

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

مرکز آموزشی و درمانی فوق تخصصی ترمیمی و جراحی پلاستیک حضرت فاطمه (س)

کتابخانه مرکز آموزشی و درمانی حضرت فاطمه (س)

برنامه راهبردی توسعه کتابخانه بیمارستانی

در راستای استقرار استانداردهای مصوب کتابخانه‌های بیمارستانی

برنامه اجرایی کوتاه‌مدت، میان‌مدت و بلندمدت

نسخه پیشنهادی برای تصویب، اجرا، پایش و انتشار در وبسایت رسمی کتابخانه

۱. مقدمه

این سند با هدف تدوین نقشه راه اجرایی توسعه کتابخانه مرکز آموزشی و درمانی حضرت فاطمه (س) در راستای استقرار الزامات استانداردهای کتابخانه‌های بیمارستانی تهیه شده است. مبنای مستقیم سند، شاخص‌های شش‌گانه مندرج در چک‌لیست استاندارد ارسالی کتابخانه‌های بیمارستانی است: استاندارد سازمان، مدیریت منابع انسانی، مدیریت منابع فیزیکی، محیطی و تجهیزات، مدیریت منابع اطلاعاتی، مدیریت منابع فناوری اطلاعات و مدیریت خدمات.

۲. مشخصات کتابخانه

مشخصات	عنوان
کتابخانه مرکز آموزشی و درمانی حضرت فاطمه (س)	نام
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	دانشگاه
مرکز آموزشی و درمانی فوق تخصصی	نوع مرکز
librtfatina.iunsa.ir	وبسایت رسمی
شاخص‌های استاندارد کتابخانه‌های بیمارستانی ارسالی کتابخانه	مبنای تدوین

۳. چشم‌انداز

کتابخانه مرکز آموزشی و درمانی حضرت فاطمه (س) در افق بلندمدت به عنوان کتابخانه‌ای استاندارد، پویا، کاربرمحور، دیجیتال و مبتنی بر شواهد شناخته شود که دسترسی به منابع معتبر و خدمات اطلاعاتی، آموزشی، پژوهشی و تخصصی را برای جامعه هدف مرکز به صورت اثربخش و پایدار فراهم می‌کند.

۴. مأموریت

فراهم‌آوری، سازماندهی، روزآمدسازی و دسترس‌پذیرسازی منابع اطلاعاتی چاپی و الکترونیکی و ارائه خدمات مرجع، اطلاع‌رسانی، آموزشی، پژوهشی، آگاهی‌رسانی جاری، همکاری بین کتابخانه‌ای و خدمات تخصصی متناسب با محیط بیمارستان، با استفاده از استانداردهای حرفه‌ای و فناوری اطلاعات.

۵. اهداف راهبردی

- استقرار نظام مدیریتی، خط‌مشی‌ها، فرآیندها و مستندسازی منطبق با استانداردهای کتابخانه‌های بیمارستانی.
- تأمین و توانمندسازی نیروی انسانی متناسب با مأموریت و حجم خدمات.
- بهبود فضا، ایمنی، دسترس‌پذیری، تجهیزات و شرایط محیطی کتابخانه.
- توسعه و روزآمدسازی منابع اطلاعاتی چاپی و الکترونیکی متناسب با نیازهای مرکز.
- تقویت زیرساخت فناوری اطلاعات، نرم‌افزار کتابخانه و دسترسی به منابع علمی.
- توسعه خدمات مرجع، اطلاع‌رسانی، آموزش، آگاهی‌رسانی جاری، تحویل مدرک و همکاری بین کتابخانه‌ای.
- توسعه خدمات اطلاعاتی مناسب بیماران و خانواده‌ها در چارچوب مقررات.
- تکمیل و به‌روزرسانی وبسایت و انتشار مستندات، گزارش‌ها و محتوای اطلاع‌رسانی.
- استقرار نظام پایش، رضایت‌سنجی، گزارش‌دهی و بهبود مستمر.

