سند راهبردی کتابخانه بیمارستان شفا 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 .

۱) مقدمه و ضرورت برنامه‌ریزی راهبردی

کتابخانه بیمارستانی بخشی پشتیبان از نظام آموزش، پژوهش و ارائه خدمات سلامت است و نقش آن صرفا به نگهداری منابع چاپی محدود نمی‌شود .کتابخانه تخصصی شفا 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

-

- 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

ارائه خدمات پزشکی و مشاوره ای 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

۲) معرفی کتابخانه و ذینفعان

۱.۲ـ جایگاه و دامنه فعالیت

کتابخانه بیمارستان روان‌پزشکی شهید بهشتی، کتابخانه‌ای چند تخصصی 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 ۱۴۹۷ نسخه کتاب فارسی و ۱۴۲۰ نسخه کتاب لاتین و ۵۴۵ عنوان پایان نامه فارسی و ۵ عنوان پایان نامه لاتین می باشد.

ذ

۲.۲ـ گروه‌های اصلی کاربران

- رزیدنت‌های رشته های تخصصی و اعضای هیئت علمی و مدرسان مرتبط؛
- اینترن‌ها و استاجرهای پزشکی که دوره های مربوطه به این تخصص ها را در بیمارستان می‌گذرانند؛
- دانشجویان پرستاری
- 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

۳.۲ـ نیازهای اطلاعاتی اولویت‌دار

- منابع مرجع و کتاب‌های روزآمد پزشکی و پرستاری در هفت تخصص مرتبط با بیمارستان؛
- راهنماهای بالینی، طبقه‌بندی‌ها، ابزارهای ارزیابی و منابع 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://shafalib.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: ۵۶میز مطالعه و ۱۱۲ صندلی مطالعه
- خدمات مرجع :یچهار میز مرجع و ۱۶ صندلی مرجع
- ظرفیت علمی ۶۰: نفر عضو هیئت علمی گروه های مختلف
- زمان جابه‌جایی :انتقال بیمارستان و کتابخانه طی چند سال آینده برنامه‌ریزی شده است

۳) رسالت، مأموریت، چشم‌انداز و ارزش‌ها

۱.۳ـرسالت

ساخت بیمارستان شفا از سال ۱۳۴۰ شروع گردید . در زمان تصدی دکتر علی اصغر فرشباف کتابچی در سال ۱۳۶۴ واحد کتابخانه در بیمارستان شفا احداث و تجهیز گردید و تا کنون در زمینه های موضوعی مختلف شامل چشم پزشکی ، ارتوپدی ، جراحی قلب و عروق ، ترمیمی ، رادیولوژی ، گوش و حلق و بینی ، قلب و عروق ، روماتولوژی و نفرولوژی ، پاتولوژی ، اعصاب و پرستاری مهمترین منابع علمی و تخصصی تهیه و به صورت سالانه جدیدترین چاپ های رفرنس های مربوطه فراهم گردیده شده است. این واحد با بکارگیری کتابداران متخصص در امر پژوهش و آموزش یاریگر دانشجویان و دستیاران در حوزه پزشکی بوده است. این مجموعه یکی از کتابخانه های زیر نظر کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی می باشد. این کتابخانه با تمرکز بر ارتقای سلامت 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 در زمینه های موضوعی مختلف شامل چشم پزشکی ، ارتوپدی ، جراحی قلب و عروق ، ترمیمی ، رادیولوژی ، گوش و حلق و بینی ، قلب و عروق ، روماتولوژی و نفرولوژی ، پاتولوژی ، اعصاب و پرستاری است.

۲.۳ـ مأموریت

فراهم‌سازی و سازماندهی منابع علمی معتبر و روزآمد در حوزه های مختلف پزشکی، 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.

۳.۳ـ چشم‌انداز

کتابخانه بیمارستان روان‌پزشکی شهید بهشتی تا افق ۱۴۱۰ به‌عنوان مرکز تخصصی و قابل‌اعتماد اطلاعات علمی در حوزه های مختلف پزشکی 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.

۴.۳ـ 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.

