از پایش تا ارتقا؛ تبیین و اجرای برنامه پایش عملیاتی در راستای بهبود عملکرد و تحقق استانداردهای کتابخانه‌ها

فرزانه محمودوند
کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی

محورهای کارگاه

- آشنایی با فرایند پایش عملیاتی
- تبیین شاخص‌ها و الزامات استانداردها
- آموزش تکمیل چک‌لیست‌های ارزیابی
- آشنایی با مستندسازی و بارگذاری اطلاعات
- شناسایی نواقص و تدوین اقدامات اصلاحی

چرا پایش کتابخانه اهمیت دارد؟

- شناسایی نقاط قوت و ضعف
- بررسی میزان تحقق استانداردها
- شناسایی نواقص ساختاری و اجرایی
- فراهم‌کردن شواهد برای تصمیم‌گیری مدیریتی
- اولویت‌بندی اقدامات اصلاحی
- بهبود مستمر کیفیت خدمات کتابخانه

پایش زمانی اثربخش است که نتایج آن به اقدام اصلاحی منجر شود.

استانداردهای کتابخانه؛ مبنای ارزیابی

استانداردهای کتابخانه‌ای، چارچوبی برای تعیین الزامات و بررسی کیفیت عملکرد کتابخانه فراهم می‌کنند.در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی، ارزیابی می‌تواند حوزه‌های مختلفی را دربرگیرد؛ از جمله:

- ساختار سازمانی و مدیریت
- نیروی انسانی
- فضای فیزیکی و تجهیزات
- منابع اطلاعاتی
- فناوری اطلاعات
- خدمات کتابخانه‌ای
- دسترسی به اطلاعات علمی
- اطلاع‌رسانی و ارتباط با کاربران

تفاوت استاندارد، سنجه، شاخص و مستند

- **استاندارد:** چارچوب یا مجموعه الزامات مورد انتظار برای عملکرد کتابخانه.
- **سنجه:** یکی از حوزه‌های اصلی ارزیابی که چند شاخص مرتبط را دربرمی‌گیرد.
- **شاخص:** یک ویژگی مشخص و قابل بررسی که وجود یا تحقق آن ارزیابی می‌شود.
- **مستند:** مدرکی که وضعیت شاخص را اثبات می‌کند.

مثال:

سنجه: مدیریت منابع اطلاعاتی

شاخص: وجود خط‌مشی مستند و مکتوب در خصوص مجموعه‌سازی

مستند : فایل مصوب خط‌مشی مجموعه‌سازی، همراه با شواهد دسترسی یا انتشار آن در محل مورد درخواست ارزیابی.

چرخه اجرای پایش عملیاتی

۱. دریافت دستورالعمل و چک‌لیست

۲. مطالعه شاخص‌ها و الزامات

۳. بررسی وضعیت واقعی کتابخانه

۴. تکمیل چک‌لیست خودارزیابی

۵. تهیه و کنترل مستندات

۶. تأیید و بارگذاری مدارک

۷. بررسی نتایج و اجرای اقدامات اصلاحی

دو مسیر ارزیابی در کتابخانه‌های دانشگاه

مسیر اول : ارزیابی وب‌سایت کتابخانه

- این مسیر شامل چک‌لیست‌های مجزای وب‌سایت کتابخانه بیمارستانی و کتابخانه دانشکده‌ای است.

مسیر دوم: پایش شاخص‌های عملکرد کتابخانه بیمارستانی

- این مسیر شامل ۳۹ شاخص ارائه‌شده در شش سنجه است:
- استاندارد سازمان
- مدیریت منابع انسانی
- مدیریت منابع فیزیکی، محیطی و تجهیزات
- مدیریت منابع اطلاعاتی
- مدیریت منابع فناوری اطلاعات
- مدیریت خدمات

خودارزیابی؛ نقطه شروع پایش

مراحل خودارزیابی:

۱. مطالعه دقیق متن شاخص
۲. تعیین وضعیت واقعی کتابخانه
۳. بررسی وجود شواهد
۴. تطبیق شواهد با الزامات
۵. ثبت اطلاعات در چک‌لیست
۶. شناسایی موارد ناقص
۷. تهیه مستندات موردنیاز

مسئولیت‌های مسئول کتابخانه و کتابخانه مرکزی

مسئول کتابخانه دانشکده‌ای یا بیمارستانی:

- بررسی شاخص‌های مرتبط
- تکمیل چک‌لیست
- گردآوری مستندات
- کنترل صحت اطلاعات
- بررسی لینک‌ها و فایل‌ها
- رعایت مهلت و شیوه ارسال

رئیس کتابخانه مرکزی دانشگاه:

- بررسی و تأیید چک‌لیست در موارد پیش‌بینی‌شده در دستورالعمل
- امضای مستندات موردنیاز
- نظارت بر اجرای فرایند
- پیگیری نواقص و مغایرت‌ها

بررسی سنجه ها بر اساس فایل اکسل مستندات برنامه عملیاتی

مستندسازی و آماده‌سازی فایل‌های بارگذاری

بر اساس دستورالعمل‌های ارائه‌شده برای پایش عملیاتی:

- **Checklist**

فایل Excel خودارزیابی تکمیل‌شده و امضاشده

با نام انگلیسی `Checklist`

- **Snapshot**

مستندات تصویری مرتبط با شاخص‌ها در قالبPDF

با نام انگلیسی `Snapshot`

- **List**

فهرست اسامی مورد درخواست در قالبPDF

با نام انگلیسی `list` مطابق دستورالعمل مربوطه

نکات مهم:

همه شاخص‌های موردنیاز باید پوشش داده شوند.

نام‌گذاری فایل‌ها باید دقیق باشد.

قالب و تعداد فایل‌ها باید با دستورالعمل مطابقت داشته باشد.

زمان بارگذاری باید مطابق مهلت اعلام‌شده باشد.

توجه: نام، قالب و تعداد فایل‌ها را برای هر فعالیت جداگانه از دستورالعمل همان فعالیت کنترل کنید.

با سپاس