۶. برنامه اجرایی بر اساس شاخص‌های استاندارد

استاندارد سازمان

مستندات قابل ارائه	بلندمدت بیش از ۳ سال	میان مدت ۲ تا ۳ سال	کوتاه مدت کمتر از ۱ سال	اقدام اجرایی	وضعیت هدف/نیاز	شاخص/الزام استاندارد
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	بازنگری راهبردی و به روزرسانی دوره‌ای.	پایش سالانه اهداف و میزان تحقق برنامه.	تدوین و تصویب سند و ایجاد صفحه اختصاصی در سایت.	تدوین، تصویب و انتشار مأموریت، چشم انداز و برنامه راهبردی کتابخانه در وب‌سایت رسمی.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	درج لینک مأموریت، چشم انداز و برنامه راهبردی مدون
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	بازنگری راهبردی و به روزرسانی دوره‌ای.	پایش سالانه اهداف و میزان تحقق برنامه.	تدوین و تصویب سند و ایجاد صفحه اختصاصی در سایت.	تدوین، تصویب و انتشار مأموریت، چشم انداز و برنامه راهبردی کتابخانه در وب‌سایت رسمی.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	درج لینک اهداف کلی مدون کتابخانه بیمارستان بر مبنای چشم انداز
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	مدیریت عملکرد مبتنی بر شاخص.	استقرار پایش فصلی و گزارش‌دهی.	تهیه برنامه عملیاتی سالانه.	تدوین اهداف عملیاتی دارای مسئول، زمان بندی و شاخص پایش.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	درج لینک اهداف عملیاتی مدون
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	یکپارچه‌سازی و ارزیابی کیفیت.	آموزش و بازنگری منظم.	بازنگری و انتشار دستورالعمل‌ها.	تکمیل خط‌مشی و فرآیندهای دسترسی به خدمات و انتشار نسخه‌های مصوب در سایت.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	درج لینک خط‌مشی و فرآیندهای لازم جهت دسترسی به خدمات

مدیریت منابع انسانی

مستندات قابل ارائه	بلندمدت بیش از ۳ سال	میان مدت ۲ تا ۳ سال	کوتاه مدت کمتر از ۱ سال	اقدام اجرایی	وضعیت هدف/نیاز	شاخص/الزام استاندارد
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	توسعه خدمات فناوری محور.	تثبیت پشتیبانی و آموزش.	نیازسنجی و تعیین پشتیبان.	تعیین سازوکار دسترسی کتابخانه به کارشناس/پشتیبان رایانه و فناوری اطلاعات.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	وجود کارشناس رایانه
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	توسعه و ارزیابی اثرگذاری.	گسترش خدمت به بخش‌های منتخب.	تعریف شرح وظایف و خدمت پایلوت.	نیازسنجی و طراحی نقش کتابدار بالینی برای پشتیبانی از خدمات مبتنی بر شواهد.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	وجود کتابدار بالینی

مدیریت منابع فیزیکی، محیطی و تجهیزات

مستندات قابل ارائه	بلندمدت بیش از ۳ سال	میان مدت ۲ تا ۳ سال	کوتاه مدت کمتر از ۱ سال	اقدام اجرایی	وضعیت هدف/نیاز	شاخص الزام استاندارد
خط مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وبسایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	گسترش و ارزیابی رضایت.	راه اندازی و پایش خدمت.	نیازسنجی و تهیه محتوای مناسب.	طراحی خدمات و منابع مناسب بیماران و خانواده‌ها با رعایت مقررات و هماهنگی درمانی.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	وجود تجهیزات و امکانات برای ارائه خدمات به بیماران و خانواده آنها
خط مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وبسایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	به روز رسانی برنامه تداوم خدمت.	آموزش و مانور دوره ای.	ارزیابی و رفع نواقص اولویت دار.	ارزیابی ایمنی کتابخانه در برابر حوادث غیرمترقبه و تدوین برنامه واکنش و تداوم خدمت.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	وجود استانداردهای لازم در مقابل حوادث طبیعی غیر مترقبه
خط مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وبسایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	بازبینی دوره‌ای.	تکمیل دسترسی پذیری.	بازدید و اصلاح موارد فوری.	ارزیابی و اصلاح دسترسی پذیری ورودی، مسیر حرکت و علائم برای افراد دارای معلولیت و نقص بینایی.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	رعایت استانداردهای ورودی کتابخانه بیمارستان مثل وسعت آن جهت ورود صدلی چرخدار و درج علامت روی درب‌های شیشه‌ای یا نیمه شیشه ای برای جلوگیری از برخورد افراد دارای نقص بینایی
خط مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وبسایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	نوسازی و بازبینی دوره‌ای.	آموزش و مانور.	بازرسی و رفع نواقص.	بازبینی تجهیزات و تمهیدات اطفای حریق با همکاری واحد ایمنی بیمارستان.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	وجود تمهیدات اطفای حریق
خط مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وبسایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	استانداردسازی و بازبینی.	ارزیابی خوانایی و اصلاح.	تکمیل علائم اصلی.	ایجاد نظام یکپارچه تابلوهای راهنمای مراجعین در ورودی و بخش‌های مختلف.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	وجود تابلوهای راهنما مراجعین در بخش های مختلف
خط مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وبسایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	بهبود مستمر دسترسی پذیری.	اصلاح و تجهیز فضای مورد نیاز.	نیازسنجی و اولویت بندی.	پیش بینی فضای مناسب و قابل دسترسی برای کاربران دارای معلولیت.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	وجود فضای اختصاصی معلولین
خط مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وبسایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	بهبود دسترسی اولویت دار.	بهبود دسترسی اولویت دار.	ارزیابی و اصلاحات کم هزینه.	بهبود چیدمان، زیبایی، آرامش و کاربرپسندی محیط	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	وجود جذابیت محیط کاری در کتابخانه

صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد				کتابخانه.	
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	نوسازی متناسب با نیاز.	پایش دوره‌ای.	ارزیابی و رفع نواقص.	ارزیابی و تنظیم نور محل کار و میزهای مطالعه.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	پایش دوره‌ای.	اجرای اصلاحات.	شناسایی نقاط مشکل دار.	ارزیابی آلودگی صوتی و اصلاح چیدمان/عایق بندی در صورت نیاز.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	نوسازی دوره‌ای.	پایش شرایط محیطی.	رفع نواقص فوری.	ارزیابی تهویه و شرایط آسایش حرارتی با همکاری تأسیسات.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	مدیریت مجموعه مبتنی بر شواهد.	ارزیابی سالانه مجموعه.	تصویب خط‌مشی و نیازسنجی پایه.	تدوین/بازنگری خط مشی مکتوب توسعه مجموعه بر اساس نیازهای آموزشی، پژوهشی و تخصصی مرکز.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد

مدیریت منابع اطلاعاتی

مستندات قابل ارائه	بلندمدت بیش از ۳ سال	میان‌مدت ۲ تا ۳ سال	کوتاه‌مدت کمتر از ۱ سال	اقدام اجرایی	وضعیت هدف/نیاز	شاخص/الزام استاندارد
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	بازنگری معیارها.	اجرای فرآیند و ثبت مستندات.	تدوین دستورالعمل.	تعیین معیارهای پذیرش منابع اهدایی و ثبت فرآیند ارزیابی و ورود منابع.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	امکان پذیرش منابع اهدایی براساس خط مشی خدمات
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	بازنگری و ارزیابی اثر وجین.	اجرای دوره‌ای و ثبت گزارش.	تدوین و تصویب خط مشی.	تدوین خط‌مشی وجین و معیارهای روزآمدی، اعتبار و میزان استفاده از منابع.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	وجود خط‌مشی مدون در خصوص وجین منابع اطلاعاتی
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتجلسه، فرم، آمار	تحلیل روند و بهینه سازی مجموعه.	اجرای ارزیابی سالانه.	تعیین خط پایه و فرم ارزیابی.	استقرار ارزیابی دوره ای منابع بر اساس میزان استفاده، نیاز کاربران، اعتبار و	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	وجود ارزیابی منظم منابع اطلاعاتی در کتابخانه

خدمت یا گزارش پایش حسب مورد			روزآمدی.		
خطمشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وبسایت، صورجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	یکپارچه سازی و ارتقای نرم افزار.	توسعه خدمات آنلاین.	ممیزی تنظیمات و خدمات.	بهینه سازی بهره برداری از نرم افزار تخصصی کتابخانه و توسعه خدمات برخط.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد
وجود نرم افزار تخصصی کتابخانه					

