرکز تخصصی مجموعه و خدمات بر نیازهای حوزه روان‌پزشکی و سلامت روان؛
- وجود گروه‌های آموزشی تکرارشونده و مشخص شامل رزیدنت‌ها، فراگیران پزشکی و دانشجویان پرستاری؛
- ارتباط بالقوه نزدیک با بخش‌های درمانی، آموزشی، روان‌شناسی و مشاوره؛

کتابخانه مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی
دانشگاه علوم پزشکی کرمان

- امکان طراحی آموزش‌های هدفمند بر اساس برنامه‌های درسی و نیازهای بالینی؛

۲.۴ـ نقاط ضعف یا موضوعات نیازمند ارزیابی

- نبود داده‌های پایه تأییدشده در این نسخه درباره مجموعه، استفاده، رضایت، تجهیزات و بودجه؛
- احتمال محدودیت منابع مالی، نیروی انسانی یا دسترسی به منابع الکترونیکی؛
- احتمال قدیمی بودن بخشی از منابع تخصصی یا نیاز به بازبینی تناسب مجموعه؛
- نیاز به برنامه انتقال، سیاهه‌برداری و تطبیق موجودی پیش و پس از جابه‌جایی؛
- .نیاز به تثبیت نظام منظم آموزش کاربران، تبلیغ خدمات و سنجش رضایت

۳.۴ـ فرصت‌ها

- همکاری با کتابخانه‌های دانشگاهی و بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی کرمان؛
- استفاده از منابع دسترسی آزاد معتبر و اشتراک‌های سازمانی مجاز؛
- گنجاندن آموزش سواد اطلاعاتی در برنامه‌های آموزشی رزیدنتی و دوره‌های دانشجویی؛
- توسعه خدمات مرجع مجازی، راهنماهای موضوعی و آموزش‌های کوتاه آنلاین؛
- .همکاری با گروه‌های آموزشی، کمیته پژوهش و واحدهای بالینی برای شناسایی نیازهای اطلاعاتی

۴.۴ـ تهدیدها

- افزایش هزینه منابع علمی و محدودیت بودجه؛
- تغییر سریع دانش و راهنماهای بالینی در حوزه سلامت روان؛
- اختلال موقت در دسترسی و امانت در دوره انتقال ساختمان؛
- خطر آسیب، مفقودی یا بی‌نظمی منابع و تجهیزات هنگام جابه‌جایی؛
- اتکای کاربران به منابع اینترنتی نامعتبر یا محتوای تولیدشده با هوش مصنوعی بدون ارزیابی نقادانه؛

SWOT ـ۵.۴ راهبردهای حاصل از تحلیل

نوع راهبرد	جهت‌گیری پیشنهادی
SO؛ استفاده از قوت‌ها برای بهره‌گیری از فرصت‌ها	طراحی بسته‌های آموزشی اختصاصی برای هر گروه فراگیر؛ ایجاد راهنماهای موضوعی روان‌پزشکی؛ گسترش همکاری با گروه‌های آموزشی و کتابخانه‌های دانشگاهی.
WO؛ کاهش ضعف‌ها با استفاده از فرصت‌ها	تکمیل آمار پایه؛ استفاده از منابع دسترسی آزاد معتبر؛ تدوین تقویم آموزش کاربران؛ درخواست حمایت دانشگاه برای تجهیزات و دسترسی الکترونیکی.
ST؛ استفاده از قوت‌ها برای کاهش تهدیدها	تدوین فهرست منابع هسته تخصصی؛ آموزش ارزیابی اعتبار منابع؛ برنامه‌ریزی انتقال مرحله‌ای و ثبت موجودی.
WT؛ کاهش ضعف‌ها و پرهیز از تهدیدها	تهیه برنامه تداوم خدمات؛ تعیین مسئولیت‌ها؛ تهیه نسخه پشتیبان از داده‌های کتابخانه؛ کنترل هزینه‌ها و اجرای ارزیابی ریسک قبل از انتقال.

۵) اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت کتابخانه

- کوتاه‌مدت :سال ۱۴۰۵ و شش ماه نخست ۱۴۰۶؛ با تمرکز بر ثبت اطلاعات پایه، نیازسنجی، تدوین دستورالعمل‌ها و آماده‌سازی انتقال.
- میان‌مدت :از نیمه دوم ۱۴۰۶ تا پایان ۱۴۰۷؛ با تمرکز بر تثبیت خدمات در ساختمان جدید، آموزش کاربران و توسعه خدمات الکترونیکی.
- بلندمدت :سال‌های ۱۴۰۸ تا پایان ۱۴۱۰؛ با تمرکز بر بهبود مستمر، توسعه خدمات تخصصی و سنجش اثرگذاری کتابخانه بر آموزش و پژوهش.

این زمان‌بندی پیشنهادی است و باید پس از مشخص شدن تاریخ قطعی انتقال و بودجه مصوب نهایی شود.

۱.۵- اهداف کوتاه‌مدت؛ ۱۴۰۵ تا نیمه نخست ۱۴۰۶

هدف ۱ .تکمیل اطلاعات پایه و ارزیابی مجموعه کتابخانه

مهلت پیشنهادی :تا پایان اسفند ۱۴۰۵

- ثبت و کنترل اطلاعات کتاب‌ها، پایان‌نامه‌ها، منابع الکترونیکی، تجهیزات و مبلمان در سامانه آذرخش و فهرست‌های مربوط.
- تعیین تعداد منابع بر اساس موضوع، زبان، سال انتشار، وضعیت امانت و میزان استفاده.
- شناسایی منابع قدیمی، آسیب‌دیده، تکراری و منابع موردنیاز گروه روان‌پزشکی.
- تهیه گزارش پایه از تعداد کاربران، امانت‌ها، مراجعات، درخواست‌های مرجع و استفاده از منابع الکترونیکی.

شاخص ارزیابی :تهیه یک گزارش پایه مصوب و ثبت وضعیت حداقل ٪۹۵ اقلام موجود در سیاهه کتابخانه؛ تعیین تکلیف موارد باقیمانده تا پایان مهلت مصوب.