٤) تحلیل محیط داخلی و خارجی (SWOT)

۱.۴ـ نقاط قوت پیشنهادی

- تمرکز تخصصی مجموعه و خدمات بر نیازهای حوزه های موضوعی مختلف شامل چشم پزشکی ، ارتوپدی ، جراحی قلب و عروق ، ترمیمی ، رادیولوژی ، گوش و حلق و بینی ، قلب و عروق ، روماتولوژی و نفرولوژی ، پاتولوژی ، اعصاب و پرستاری
- وجود گروه‌های آموزشی تکرارشونده و مشخص شامل رزیدنت‌ها، فراگیران پزشکی و دانشجویان پرستاری؛
- ارتباط بالقوه نزدیک با بخش‌های درمانی، آموزشی:

- 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؛
- خطر آسیب، مفقودی یا بی‌نظمی منابع و تجهیزات ؛
- 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
؛ استفاده از قوت‌ها برای بهره‌گیری از فرصت‌هاSO	طراحی بسته‌های آموزشی اختصاصی برای هر گروه فراگیر؛ ایجاد راهنماهای موضوعی روان‌پزشکی؛ گسترش همکاری با گروه‌های آموزشی و کتابخانه‌های دانشگاهی.
؛ کاهش ضعف‌ها با استفاده از فرصت‌هاWO	تکمیل آمار پایه؛ استفاده از منابع دسترسی آزاد معتبر؛ تدوین تقویم آموزش کاربران؛ درخواست حمایت دانشگاه برای تجهیزات و دسترسی الکترونیکی.
؛ استفاده از قوت‌ها برای کاهش تهدیدهاST	تدوین فهرست منابع هسته تخصصی؛ آموزش ارزیابی اعتبار منابع؛ برنامه‌ریزی انتقال مرحله‌ای و ثبت موجودی.
؛ کاهش ضعف‌ها و پرهیز از تهدیدهاWT	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

- Ø کوتاه‌مدت :سال ۱۴۰۵ ؛ با تمرکز بر افزایش فضای فیزیکی مخزن و سالن های مطالعه و تهیه تجهیزات برای این افزایش فضا
- Ø میان‌مدت :از نیمه دوم ۱۴۰۶ تا پایان ۱۴۰۷؛ با تمرکز بر تثبیت خدمات در ساختمان جدید، آموزش کاربران و توسعه خدمات الکترونیکی.
- Ø

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

۱.۵- اهداف کوتاه‌مدت؛ ۱۴۰۵

هدف ۱ .تکمیل اطلاعات در خصوص افزایش فضا

مهلت پیشنهادی :تا پایان اسفند ۱۴۰۵

- جمع آوری اطلاعات کامل در خصوص میزان افزایش فضا
- تعیین میزان تجهیزات مورد نیاز کاربران با توجه به افزایش فضا سالن مطالعه
- تعیین میزان افزایش قفسه ها و منابه با توجه به افزایش فضای مخزن

شـاخص ارزیابی :تهیه یک گزارش پایه مصـوب و ثبت وضـعیت

هدف ۲ .آماده‌سازی و اجرای ایمن کتابخانه

مهلت پیشنهادی :از پیش از افزایش فضا تا سه ماه پس از افزایش

- تعیین تاریخ انتقال سالن مطاله
- بررسی فضای مخزن، ۲۵ میز و ۵۰صندلی مطالعه، میز و صندلی‌های مرجع، قفسه‌ها، شبکه، برق و تجهیزات.
- تهیه برنامه استمرار خدمات و اطلاعرسانی به کاربران در دوره جابه‌جایی.

شـاخص ارزیـابی :تطبیق ۱۰۰% اقلام ثبـت‌شـده یـا تعیین تکلیف مسـتنـد همـه مغـایرت‌هـا؛ 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.

شـاخص ارزیابی :ثبت ۱۰۰% درخواسـت‌های دریافتی؛ تعیین و ابلاغ زمان پاسـخ‌گویی برای انواع درخواسـت؛ گزارش ماهانه درخواست‌های پاسخ‌داده‌شده و معوق.

هدف ۴ .آغاز آموزش نظام‌مند کاربران

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

- تهیه بسته آموزشی ویژه رزیدنت‌های جدید ، 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.