مدیریت منابع فناوری اطلاعات

مستندات قابل ارائه	بلندمدت بیش از ۳ سال	میان مدت ۲ تا ۳ سال	کوتاه مدت کمتر از ۱ سال	اقدام اجرایی	وضعیت هدف/نیاز	شاخص/الزام استاندارد
خطمشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وبسایت، صورجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	ارتقای زیرساخت.	افزایش ظرفیت و امنیت.	ارزیابی پوشش و رفع اختلال.	تأمین و پایش دسترسی پایدار و امن کاربران به اینترنت بی سیم.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	وجود اینترنت وایرلس
خطمشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وبسایت، صورجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	گسترش و نوسازی.	تجهیز میزهای منتخب.	نیازسنجی و طراحی.	تأمین زیرساخت اتصال به اینترنت از میزهای مطالعه در صورت نیاز و امکان فنی.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	تعییه زیرساخت اتصال به اینترنت از طریق میز مطالعه
خطمشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وبسایت، صورجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	چرخه جایگزینی تجهیزات.	نوسازی و توسعه.	ارزیابی و رفع کمبود ضروری.	تأمین دسترسی مناسب کارکنان به رایانه و شبکه و برنامه ریزی نوسازی تجهیزات.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	امکان دسترسی کارکنان کتابخانه به رایانه های اختصاصی و شبکه رایانه ای
خطمشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وبسایت، صورجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	بهینه سازی تجربه دسترسی.	توسعه دسترسی از راه دور و آموزش.	ممیزی لینک ها و راهنماها.	تسهیل دسترسی آنلاین کاربران و کارکنان به منابع علمی و پایگاه های اطلاعاتی.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	امکان دسترسی آنلاین کارکنان و کاربران کتابخانه به منابع علمی و پایگاه های اطلاعاتی
خطمشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وبسایت، صورجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	آموزش مستمر و ارزیابی اثربخشی.	گسترش آموزش هدفمند.	تقویم آموزشی پایه.	اجرای برنامه منظم آموزش کارکنان و کاربران در استفاده از سخت افزار، نرم افزار و منابع الکترونیکی.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	وجود آموزش کارکنان و کاربران کتابخانه در خصوص سخت افزار و نرم افزار
خطمشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وبسایت، صورجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش	برنامه ریزی مالی پایدار.	پایش تخصیص و هزینه کرد.	تعیین خط پایه و نیازهای مالی.	تعیین و مستندسازی نیازهای مالی و سازوکار بودجه کتابخانه در برنامه سالانه.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	وجود بودجه مستقل کتابخانه

پایش حسب مورد						
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	تحلیل روند و شفافیت بیشتر.	انتشار منظم سالانه.	تکمیل قالب و انتشار.	تهیه و انتشار گزارش هزینه کرد سالانه کتابخانه در وب‌سایت.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	لینک گزارش هزینه کرد سالانه مدون کتابخانه
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	تحلیل اثربخشی و توسعه.	افزایش تعامل و پایش.	تعیین کانال و انتشار منظم.	ایجاد/تکمیل کانال رسمی شبکه‌های اجتماعی و تدوین تقویم اطلاع‌رسانی.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	لینک شبکه های اجتماعی

مدیریت خدمات

مستندات قابل ارائه	بلندمدت بیش از ۳ سال	میان‌مدت ۲ تا ۳ سال	کوتاه‌مدت کمتر از ۱ سال	اقدام اجرایی	وضعیت هدف/نیاز	شاخص/الزام استاندارد
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	تحلیل مخاطب و بهبود مستمر.	تقویت محتوای تخصصی و آرشیو.	طراحی قالب و انتشار منظم.	راه‌اندازی و انتشار منظم خبرنامه شامل اخبار، منابع جدید، آموزش‌ها و خدمات.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	لینک خبرنامه
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	استانداردسازی.	ارزیابی اثربخشی.	تعیین مسئول و رویه به‌روزرسانی.	ساماندهی تابلو اعلانات فیزیکی و تعیین برنامه به روزرسانی.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	وجود تابلو اعلانات
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	یکپارچه‌سازی کانال ها.	انتشار منظم محتوای الکترونیکی.	ایجاد/تکمیل سازوکار.	توسعه اعلان الکترونیکی در سایت یا نمایشگرهای مرکز.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	لینک تابلوهای اعلان الکترونیکی
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	شخصی‌سازی و ارزیابی استفاده.	گسترش پوشش موضوعی و آموزش.	تدوین راهنما و معرفی ابزارها.	فراهم‌سازی و معرفی ابزارهای RSS ، Alert و Newsfeed برای آگاهی‌رسانی جاری.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	لینک ابزارهای RSS, Alert, Newsfeed
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	یکپارچه‌سازی اطلاع رسانی.	استفاده هدفمند و پایش.	تعیین سازوکار و رضایت کاربران.	راه‌اندازی/تکمیل سامانه پیامک برای اطلاع‌رسانی خدمات، کارگاه‌ها و اطلاعیه های ضروری.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	لینک سامانه ارسال پیامک

خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتحجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	تحلیل اثربخشی.	تقویت محتوای هدفمند.	تعریف گروه‌ها و رویه ارسال.	ایجاد فهرست پست الکترونیک گروهی برای اطلاع‌رسانی هدفمند.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	لینک الکترونیک گروهی پست
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتحجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	استانداردسازی و بازنگری.	به‌روزرسانی و توزیع منظم.	تهیه بسته راهنما و نسخه الکترونیکی.	تدوین و انتشار بروشور و راهنماهای خدمات، منابع الکترونیکی، جست وجو و ارتباط با کتابخانه.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	لینک بروشور و راهنماها
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتحجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	توسعه شبکه و ارزیابی کیفیت.	ثبت درخواست‌ها و پایش زمان پاسخ.	تدوین دستورالعمل و شناسایی شرکا.	تدوین و فعال‌سازی فرآیند همکاری بین کتابخانه‌ای و تأمین/تحویل مدرک با کتابخانه‌های دانشگاه و مراکز همکار.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	وجود خدمات همکاری بین کتابخانه‌ای
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتحجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	تثبیت و توسعه.	گسترش خدمت و ارزیابی رضایت.	نیازسنجی و طراحی پایلوت.	طراحی و ارائه خدمات تخصصی مستمر ویژه بیماران با هماهنگی واحدهای درمانی و رعایت محرمانگی.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	ارائه خدمات تخصصی مستمر ویژه بیماران
خط‌مشی/دستورالعمل مصوب، گزارش اجرا، صفحه وب‌سایت، صورتحجلسه، فرم، آمار خدمت یا گزارش پایش حسب مورد	گسترش کنترل‌شده و ارزیابی.	اجرای پایلوت و ثبت خدمت.	تدوین فرآیند و الزامات محرمانگی.	طراحی فرآیند ارائه/تحویل مدرک یا محتوای اطلاعاتی در بالین بیمار تحت نظر پزشک معالج.	تعیین خط پایه و تکمیل/تثبیت الزام مطابق استاندارد	امکان ارائه خدمات تحویل مدرک در بالین بیمار (تحت نظر پزشک معالج)

۷. برنامه ویژه توسعه خدمات اطلاع‌رسانی و ارتباط با کاربران

با توجه به اینکه در محور مدیریت خدمات، ابزارهای متنوع اطلاع‌رسانی و ارتباط با کاربران در چک‌لیست پیش‌بینی شده است، کتابخانه باید یک نظام یکپارچه اطلاع‌رسانی ایجاد کند که وب‌سایت، خبرنامه، تابلو اعلانات، اعلان الکترونیکی، RSS/Alert/Newsfeed، پیامک، پست الکترونیک گروهی، بروشورها و راهنماها را دربرگیرد.

- کوتاه‌مدت: تمیزی تمام کانال‌های موجود، تعیین مسئول محتوا، تدوین تقویم انتشار، تکمیل لینک‌ها و تهیه قالب استاندارد خبرنامه و بروشور.
- میان‌مدت: انتشار منظم محتوا، ایجاد آرشیو، آموزش کاربران و تحلیل میزان استفاده از کانال‌ها.
- بلندمدت: یکپارچه‌سازی کانال‌های اطلاع‌رسانی، شخصی‌سازی خدمات آگاهی‌رسانی و ارزیابی سالانه اثربخشی.