هدف ۲ .آماده‌سازی و اجرای انتقال ایمن کتابخانه

مهلت پیشنهادی :از پیش از انتقال تا سه ماه پس از استقرار

- تعیین تاریخ انتقال و مسئول نهایی پروژه با مصوبه مدیریت.
- تهیه سیاهه مبدأ، کدگذاری بسته‌ها، ثبت وضعیت منابع و صورت‌جلسه تحویل و تحول.
- بررسی فضای مخزن، ۲۸ میز و ۲۸ صندلی مطالعه، میز و صندلی‌های مرجع، قفسه‌ها، شبکه، برق و تجهیزات.
- تهیه برنامه استمرار خدمات و اطلاع‌رسانی به کاربران در دوره جابه‌جایی.

شاخص ارزیابی :تطبیق ٪۱۰۰ اقلام ثبت‌شده یا تعیین تکلیف مستند همه مغایرت‌ها؛ رفع نواقص بحرانی پیش از بازگشایی؛ ثبت مدت واقعی اختلال خدمات.

هدف ۳ .سامان‌دهی خدمات مرجع و درخواست‌های اطلاعاتی

مهلت پیشنهادی :تا پایان شش‌ماهه اول ۱۴۰۶

- تدوین فرم ثبت درخواست جست‌وجوی تخصصی، تأمین مدرک و راهنمایی پژوهشی.
- تعیین مسئول پاسخ‌گویی و زمان هدف برای هر نوع درخواست.
- تهیه راهنمای استفاده از وب‌سایت کتابخانه، نرم‌افزار آذرخش و دسترسی‌های الکترونیکی مجاز.

شاخص ارزیابی :ثبت ٪۱۰۰ درخواست‌های دریافتی؛ تعیین و ابلاغ زمان پاسخ‌گویی برای انواع درخواست؛ گزارش ماهانه درخواست‌های پاسخ‌داده‌شده و معوق.

کتابخانه مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی
دانشگاه علوم پزشکی کرمان

هدف ۴ .آغاز آموزش نظام‌مند کاربران

مهلت پیشنهادی :تدوین برنامه در سال ۱۴۰۵؛ اجرا از سال تحصیلی بعد

- تهیه بسته آموزشی ویژه رزیدنت‌های جدید روان‌پزشکی، اینترن‌ها، استاجرها و دانشجویان پرستاری.
- آموزش جست‌وجوی منابع، تشخیص منابع معتبر، مدیریت منابع و استناددهی.
- ثبت تعداد شرکت‌کنندگان و سنجش آموخته‌ها با آزمون کوتاه یا ارزیابی عملی.

شاخص ارزیابی :تدوین یک بسته آموزشی برای هر گروه اصلی؛ برگزاری حداقل چهار فعالیت آموزشی در سال، مشروط به هماهنگی آموزشی و ظرفیت اجرایی.

هدف ۵ .استقرار نظام پایش و پاسخ‌گویی

مهلت پیشنهادی :تا پایان اسفند ۱۴۰۵

- تهیه فرم‌های استاندارد ثبت خدمات، آموزش، شکایات، پیشنهادها و اقدامات اصلاحی.
- انجام نخستین نظرسنجی رضایت کاربران.
- تهیه گزارش عملکرد شش‌ماهه برای مدیریت بیمارستان.

شاخص ارزیابی :انتشار حداقل دو گزارش در سال؛ ثبت مسئول و مهلت برای ٪۱۰۰ اقدامات اصلاحی مصوب.

نکته اجرایی :هدف ٪۹۵ برای تکمیل سیاهه، هدف پیشنهادی برای کنترل اولیه است، نه مجوزی برای نادیده گرفتن اقلام باقی‌مانده .در پروژه انتقال، همه اقلام باید در نهایت تطبیق داده شوند یا مغایرت آن‌ها مستند و تعیین تکلیف شود.

- **۲.۵ اهداف میان‌مدت؛ نیمه دوم ۱۴۰۶ تا پایان ۱۴۰۷**

هدف ۶ .تثبیت کامل خدمات در ساختمان جدید

- تکمیل چیدمان و جانمایی مجموعه و تجهیزات.
- آزمون عملی امانت، بازگشت، جست‌وجو، خدمات مرجع و دسترسی الکترونیکی.
- بررسی مشکلات محیطی و دسترس‌پذیری در ماه اول، سوم و ششم پس از استقرار.

کتابخانه مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی
دانشگاه علوم پزشکی کرمان

شـاخص‌ها :تکمیل آزمون همه خدمات اصـلی پیش از بازگشـایی؛ ثبت و پیگیری ۱۰۰٪ مشـکلات بحرانی؛ تهیه گزارش ارزیابی استقرار در سه ماه نخست.

هدف ۷ .افزایش پوشش آموزش اطلاعاتی فراگیران

- هماهنگی با مسئول آموزش برای ارائه آموزش در آغاز هر دوره رزیدنتی و دوره‌های دانشجویی.
- ثبت تعداد افراد واجد شرایط و تعداد افراد آموزش‌دیده در هر گروه.
- بررسی یادگیری با آزمون کوتاه یا تکلیف جست‌وجوی عملی.

شاخص‌ها :پوشش آموزش حداقل ۸۰٪ فراگیران واجد شرایط در گروه‌هایی که هماهنگی رسمی آن‌ها انجام شده است؛ ثبت نتایج ارزیابی برای هر دوره.

هدف ۸ .توسعه خدمات جست‌وجوی تخصصی و پشتیبانی پژوهش

- ایجاد همکاری منظم با گروه روان‌پزشکی و واحد پژوهش.
- تعریف فرایند دریافت سؤال پژوهشی، تعیین محدوده جست‌وجو و تحویل راهبرد جست‌وجو و نتایج.
- ثبت درخواست‌ها، زمان پاسخ و بازخورد دریافت‌کنندگان.

شاخص‌ها :ثبت ۱۰۰٪ درخواست‌ها؛ تعیین زمان هدف برای انواع درخواست؛ تهیه حداقل دو راهنمای موضوعی در سال بر اساس نیازسنجی.

هدف ۹ .افزایش استفاده مؤثر از منابع و خدمات کتابخانه

- شناسایی گروه‌های کم‌استفاده‌کننده از خدمات.
- معرفی هدفمند خدمات از طریق وب‌سایت کتابخانه، جلسات آموزشی و کانال‌های رسمی بیمارستان.
- مقایسه آمار استفاده با خط پایه سال ۱۴۰۵.