شاخص‌ها :تکمیل آزمون همه خدمات اصلی پیش از بازگشایی؛ ثبت و پیگیری ۱۰۰٪ مشکلات 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

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؛

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

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.

٦) اهداف راهبردی ۱۴۰۵ تا ۱۴۱۰

کد	هدف راهبردی	نتیجه‌کلیدی قابل سنجش تا افق ۱۴۱۰
O۱	توسعه و روزآمدسازی مجموعه تخصصی	سیاهه کنترل‌شده، فهرست مصوب منابع هسته، بازبینی سالانه و تعیین وضعیت تمام اولویت‌های تأمین
O۲	توسعه دسترسی الکترونیکی و خدمات مرجع	راهنمای به‌روز دسترسی، ثبت ۱۰۰% درخواست‌ها و پایش ماهانه زمان پاسخ
O۳	پشتیبانی از آموزش و سواد اطلاعاتی	حداقل ۴ فعالیت آموزشی در سال، ثبت پوشش گروه‌های هدف و ارزیابی بازخورد
O۴	پشتیبانی از پژوهش و تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد	ثبت کامل درخواست‌های تخصصی، گزارش فصلی خدمات و تهیه حداقل ۲ راهنمای موضوعی در سال
O۵	ارتقای تجربه کاربر و کیفیت خدمات	[illegible]
O۶	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
O۷	تقویت مدیریت، همکاری و پایش عملکرد	[illegible]

۷) برنامه عملیاتی پنج‌ساله

۰				مجموعه؛ درصد منابع دارای اطلاعات		عنوان پایان‌نامه؛ ۳۸۱	
۰	روان‌پرستاری و			مصوب؛ درصد			تعیین‌نشده؛ علت :خط
۰							
۰	درخواست جست‌وجوی تخصصی ،حضوری یا الکترونیکی					%	
۰							

۰	ارزیابی نقادانه		مشارکت؛ رضایت					
۰						جستجوی؛ دفتر/فایل درخواست‌کننده؛ مکاتبات واحد پژوهش		تعیین‌نشده؛ علت :شمارش
۰								
۰				مسئول کتابخانه؛				
۰	بیمارستان و راهنمای		تعداد فعالیت‌های کاربران در نظرسنجی			تا ۱۴۱۰ :دست‌کم ۱۴۰۶		
۰				مسئول کتابخانه؛		سند نیازمند تأیید است؛		

۰			مدیریت؛ فناوری اطلاعات؛					
۰	تهیه گزارش عملکرد ،شامل شاخص‌ها							
۰							صورت‌جلسه؛ فهرست	

کتابخانه مرکز آموزشی درمانی شفا
دانشگاه علوم پزشکی کرمان

۹) شاخص‌هاي كليدي عملكرد و نظام پايش

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	-
پشتیبانی پژوهش	تعداد درخواست‌های جست‌وجوی تخصصی، تأمین مدرک و راهنمایی	فصلی	ثبت ۱۰۰% درخواست‌ها و گزارش روند سالانه
روزآمدی مجموعه	-	سالانه	-
دسترسی الکترونیکی	تعداد منابع/پایگاه‌های قابل‌دسترسی مجاز و میزان استفاده در صورت وجود آمار	شش‌ماهه	رشد سالانه نسبت به خط پایه
انتقال	- 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

اختلال در سامانه یا شبکه	توقف امانت و خدمات دیجیتال	پشتیبان‌گیری، آزمون پیش از انتقال و روش ثبت موقت خدمات
کمبود بودجه	تعویق خرید منابع و تجهیزات	اولویت‌بندی مبتنی بر نیاز، استفاده 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 غیرضروری اطلاعات شخصی، 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 دستورالعمل‌های کوتاه برای امانت، خدمات مرجع، درخواست جست‌وجو، استفاده از منابع الکترونیکی و مدیریت شکایت.

۱۱) منابع و مبانی تدوین

۱. برنامه راهبردی کتابخانه‌های بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی کرمان، دوره ۱۴۱۰-۱۴۰۵
۲. استاندارد ملی کتابخانه‌های بیمارستانی ایران ۱۴۰۱