

خط مشی ها و فرآیندهای اجرایی کتابخانه بیمارستان اختر

کتابخانه بیمارستان اختر در راستای تحقق مأموریت و چشم انداز خود و با هدف ارائه خدمات مطلوب کتابداری و اطلاع رسانی به اعضای هیئت علمی، دستیاران، دانشجویان، کارکنان و سایر کاربران مجاز، خط مشی ها و فرآیندهای اجرایی خود را تدوین نموده است.

این خط مشی ها و فرآیندها با هدف ایجاد وحدت رویه، تسهیل دسترسی کاربران به منابع علمی، ارتقای کیفیت خدمات و استقرار نظام بهبود مستمر تدوین و اجرا می گردند.

۱. خط مشی تأمین و توسعه منابع علمی

کتابخانه موظف است منابع علمی مورد نیاز کاربران را با توجه به نیازهای آموزشی، پژوهشی و تخصصی بیمارستان شناسایی و در چارچوب ضوابط و اعتبارات موجود نسبت به تأمین و روزآمدسازی آنها اقدام نماید.

فرآیند:

نیازسنجی منابع ← بررسی مجموعه موجود ← شناسایی کمبودها ← اولویت بندی ← درخواست تأمین ← تهیه/دریافت منبع ← ثبت و سازماندهی.

۲. خط مشی سازماندهی و نگهداری منابع

کلیه منابع موجود در کتابخانه باید مطابق اصول و ضوابط کتابداری سازماندهی، ثبت، نگهداری و در دسترس کاربران قرار گیرند.

فرآیند:

دریافت منبع ← ثبت مشخصات ← سازماندهی ← آماده سازی ← جانمایی ← کنترل و بازبینی دوره ای.

۳. خط مشی امانت و استفاده از منابع

ارائه خدمات امانت منابع با رعایت ضوابط کتابخانه و با هدف دسترسی عادلانه کاربران مجاز به منابع انجام می شود.

فرآیند:

درخواست کاربر ← احراز شرایط استفاده ← ثبت امانت ← تحویل منبع ← ثبت بازگشت ← کنترل وضعیت منبع.

۴. خط مشی ارائه خدمات جستجوی اطلاعات

کتابخانه موظف است در حد امکانات موجود، خدمات جستجوی منابع علمی و اطلاع رسانی را به کاربران ارائه نماید.

فرآیند:

دریافت درخواست ← تعیین نیاز اطلاعاتی ← جستجو در منابع مناسب ← بازیابی اطلاعات ← ارائه نتایج به کاربر ← ثبت خدمت.

۵. خدمشی تأمین و تحویل مدارک علمی

درخواست‌های کاربران برای دریافت مقالات و سایر مدارک علمی مورد نیاز، پس از ثبت و بررسی، از منابع موجود یا مسیرهای مجاز تهیه و در اختیار آنان قرار می‌گیرد.

فرآیند:

دریافت درخواست ← بررسی منابع موجود ← جستجو و تأمین مدرک ← کنترل درخواست ← تحویل به کاربر ← ثبت خدمت.

۶. خدمشی دسترسی به منابع الکترونیکی

کتابخانه ضمن معرفی منابع و پایگاه‌های اطلاعاتی قابل دسترسی، کاربران را در استفاده صحیح از منابع الکترونیکی و خدمات اطلاعاتی راهنمایی می‌نماید.

فرآیند:

شناسایی نیاز کاربر ← معرفی منبع مناسب ← راهنمایی نحوه دسترسی ← جستجو و بازیابی ← رفع مشکلات دسترسی.

۷. خدمشی آموزش و توانمندسازی کاربران

کتابخانه در راستای ارتقای سواد اطلاعاتی کاربران، آموزش‌های لازم در زمینه جستجوی منابع علمی، استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی و ارزیابی منابع را متناسب با نیاز کاربران ارائه می‌نماید.