شاخص‌ها :افزایش سالانه استفاده از حداقل دو خدمت منتخب نسبت به خط پایه؛ ثبت آمار به تفکیک نوع خدمت و گروه کاربری.

۳.۵- اهداف بلندمدت؛ ۱۴۰۸ تا پایان ۱۴۱۰

کتابخانه مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی
دانشگاه علوم پزشکی کرمان

هدف ۱۰ .ایجاد مجموعه تخصصی متناسب با نیازهای واقعی بیمارستان

تا پایان ۱۴۱۰، مجموعه منابع بر اساس نیازهای آموزشی و پژوهشی، روزآمدی، میزان استفاده و اولویت‌های گروه روان‌پزشکی مدیریت شود.

شاخص‌ها :بازبینی سالانه فهرست منابع هسته؛ تعیین تکلیف ٪۱۰۰ منابع شناسایی‌شده به‌عنوان قدیمی، آسیب‌دیده یا نیازمند بررسی؛ تأمین حداقل ٪۷۰ اولویت‌های مصوب خرید یا دسترسی در هر سال، مشروط به تخصیص بودجه.

درصد تأمین اولویت‌ها باید بر اساس فهرست مصوب و با تفکیک منابع خریدنی، اشتراکی و دسترسی آزاد محاسبه شود.

هدف ۱۱ .توسعه دسترسی الکترونیکی و خدمات غیرحضوری

تا پایان ۱۴۱۰، کاربران بتوانند راهنمای دسترسی به منابع مجاز، فرم درخواست جست‌وجو و اطلاعات خدمات کتابخانه را به‌صورت الکترونیکی دریافت کنند.

شاخص‌ها :فعال بودن راهنمای الکترونیکی در وب‌سایت؛ ثبت و پیگیری ٪۱۰۰ درخواست‌های غیرحضوری دریافتی؛ ارزیابی سالانه میزان استفاده از خدمات دیجیتال.

این هدف به معنی خرید پایگاه اطلاعاتی جدید یا ایجاد سامانه مستقل نیست؛ توسعه آن باید با امکانات دانشگاه و مجوزهای دسترسی هماهنگ باشد.

هدف ۱۲ .ارتقای قابل‌اندازه‌گیری کیفیت خدمات

تا پایان ۱۴۱۰، کیفیت خدمات بر اساس روند رضایت کاربران، زمان پاسخ‌گویی، میزان استفاده و پیگیری مشکلات سنجیده شود.

شاخص‌ها :افزایش حداقل ۱۰ واحد درصدی رضایت کلی نسبت به خط پایه سال ۱۴۰۵، در صورت قابل‌مقایسه بودن ابزار سنجش؛ تحقق حداقل ٪۹۰ اقدامات اصلاحی در مهلت مقرر؛ کاهش زمان پاسخ در خدمات منتخب نسبت به خط پایه.

این اعداد اهداف پیشنهادی‌اند و باید پس از اولین اندازه‌گیری و بررسی ظرفیت واقعی کتابخانه تصویب شوند.

هدف ۱۳ .نهادینه‌سازی همکاری با بخش‌های آموزشی و پژوهشی

کتابخانه مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی
دانشگاه علوم پزشکی کرمان

تا پایان ۱۴۱۰، ارتباط کتابخانه با گروه روان‌پزشکی، واحد پژوهش، آموزش، فناوری اطلاعات و کتابخانه مرکزی دانشگاه در قالب سازوکارهای مشخص و مستند برقرار باشد.

شاخص‌ها :برگزاری حداقل دو جلسه هماهنگی در سال؛ ثبت مصوبات، مسئول اجرا و مهلت پیگیری؛ تهیه حداقل یک گزارش سالانه از نیازهای اطلاعاتی اولویت‌دار بیمارستان.

هدف ۱۴.تضمین پایداری خدمات و آمادگی در برابر اختلالات

تا پایان ۱۴۱۰، برای قطعی سامانه، اختلال شبکه، کمبود نیروی انسانی و محدودیت بودجه، رویه‌های جایگزین مشخص و آزموده‌شده وجود داشته باشد.

شاخص‌ها :بازبینی سالانه برنامه تداوم خدمات؛ تهیه نسخه پشتیبان طبق رویه مصوب فناوری اطلاعات؛ انجام حداقل یک آزمون سالانه از رویه‌های بازیابی یا ثبت موقت خدمات.

6) اهداف راهبردی ۱۴۰۵ تا ۱۴۱۰

کد	هدف راهبردی	نتیجه‌کلیدی قابل سنجش تا افق ۱۴۱۰
۰۱	توسعه و روزآمدسازی مجموعه تخصصی	سیاهه کنترل‌شده، فهرست مصوب منابع هسته، بازبینی سالانه و تعیین وضعیت تمام اولویت‌های تأمین
۰۲	توسعه دسترسی الکترونیکی و خدمات مرجع	راهنمای به‌روز دسترسی، ثبت ۱۰۰٪ درخواست‌ها و پایش ماهانه زمان پاسخ
۰۳	پشتیبانی از آموزش و سواد اطلاعاتی	حداقل ۴ فعالیت آموزشی در سال، ثبت پوشش گروه‌های هدف و ارزیابی بازخورد
۰۴	پشتیبانی از پژوهش و تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد	ثبت کامل درخواست‌های تخصصی، گزارش فصلی خدمات و تهیه حداقل ۲ راهنمای موضوعی در سال
۰۵	ارتقای تجربه کاربر و کیفیت خدمات	نظرسنجی شش‌ماهه، ثبت بازخوردها و پیگیری مستند اقدامات اصلاحی
۰۶	انتقال ایمن و راه‌اندازی مؤثر کتابخانه در ساختمان جدید	قابلیت ردیابی بسته‌ها، تطبیق یا تعیین تکلیف تمام مغایرت‌ها و تأیید آمادگی خدمات پیش از بازگشایی
۰۷	تقویت مدیریت، همکاری و پایش عملکرد	تعیین مسئول برای همه اقدامات، گزارش‌دهی شش‌ماهه و بازنگری رسمی سالانه