۸. برنامه ویژه همکاری بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک

کتابخانه در دوره کوتاه‌مدت باید فرآیند همکاری بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک را مستند و قابل ثبت کند؛ در میان‌مدت شبکه همکاری با کتابخانه مرکزی دانشگاه و کتابخانه‌های همکار را توسعه دهد و درخواست‌ها، زمان پاسخ و میزان تأمین را پایش کند؛ و در بلندمدت این خدمت را به عنوان یک خدمت پایدار و ارزیابی‌شده توسعه دهد.

۹. برنامه ویژه خدمات اطلاعاتی بیماران و خانواده‌ها

با توجه به وجود شاخص خدمات تخصصی مستمر ویژه بیماران و امکان ارائه خدمات تحویل مدرک در بالین بیمار تحت نظر پزشک معالج، در کوتاه‌مدت نیازهای اطلاعاتی و محدودیت های اجرایی شناسایی و فرآیند خدمت تدوین شود؛ در میان مدت خدمت به صورت پایلوت و سپس در بخش های منتخب اجرا و ارزیابی شود؛ و در بلندمدت خدمت استاندارد، مستمر و قابل پایش ایجاد گردد. کلیه اقدامات باید با رعایت محرمانگی، سیاست های بیمارستان و نظر پزشک معالج انجام شود.

۱۰. نظام پایش و ارزیابی

مسئول	خروجی	تناوب	سطح پایش
مسئول کتابخانه	ثبت پیشرفت اقدامات و موانع	ماهانه	پایش عملیاتی
مسئول کتابخانه/مدیریت مرکز	گزارش پیشرفت و اقدام اصلاحی	فصلی	بازبینی مدیریتی
مسئول کتابخانه	گزارش شاخص ها و میزان تحقق برنامه	سالانه	ارزیابی برنامه
مدیریت مرکز/دانشگاه	نسخه بازنگری شده برنامه	هر سه سال یا هنگام تغییر استاندارد	بازنگری راهبردی

۱۱. شاخص های کلیدی عملکرد پیشنهادی

۱. درصد شاخص های استاندارد دارای مستندات و شواهد قابل ارائه.
۲. درصد خطمشی ها و دستورالعمل های به روز و مصوب.
۳. درصد اقدامات برنامه که در زمان مقرر اجرا شده اند.
۴. تعداد و میزان مشارکت در دوره های آموزشی.
۵. روند استفاده از منابع الکترونیکی و خدمات مرجع.
۶. تعداد درخواست های همکاری بین کتابخانه ای و تحویل مدرک و میزان پاسخگویی.
۷. نظم انتشار خبرنامه، اطلاعیه ها، بروشورها و محتوای وبسایت.
۸. درصد نواقص فیزیکی، ایمنی و تجهیزاتی رفع شده.
۹. رضایت کاربران از خدمات و منابع کتابخانه.
۱۰. تعداد گزارش های عملکرد و هزینه کرد تهیه و منتشر شده.

۱۲. مسئولیت ها

- مسئول کتابخانه: راهبری، اجرای برنامه، مستندسازی، پایش و گزارش دهی.
- مدیریت مرکز: تصویب، حمایت سازمانی، تأمین منابع و پیگیری رفع موانع.
- واحد فناوری اطلاعات: پشتیبانی زیرساخت، شبکه، دسترسی آنلاین و خدمات فناوری.
- معاونت آموزشی و پژوهشی و گروه های آموزشی: مشارکت در نیازسنجی منابع و خدمات.
- واحد ایمنی HSE و تأسیسات: همکاری در ایمنی، حوادث، تپویه، نور، صدا و شرایط محیطی.
- کتابخانه مرکزی دانشگاه: پشتیبانی در منابع، اشتراک ها، آموزش و همکاری بین کتابخانه ای.

۱۳. جمع بندی

این برنامه، کلیه شاخص های موجود در چک لیست ارسالی را بدون استفاده از امتیازها و اعداد، به اقدامات مرحله ای تبدیل می کند. اولویت کوتاه مدت، ایجاد خط پایه، تکمیل مستندات، سیاست ها، وبسایت و زیرساخت های ضروری است؛ میان مدت بر توسعه خدمات، منابع، فناوری و همکاری های بین کتابخانه ای تمرکز دارد؛ و بلندمدت بر تثبیت کیفیت، خدمات تخصصی، ارزیابی مستمر و بهبود پایدار است.