فرآیند:

نیازسنجی آموزشی ← تعیین موضوع ← برنامه‌ریزی ← برگزاری آموزش ← ثبت حضور ← ارزیابی و مستندسازی.

۸. خدمشی وجین و بهسازی مجموعه

منابع فرسوده، تکراری، مفقود، غیرقابل استفاده یا فاقد ارزش علمی و کاربردی، مطابق ضوابط مربوطه شناسایی و پس از طی فرآیند تأیید و مستندسازی، از مجموعه خارج یا تعیین تکلیف خواهند شد.

فرآیند:

بررسی منابع ← شناسایی موارد مشمول وجین ← تهیه فهرست ← بررسی و تأیید ← ثبت اقدامات ← تعیین تکلیف منابع.

۹. خدمشی حفظ و نگهداری منابع

کتابخانه موظف است شرایط مناسب برای نگهداری منابع و جلوگیری از آسیب، فرسودگی و مفقودی منابع را فراهم نموده و وضعیت مجموعه را به‌صورت دوره‌ای بررسی نماید.

۱۰. خدمشی نظافت، ایمنی و شرایط محیطی

فضای کتابخانه باید از نظر نظافت، نظم، روشنایی، تهویه، ایمنی و شرایط مناسب مطالعه به‌صورت مستمر مورد پایش قرار گیرد و موارد نیازمند اصلاح به واحدهای ذی‌ربط اعلام و پیگیری شود.

۱۱. خط‌مشی سنجش رضایتمندی کاربران

به منظور ارزیابی کیفیت خدمات و شناسایی زمینه‌های قابل بهبود، رضایتمندی کاربران به صورت دوره‌ای مورد سنجش قرار گرفته و نتایج آن در برنامه‌ریزی و اصلاح خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرد.

فرآیند:

تهیه ابزار نظرسنجی ← اجرای نظرسنجی ← جمع‌آوری اطلاعات ← تحلیل نتایج ← شناسایی نقاط قابل بهبود ← اجرای اقدامات اصلاحی.

۱۲. خط‌مشی ثبت و پایش آمار خدمات

آمار مربوط به مراجعه کاربران، امانت منابع، خدمات جستجوی اطلاعات، تحویل مدارک، استفاده از منابع و سایر خدمات کتابخانه باید در حد امکانات موجود ثبت و به صورت دوره‌ای بررسی شود.

۱۳. خط‌مشی رسیدگی به پیشنهادهای و شکایات کاربران

کتابخانه موظف است پیشنهادهای، انتقادات و شکایات کاربران را دریافت، بررسی و در صورت امکان نسبت به رفع مشکل و بهبود خدمت اقدام نماید.

فرآیند:

دریافت درخواست/پیشنهاد/شکایت ← ثبت ← بررسی ← اقدام اصلاحی در صورت نیاز ← اعلام نتیجه در چارچوب ضوابط ← ثبت و بایگانی.

۱۴. خط‌مشی بازنگری و بهبود مستمر

خط‌مشی‌ها و فرآیندهای کتابخانه حداقل سالانه و همچنین در صورت ایجاد تغییر در نیازهای کاربران، منابع، فناوری یا ضوابط مربوطه مورد بازنگری قرار خواهند گرفت.

نحوه پایش اجرای خط‌مشی‌ها و فرآیندها

مسئول کتابخانه موظف است اجرای فرآیندهای فوق را به صورت مستمر پایش نموده و مستندات مربوط به ارائه خدمات، آمار عملکرد، نظرسنجی‌ها، درخواست‌ها، اقدامات اصلاحی و سایر شواهد مرتبط را نگهداری نماید. در صورت شناسایی هرگونه مغایرت یا زمینه قابل بهبود، اقدام اصلاحی مناسب تعریف و نتیجه آن ثبت و پیگیری خواهد شد.

معاون آموزشی و پژوهشی بیمارستان اختر
دکتر سید مریم باطنی
نظام پایش و بازنگری

مسئول کتابخانه بیمارستان اختر
فانیم معصوم
کتابخانه بیمارستان اختر