7) برنامه عملیاتی پنج‌ساله

هدف	اقدام اجرایی	زمان پیشنهادی	مسئول/همکار	شاخص ارزیابی	مقدار پایه (وضعیت واقعی ۱۴۰۵)	هدف سالانه ۱۴۰۵ تا ۱۴۱۰	منبع داده و مدرک اثبات	وضعیت تحقق؛ علت و اقدام اصلاحی
O۱	تطبیق آمار پایه موجود (نسخه کتاب ۶۰۶۷۶، در ۵۰۱۰۴ عنوان به‌علاوه ۳۸۱ عنوان پایان‌نامه (با سیاهه و سامانه؛ سپس تحلیل موضوعی مجموعه و شناسایی منابع قدیمی، تکراری، آسیب‌دیده و منابع هسته موردنیاز	سال اول؛ بازبینی سالانه	مسئول کتابخانه؛ نماینده گروه آموزشی	تکمیل سیاهه؛ گزارش تحلیل مجموعه؛ درصد منابع دارای اطلاعات ثبت‌شده	آمار ثبت‌شده سند: (نسخه کتاب ۶۰۶۷۶، عنوان کتاب و ۵۰۱۰۴ عنوان پایان‌نامه؛ ۳۸۱ تطبیق با سیاهه و آذرخش هنوز باید انجام شود.	تطبیق سیاهه و ۱۴۰۵: آذرخش و تعیین درصد ثبت کامل؛ ۱۴۰۶: رفع مغایرت‌ها؛ ۱۴۰۷: تکمیل تحلیل موضوعی؛ ۱۴۰۸ بازبینی منابع: فرسوده/تکراری؛ ۱۴۰۹ به‌روزرسانی تحلیل؛ گزارش نهایی: ۱۴۱۰ مجموعه.	سامانه آذرخش؛ سیاهه قفسه‌ها؛ گزارش مغایرت؛ گزارش تحلیل موضوعی و صورت‌جلسه تأیید.	تعیین‌نشده تا نخستین پایش؛ علت: نتیجه اجرای اقدام ثبت نشده؛ اقدام اصلاحی: شمارش و تطبیق در ابتدای دوره و ثبت نتیجه و مسئول پیگیری.
O۱	تهیه فهرست اولویت خرید/دسترسی بر اساس نیاز رزیدنتی، آموزش پزشکی روان‌پرستاری و خدمات بالینی	سال اول و سپس سالانه	مسئول کتابخانه؛ گروه‌های آموزشی؛ مدیریت	وجود فهرست مصوب؛ درصد اولویت‌های تأمین‌شده	فهرست مصوب اولویت‌های خرید/دسترسی و درصد تأمین‌شده در اطلاعات موجود گزارش نشده است.	نیازسنجی و ۱۴۰۵: تصویب فهرست؛ ۱۴۰۶ تأمین اولویت‌های مصوب: در حد بودجه؛ ۱۴۰۷ بازنگری و گزارش درصد تأمین؛ ۱۴۰۸ تأمین اولویت‌های جدید؛ ۱۴۰۹ بازنگری؛ ۱۴۱۰: ارزیابی نهایی پوشش اولویت‌ها.	فرم نیازسنجی؛ فهرست مصوب؛ درخواست خرید؛ اسناد مالی و فاکتور؛ گزارش دسترسی الکترونیکی.	تعیین‌نشده؛ علت: خط پایه تأمین اولویت‌ها موجود نیست؛ اقدام: تعیین درصد پایه پس از تصویب فهرست و ثبت دلایل موارد تأمین‌نشده.
O۲	تهیه راهنمای دسترسی به پایگاه‌ها، مجلات، کتاب‌های الکترونیکی و منابع دسترسی آزاد مجاز	سال اول	مسئول کتابخانه؛ فناوری اطلاعات	راهنمای منتشرشده؛ میزان استفاده و بازخورد کاربران	وجود راهنمای به‌روز و میزان استفاده از آن در اطلاعات موجود مشخص نشده است.	تدوین و انتشار ۱۴۰۵: نسخه اول؛ ۱۴۰۶ بازبینی سالانه و ثبت بازخورد؛ اصلاح بر اساس ۱۴۰۷: خطاها/نیازها؛ ۱۴۰۸ بازبینی؛ ۱۴۰۹ بازبینی؛ ارزیابی استفاده و ۱۴۱۰: نسخه نهایی.	نسخه تاریخ‌دار راهنما؛ وب‌سایت کتابخانه؛ آمار بازدید در صورت دسترس؛ فرم بازخورد کاربران.	تعیین‌نشده؛ علت: مدرک انتشار/استفاده ارائه نشده؛ اقدام: ثبت پیوند و تاریخ انتشار و تعیین مسئول بازبینی سالانه.
O۲	ایجاد مسیر ثبت درخواست جست‌وجوی تخصصی و تأمین مدرک، حضوری یا الکترونیکی با رعایت مجوزها	سال اول تا دوم	کتابدار مرجع؛ فناوری اطلاعات	تعداد درخواست‌ها؛ درصد درخواست‌های پاسخ‌داده‌شده در زمان هدف	تعداد درخواست‌های مرجع و زمان پاسخ پایه در اطلاعات موجود ثبت نشده است.	طراحی فرم/مسیر ۱۴۰۵: ثبت و ثبت ۱۰۰٪ درخواست‌ها؛ ۱۴۰۶ گزارش ماهانه زمان پاسخ؛ تعیین سطح ۱۴۰۷: خدمت بر اساس نوع درخواست؛ ۱۴۰۸ کاهش موارد دیرکرد نسبت به خط پایه؛ ۱۴۰۹ بهبود زمان پاسخ؛ ۱۴۱۰: گزارش روند پنج‌ساله.	فرم درخواست‌ها یا دفتر ثبت؛ مکاتبات؛ گزارش ماهانه؛ سوابق تحویل مدرک.	تعیین‌نشده؛ علت: آمار پایه درخواست و زمان پاسخ موجود نیست؛ اقدام: آغاز ثبت منظم و بررسی ماهانه درخواست‌های معوق.
O۳	طراحی بسته آموزشی آغاز دوره برای رزیدنت‌های جدید و فراگیران پزشکی و پرستاری	هر سال در شروع دوره‌ها	مسئول کتابخانه؛ مسئولان آموزش	تعداد جلسات؛ تعداد شرکت‌کنندگان؛ ارزیابی پیش/پس یا بازخورد	تعداد جلسات و میزان پوشش فراگیران در سال پایه در اطلاعات موجود مشخص نشده است.	تهیه بسته و ۱۴۰۵: تقویم آموزشی؛ ۱۴۰۶ تا اجرای آموزش در ۱۴۱۰: شروع دوره‌های آموزشی و ثبت تعداد شرکت‌کنندگان؛ سالانه پوشش گروه‌های هدف با	تقویم آموزشی؛ گزارش واحد آموزش؛ فهرست حضور؛ مواد آموزشی؛ ارزیابی/بازخورد شرکت‌کنندگان.	تعیین‌نشده؛ علت: آمار پوشش پایه در دسترس نیست؛ اقدام: دریافت تعداد فراگیران از واحد آموزش و ثبت حضور هر جلسه.

هدف	اقدام اجرایی	زمان پیشنهادی	مسئول/همکار	شاخص ارزیابی	مقدار پایه (وضعیت واقعی ۱۴۰۵)	هدف سالانه ۱۴۰۵ تا ۱۴۱۰	منبع داده و مدرک اثبات	وضعیت تحقق؛ علت و اقدام اصلاحی
						توجه به فهرست رسمی فراگیران محاسبه شود.		
۰۳	برگزاری کارگاه‌های جست‌وجوی منابع، ارزیابی نقادانه، مدیریت منابع و استناددهی	حداقل هر فصل یک فعالیت، مناسب با ظرفیت	مسئول کتابخانه؛ مدرسان مدعو	تعداد کارگاه‌ها؛ مشارکت؛ رضایت شرکت‌کنندگان	تعداد کارگاه‌ها، شرکت‌کنندگان و رضایت پایه در اطلاعات موجود ثبت نشده است.	حداقل ۴ فعالیت در هر سال، ثبت حضور و بازخورد و بازنگری محتوای آموزشی سالانه.	گزارش آموزشی؛ تقویم؛ فهرست حضور؛ فرم بازخورد؛ محتوای کارگاه.	تعیین‌نشده؛ علت: آمار پایه و تقویم مصوب موجود نیست؛ اقدام: تصویب تقویم سالانه و تحلیل علت لغو یا عدم برگزاری هر فعالیت.
۰۴	ارائه خدمات جست‌وجوی موضوعی، برای طرح‌ها، مقالات پایان‌نامه‌ها و پرسش‌های آموزشی	مستمر	کتابدار مرجع؛ واحد پژوهش	تعداد درخواست‌ها؛ زمان پاسخ؛ رضایت درخواست‌کنندگان	تعداد درخواست‌های جست‌وجوی تخصصی زمان پاسخ و رضایت پایه موجود نیست.	ثبت ۱۰۰٪: ۱۴۰۵ درخواست‌ها و وضعیت هر پرونده؛ ۱۴۰۶: گزارش فصلی تعداد و زمان پاسخ؛ تحلیل موضوعات: ۱۴۰۷ پرتکرار؛ ۱۴۰۸: بهبود پاسخ‌گویی نسبت به خط پایه؛ ۱۴۰۹: ارزیابی رضایت؛ ۱۴۱۰: گزارش روند و نیازهای پژوهشی.	فرم درخواست جست‌وجو؛ دفتر/فایل پیگیری؛ گزارش فصلی؛ بازخورد درخواست‌کننده؛ مکاتبات واحد پژوهش.	تعیین‌نشده؛ علت: شمارش پایه انجام نشده؛ اقدام: ایجاد دفتر ثبت و تعیین مسئول پیگیری درخواست‌های باز.
۰۴	تهیه راهنماهای کوتاه موضوعی و فهرست منابع منتخب در موضوعات پرتکرار سلامت روان	سالانه حداقل ۲ موضوع، پس از نیازسنجی	مسئول کتابخانه؛ متخصصان موضوعی	تعداد راهنماها؛ میزان استفاده یا بازخورد	تعداد راهنماهای موضوعی موجود و میزان استفاده از آن‌ها مشخص نشده است.	نیازسنجی و تهیه: ۱۴۰۵ حداقل ۲ راهنما؛ ۱۴۰۶ تا تهیه حداقل ۲: ۱۴۱۰ راهنمای جدید در هر سال و بازبینی راهنماهای قبلی بر اساس نیاز کاربران.	فایل/نسخه منتشرشده راهنماها؛ فهرست منابع؛ گزارش نیازسنجی؛ آمار استفاده یا بازخورد.	تعیین‌نشده؛ علت: فهرست راهنماهای موجود و آمار استفاده ثبت نشده؛ اقدام: تهیه فهرست پایه و تعیین موضوع‌ها با مشارکت متخصصان.
۰۵	اجرای نظرسنجی استاندارد رضایت و ثبت و تحلیل شکایات و پیشنهادها	هر شش ماه	مسئول کتابخانه؛ واحد بهبود کیفیت	نرخ پاسخ؛ رضایت کاربران؛ درصد اقدامات اصلاحی انجام‌شده	نتیجه نظرسنجی پایه و تعداد شکایت‌ها/پیشنهادها در اطلاعات موجود مشخص نشده است.	اجرای نخستین: ۱۴۰۵ سنجش و ثبت خط پایه؛ تا ۱۴۱۰: دو نظرسنجی در سال، ثبت بازخوردها و تعیین ۱۰۰٪ مسئول/مهلت برای تمام اقدامات اصلاحی؛ هدف رضایت پس از خط پایه تصویب شود.	پرسشنامه؛ داده‌های نظرسنجی؛ دفتر شکایت و پیشنهاد؛ صورت‌جلسه کیفیت؛ فهرست اقدامات اصلاحی.	تعیین‌نشده؛ علت: خط پایه رضایت در دسترس نیست؛ اقدام: اجرای نظرسنجی و ثبت علت و اقدام اصلاحی برای موارد تکرارشونده.
۰۵	معرفی خدمات کتابخانه در جلسات، آموزشی، تابلوها شبکه‌های رسمی بیمارستان و راهنمای الکترونیکی	مستمر؛ بازبینی سالانه	مسئول کتابخانه؛ روابط عمومی؛ آموزش	تعداد فعالیت‌های معرفی خدمات و میزان آگاهی کاربران در اطلاعات موجود ثبت نشده است.	آمار فعالیت‌های معرفی خدمات و میزان آگاهی کاربران در اطلاعات موجود ثبت نشده است.	تهیه: ۱۴۰۵ پیام/راهنمای معرفی خدمات و ثبت کانال‌ها؛ تا ۱۴۱۰: دست‌کم ۱۴۰۶ یک بازبینی سالانه و گزارش فعالیت‌های معرفی؛ آگاهی کاربران سالانه سنجیده شود.	نسخه اطلاعیه‌ها؛ وب‌سایت و کانال‌های رسمی؛ گزارش روابط عمومی/آموزش؛ پرسش مربوط به آگاهی در نظرسنجی.	تعیین‌نشده؛ علت: آمار فعالیت و آگاهی پایه موجود نیست؛ اقدام: ثبت هر فعالیت و افزودن پرسش آگاهی به نظرسنجی.
۰۶	اجرای برنامه انتقال، شامل موجودی‌برداری کدگذاری بسته‌ها، ثبت وضعیت، برنامه حمل کنترل مقصد و تطبیق نهایی	پیش از انتقال تا ۳ ماه پس از استقرار	کمیته انتقال؛ مسئول کتابخانه؛ پشتیبانی فناوری اطلاعات	درصد اقلام تطبیق‌شده؛ تعداد موارد مفقودی/آسیب؛ مدت توقف خدمات	انتقال هنوز انجام نشده/تاریخ دقیق در سند نیازمند تأیید است؛ سیاهه نهایی پیش از انتقال باید تهیه شود.	تأیید: ۱۴۰۵ تاریخ/مسئول پروژه و تهیه سیاهه و طرح انتقال؛ سال انتقال: کدگذاری و ردیابی ۱۰۰٪ بسته‌ها؛ تا ماه پس از استقرار ۳: تطبیق ۱۰۰٪ اقلام یا تعیین تکلیف مستند مغایرت‌ها؛ سال‌های بعد	سیاهه قبل و بعد؛ فهرست بسته‌ها؛ صورت‌جلسه تحویل؛ گزارش آسیب/مفقودی؛ برنامه و گزارش توقف خدمات.	وضعیت: در انتظار زمان‌بندی مصوب؛ علت: تاریخ انتقال قطعی نیست؛ اقدام: تعیین تاریخ و کمیته مسئول، سپس ثبت وضعیت و علت هر مغایرت.

هدف	اقدام اجرایی	زمان پیشنهادی	مسئول/همکار	شاخص ارزیابی	مقدار پایه (وضعیت واقعی ۱۴۰۵)	هدف سالانه ۱۴۰۵ تا ۱۴۱۰	منبع داده و مدرک اثبات	وضعیت تحقق؛ علت و اقدام اصلاحی
						حفظ سوابق و تکمیل نواقص باقیمانده.		
۰۶	تأیید نقشه چیدمان، دسترسی‌پذیری، ایمنی، شبکه، برق نور، قفسه‌ها و فضای مطالعه در ساختمان جدید	پیش از انتقال	مدیریت؛ پشتیبانی؛ فناوری اطلاعات؛ مسئول کتابخانه	چک‌لیست تأییدشده؛ رفع نواقص بحرانی پیش از افتتاح	متراژ و نقشه فضای جدید و تأیید نهایی زیرساخت در اطلاعات موجود تکمیل نشده است.	دریافت نقشه و تهیه چک‌لیست؛ پیش از انتقال: تأیید ایمنی، دسترس‌پذیری، شبکه برق، نور و قفسه‌ها؛ پیش از افتتاح: رفع ۱۰۰٪ نواقص بحرانی؛ پس از افتتاح: ثبت و پیگیری نواقص باقی‌مانده.	نقشه مصوب؛ چک‌لیست بازدید؛ گزارش فناوری اطلاعات و پشتیبانی؛ صورت‌جلسه رفع نقص و تأیید افتتاح	تعیین‌نشده؛ علت: نقشه/بازدید نهایی در سند موجود نیست؛ اقدام: تعیین مسئول بازدید و ثبت نواقص، مسئول رفع و مهلت هر مورد.
۰۷	تهیه گزارش عملکرد، شامل شاخص‌ها هزینه‌ها، نیازهای منابع و اقدامات اصلاحی	هر شش ماه و سالانه	مسئول کتابخانه؛ مدیریت	ارائه به‌موقع گزارش؛ درصد تحقق برنامه عملیاتی	گزارش‌های دوره‌ای و هزینه‌های واقعی اجرا در اطلاعات موجود ارائه نشده است.	تعیین قالب: ۱۴۰۵ گزارش و ثبت خط پایه؛ تا ۱۴۱۰: ارائه دو گزارش شش‌ماهه در هر سال و یک جمع‌بندی سالانه شامل شاخص هزینه، انحراف و اقدام اصلاحی.	گزارش عملکرد؛ داده شاخص‌ها؛ اسناد هزینه؛ صورت‌جلسه مدیریت؛ فهرست اقدامات اصلاحی	تعیین‌نشده؛ علت: گزارش دوره‌ای قابل ارزیابی در اطلاعات موجود نیست؛ اقدام: تصویب قالب و تقویم گزارش‌دهی و ثبت دلیل تأخیر.
۰۷	برگزاری جلسه بازنگری راهبردی با مشارکت آموزش، پژوهش، فناوری اطلاعات و نمایندگان کاربران	سالانه	مدیریت بیمارستان؛ مسئول کتابخانه	صورت‌جلسه؛ تعداد تصمیم‌های پیگیری‌شده	تعداد جلسات بازنگری و درصد تصمیم‌های پیگیری‌شده در سال پایه مشخص نشده است.	تشکیل جلسه و: ۱۴۰۵ تصویب تقویم بازنگری؛ تا ۱۴۱۰: حداقل ۱۴۰۶ یک جلسه رسمی در سال، ثبت تصمیم‌ها و پیگیری تصمیم‌ها تا تعیین ۱۰۰٪ وضعیت نهایی.	دعوت‌نامه و صورت‌جلسه؛ فهرست تصمیم‌ها؛ مسئول و مهلت هر تصمیم؛ گزارش پیگیری.	تعیین‌نشده؛ علت: صورت‌جلسه/فهرست پیگیری پایه ارائه نشده؛ اقدام: ایجاد دفتر تصمیم‌ها با مسئول، مهلت و وضعیت.

8) برنامه ویژه انتقال کتابخانه به ساختمان جدید

انتقال کتابخانه باید به‌عنوان پروژه‌ای مستقل مدیریت شود؛ زیرا جابه‌جایی بدون ثبت موجودی، اولویت‌بندی خدمات و کنترل شرایط محیطی می‌تواند موجب مفقودی منابع، اختلال در دسترسی و افزایش هزینه‌های بازیابی شود .مسئولیت نهایی، بودجه و تاریخ انتقال باید با تصمیم رسمی مدیریت تعیین شود.

۱.۸ـ مرحله اول :آماده‌سازی و ارزیابی

- تشکیل کمیته انتقال با حضور مدیریت، مسئول کتابخانه، واحد پشتیبانی، فناوری اطلاعات و نماینده آموزش؛
- تهیه فهرست موجودی منابع، تجهیزات، مبلمان، رایانه‌ها، اسناد و اقلام امانی؛
- ثبت وضعیت منابع آسیب‌دیده، منابع مرجع، منابع کمیاب و اقلام نیازمند جابه‌جایی ویژه؛
- برآورد فضای مخزن، سالن مطالعه، میز خدمت، محل رایانه‌ها، برق، شبکه و نیازهای دسترس‌پذیری؛

کتابخانه مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی
دانشگاه علوم پزشکی کرمان

- .تعیین تاریخ‌های قطع موقت خدمت، اطلاع‌رسانی به کاربران و مسیر جایگزین درخواست منابع

۲.۸ـ مرحله دوم :بسته‌بندی و انتقال

- کدگذاری جعبه‌ها بر اساس بخش/رده/شماره قفسه و ثبت فهرست محتویات هر بسته؛
- بسته‌بندی ایمن منابع و تجهیزات و تفکیک اقلام حساس، آسیب‌پذیر یا دارای ارزش ویژه؛
- حفظ پیوند میان ترتیب قفسه‌ها، شماره‌های ثبت و محل جدید؛
- تهیه صورت‌جلسه تحویل و تحول و ثبت مغایرت‌های احتمالی در هر مرحله؛
- .پشتیبان‌گیری از داده‌های سامانه کتابخانه و اسناد دیجیتال پیش از قطع تجهیزات

۳.۸ـ مرحله سوم :استقرار و بازگشایی

- تطبیق موجودی منتقل‌شده با سیاهه مبدأ و بررسی بسته‌های ناقص یا آسیب‌دیده؛
- نصب و آزمون رایانه‌ها، شبکه، چاپگر، سامانه کتابخانه و دسترسی‌های مجاز؛
- چیدمان منابع، نصب تابلوهای راهنما و آزمون مسیرهای دسترسی و ایمنی؛
- انجام آزمون عملی خدمات امانت، بازگشت، جست‌وجو، مرجع و دسترسی الکترونیکی؛
- .اعلام بازگشایی، ارائه نقشه دسترسی و جمع‌آوری بازخورد کاربران در ماه اول

۴.۸ـ چک‌لیست کنترل انتقال

موضوع کنترل	مدرک/شاهد لازم	معیار پذیرش پیشنهادی
موجودی منابع	سیاهه قبل و بعد از انتقال؛ گزارش مغایرت	تطبیق ۱۰۰٪ اقلام ثبت‌شده یا تعیین تکلیف مستند همه مغایرت‌ها
بسته‌بندی و حمل	فهرست بسته‌ها و صورت‌جلسه تحویل	قابلیت ردیابی هر بسته تا محل استقرار
زیرساخت فناوری	چک‌لیست شبکه، برق، رایانه و سامانه	رفع نواقص بحرانی پیش از بازگشایی
فضای فیزیکی	چک‌لیست ایمنی، نور، قفسه، تهویه و دسترس‌پذیری	تأیید مسئولان ذی‌ربط پیش از بهره‌برداری
تداوم خدمات	اطلاعیه کاربران و مسیر جایگزین	اعلام قبلی اختلال و فراهم بودن راه ارتباطی
بازگشایی	آزمون فرایندها و گزارش ماه اول	انجام موفق خدمات اصلی و پیگیری مشکلات ثبت‌شده

کتابخانه مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی
دانشگاه علوم پزشکی کرمان

9) شاخص‌های کلیدی عملکرد و نظام پایش

در سال نخست، مقدار پایه هر شاخص اندازه‌گیری و ثبت می‌شود .اهداف عددی نهایی پس از بررسی خط پایه تصویب خواهند شد؛ در جدول زیر، هدف‌های پیشنهادی برای آغاز پایش ارائه شده‌اند.

حوزه	شاخص و روش محاسبه	تناوب پایش	هدف پیشنهادی اولیه
کیفیت خدمت	رضایت کاربران =میانگین امتیاز پرسشنامه معتبر رضایت	شش‌ماهه	افزایش سالانه نسبت به خط پایه؛ هدف نهایی پس از نخستین سنجش
پاسخ‌گویی	میانگین زمان پاسخ‌گویی =مجموع زمان پاسخ ÷تعداد درخواست‌های ثبت‌شده	ماهانه	تعیین سطح خدمت برای هر نوع درخواست و کاهش تدریجی زمان
آموزش	تعداد جلسات آموزش اطلاعاتی و تعداد شرکت‌کنندگان به تفکیک گروه	فصلی/سالانه	،حداقل ۴ فعالیت آموزشی در سال مشروط به ظرفیت
پشتیبانی پژوهش	تعداد درخواست‌های جست‌وجوی تخصصی، تأمین مدرک و راهنمایی پژوهشی	فصلی	ثبت ۱۰۰٪ درخواست‌ها و گزارش روند سالانه
روزآمدی مجموعه	درصد منابع اولویت‌دار تأمین‌شده از کل منابع اولویت‌گذاری‌شده	سالانه	تعیین هدف پس از نیازسنجی و تصویب بودجه
دسترسی الکترونیکی	تعداد منابع/پایگاه‌های قابل‌دسترسی مجاز و میزان استفاده در صورت وجود آمار	شش‌ماهه	رشد سالانه نسبت به خط پایه
انتقال	درصد اقلام تطبیق‌شده =اقلام × تطبیق‌شده ÷کل اقلام ثبت‌شده ۱۰۰	در طول پروژه	تطبیق یا ثبت و تعیین تکلیف ۱۰۰٪ مستند مغایرت‌ها
اجرای برنامه	درصد اقدامات تکمیل‌شده =اقدامات تکمیل‌شده ÷اقدامات برنامه‌ریزی‌شده ۱۰۰ ×	شش‌ماهه	حداقل ۸۰٪ در هر دوره، با تحلیل علت انحراف
بهبود مستمر	درصد اقدامات اصلاحی انجام‌شده در مهلت مقرر	شش‌ماهه	افزایش سالانه و ثبت شواهد اجرا

کتابخانه مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی
دانشگاه علوم پزشکی کرمان

۱.۹ روش گردآوری و گزارش‌دهی

- مسئول کتابخانه داده‌های مربوط به خدمات، آموزش، مجموعه و درخواست‌ها را در فرم یا سامانه مشخص ثبت می‌کند؛
- شاخص‌ها هر شش ماه تحلیل و در گزارش مدیریتی ارائه می‌شوند؛ شاخص‌های عملیاتی مانند درخواست‌ها و مشکلات انتقال در فواصل کوتاه‌تر بررسی می‌شوند؛
- در صورت عدم تحقق هدف، علت‌یابی و اقدام اصلاحی همراه با مسئول و مهلت اجرا ثبت می‌شود؛
- .اهداف کمی و شاخص‌ها دست‌کم سالانه و در صورت تغییر قابل‌توجه شرایط، بازنگری می‌شوند

10) ساختار راهبری، مدیریت ریسک و الزامات اجرایی

۱.۱۰ـ ساختار پیشنهادی راهبری

نقش	مسئولیت پیشنهادی
مدیریت بیمارستان	تصویب برنامه، تعیین اولویت‌ها، پشتیبانی منابع و رفع موانع بین‌بخشی
مسئول کتابخانه	هماهنگی اجرای برنامه، مدیریت مجموعه و خدمات، ثبت شاخص‌ها و ارائه گزارش
گروه/مسئول آموزش	تحدید نیازهای فراگیران، هماهنگی جلسات آموزشی و ادغام آموزش اطلاعاتی در برنامه‌های آموزشی
واحد پژوهش	همکاری در شناسایی نیازهای پژوهشی و ارجاع خدمات جست‌وجوی تخصصی
فناوری اطلاعات	پشتیبانی شبکه، رایانه، دسترسی‌های مجاز، پشتیبان‌گیری و راهکارهای الکترونیکی
پشتیبانی و تدارکات	آماده‌سازی فضای جدید، حمل ایمن، قفسه‌بندی و تجهیزات
نمایندگان کاربران	ارائه بازخورد درباره نیازها، دسترس‌پذیری و کیفیت خدمات

۲.۱۰ـ مدیریت‌ریسک

ریسک	پیامد احتمالی	اقدام پیشگیرانه/کاهنده
تأخیر در آماده‌سازی ساختمان جدید	طولانی شدن اختلال خدمات	برنامه زمان‌بندی شناور، تعیین فضای موقت و اطلاع‌رسانی مرحله‌ای
مفقودی یا آسیب منابع	کاهش دسترس‌پذیری و هزینه جایگزینی	سیاهه‌برداری، کدگذاری بسته‌ها، صورت‌جلسه و تطبیق نهایی

کتابخانه مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی
دانشگاه علوم پزشکی کرمان

اختلال در سامانه یا شبکه	توقف امانت و خدمات دیجیتال	پشـــتیبان‌گیری، آزمون پیش از انتقال و روش ثبت موقت خدمات
کمبود بودجه	تعویق خرید منابع و تجهیزات	اولویت‌بندی مبتنی بر نیاز، اســـتفاده از منابع مجاز دسترسی آزاد و درخواست حمایت سازمانی
روزآمد نبودن منابع تخصصی	کاهش تناسب منابع با آموزش و عمل بالینی	بازبینی سالانه منابع هسته با مشارکت متخصصان و گروه آموزشی
استفاده از منابع نامعتبر	انتقال اطلاعات نادرست به آموزش یا پژوهش	آموزش ارزیابی نقادانه، معرفی منابع معتبر و تأکید بر تأیید متخصص مسئول
افشای اطلاعات یا نقض حق نشر	آسیب حرفه‌ای و حقوقی	عدم نگهداری غیرضـروری اطلاعات شـخصـی، رعایت مجوزها و سیاست‌های امنیت اطلاعات

۳.۱۰ـ الزاماتاجرایی

- تعیین و تصویب مسئول هر اقدام و جانشین در زمان غیبت؛
- تخصیص منابع مالی و تجهیزاتی بر اساس اولویت و برنامه مصوب؛
- رعایت سیاست‌های دانشگاه، ضوابط اعتباربخشی، حقوق مالکیت فکری و الزامات امنیت اطلاعات؛
- رعایت محرمانگی اطلاعات کاربران و پرهیز از ثبت اطلاعات حساس بالینی در ابزارهای غیرمجاز؛
- بررسی دسترس‌پذیری فیزیکی فضای جدید برای کاربران دارای محدودیت حرکتی؛
- تدوین دســتورالعمل‌های کوتاه برای امانت، خدمات مرجع، درخواســت جســت‌وجو، اســتفاده از منابع الکترونیکی و مدیریت شکایت.

۱۱) منابع و مبانی تدوین

1. برنامه راهبردی کتابخانه‌های بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی کرمان، دوره ۱۴۰۵–۱۴۱۰
2. استاندارد ملی کتابخانه‌های بیمارستانی ایران ۱۴۰۱