

باسمه تعالی

۱. مقدمه

کتابخانه و واحد اطلاع رسانی پزشکی مرکز آموزشی درمانی آیت الله دکتر بهشتی به عنوان یکی از واحدهای پشتیبان آموزشی، پژوهشی و بالینی مرکز، متعهد است دسترسی به منابع و خدمات اطلاعاتی معتبر، روزآمد، مرتبط و مبتنی بر شواهد را برای جامعه استفاده کنندگان فراهم نماید. این واحد با بهره گیری از منابع چاپی و الکترونیکی، فناوری های نوین اطلاعاتی، خدمات اطلاع رسانی پزشکی، آموزش سواد اطلاعاتی، مشاوره پژوهشی و خدمات کتابدار بالینی، تلاش می کند اطلاعات مناسب را در زمان مناسب و به شیوه ای قابل اعتماد در اختیار پزشکان، اعضای هیئت علمی، پرستاران، پیراپزشکان، کارکنان، دانشجویان، دستیاران، پژوهشگران، بیماران و همراهان آنان قرار دهد. کتابخانه در ارائه خدمات خود، اصول محرمانگی، دسترسی عادلانه، کیفیت، روزآمدی، صحت اطلاعات، پاسخگویی، اخلاق حرفه ای، رعایت حقوق مالکیت فکری و استفاده مسئولانه از فناوری و هوش مصنوعی را رعایت می نماید.

۲. هدف

هدف از تدوین این خط مشی، تعیین چارچوب یکپارچه برای ارائه، توسعه، ارزیابی و بهبود مستمر خدمات کتابخانه و واحد اطلاع رسانی پزشکی مرکز است. اهداف اختصاصی عبارتند از:

۱. فراهم سازی دسترسی سریع و عادلانه به منابع اطلاعاتی معتبر پزشکی و سلامت.
۲. پشتیبانی از تصمیم گیری بالینی مبتنی بر شواهد.
۳. حمایت از فعالیتهای آموزشی، پژوهشی و توسعه حرفه ای کارکنان.
۴. پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی کاربران در کوتاه ترین زمان ممکن.
۵. ارتقای سواد اطلاعاتی و سواد دیجیتال کاربران.
۶. ارائه خدمات تخصصی اطلاع رسانی پزشکی و کتابدار بالینی.
۷. حمایت از تولید و انتشار دانش در مرکز.
۸. استفاده هدفمند و مسئولانه از فناوری های نوین و هوش مصنوعی.
۹. حفظ محرمانگی اطلاعات کاربران و رعایت حقوق مالکیت فکری.
۱۰. ارزیابی مستمر کیفیت خدمات و استفاده از نتایج ارزیابی برای بهبود خدمات.

۳. دامنه و جامعه استفاده کنندگان

خدمات کتابخانه برای کلیه گروه های مرتبط با مرکز آموزشی درمانی، متناسب با نوع نیاز اطلاعاتی آنان، ارائه می شود.

گروه های اصلی استفاده کننده

- پزشکان و اعضای هیئت علمی
- متخصصان و دستیاران تخصصی
- پرستاران و سایر گروه های پرستاری
- کارکنان گروه های پیراپزشکی
- دانشجویان و کارآموزان
- کارکنان اداری و سایر کارکنان مرکز
- پژوهشگران و مجریان طرح های تحقیقاتی
- بیماران و همراهان، در چارچوب خدمات مجاز اطلاع رسانی سلامت

۴. اصول حاکم بر ارائه خدمات

ارائه کلیه خدمات کتابخانه بر اساس اصول زیر انجام می‌شود:

۴-۱. دسترسی عادلانه

کلیه کاربران واجد شرایط، بدون تبعیض و بر اساس مقررات مرکز، از خدمات کتابخانه بهره‌مند خواهند شد.

۴-۲. اعتبار و صحت اطلاعات

در ارائه خدمات اطلاع‌رسانی، اولویت با منابع علمی معتبر، داوری‌شده، روزآمد و مبتنی بر شواهد است.

۴-۳. بی‌طرفی علمی

کتابخانه در انتخاب و ارائه منابع، ضمن رعایت سیاست‌های سازمان، اصول بی‌طرفی علمی و حرفه‌ای را رعایت می‌نماید.

۴-۴. محرمانگی

اطلاعات مربوط به هویت، جستجوهای اطلاعاتی، درخواست‌های پژوهشی و نیازهای اطلاعاتی کاربران محرمانه تلقی شده و صرفاً در چارچوب وظایف حرفه‌ای و مقررات سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۴-۵. رعایت حقوق مالکیت فکری

استفاده، تکثیر، اشتراک‌گذاری و دسترسی به منابع الکترونیکی و چاپی باید مطابق قوانین، مقررات، مجوزهای ناشران و قراردادهای اشتراک منابع انجام شود.

۴-۶. کاربرمحوری

خدمات کتابخانه بر اساس نیاز واقعی کاربران و با هدف ارائه اطلاعات دقیق، مرتبط، قابل اعتماد و در زمان مناسب طراحی می‌شود.

۴-۷. بهبود مستمر

کیفیت خدمات از طریق شاخص‌های کمی و کیفی، دریافت بازخورد کاربران و بررسی نیازهای جدید ارزیابی و بهبود داده می‌شود.

۵. خدمات عمومی کتابخانه

۵-۱. خدمات عضویت

کتابخانه نسبت به ثبت و مدیریت اعضا مطابق مقررات مرکز اقدام می‌نماید.

خدمات عضویت شامل:

- ثبت‌نام کاربران واجد شرایط
- تشکیل و به‌روزرسانی پرونده عضویت
- ارائه اطلاعات مربوط به مقررات استفاده از کتابخانه
- راهنمایی کاربران در استفاده از منابع و خدمات
- مدیریت وضعیت عضویت

۶. خدمات امانت و گردش منابع

کتابخانه با استفاده از نظام قفسه بسته (البته با قابلیت دسترسی داوطلبانه) و سامانه مدیریت کتابخانه، خدمات امانت و بازگشت منابع را ارائه می‌نماید. این خدمات شامل:

- امانت کتاب و منابع مجاز
- تمدید امانت مطابق مقررات
- رزرو منابع
- بازگشت منابع
- پیگیری منابع دیرکردی

- ثبت و مدیریت سوابق گردش منابع
 - راهنمایی کاربران برای یافتن منابع در قفسه
 - بررسی و اصلاح وضعیت منابع در سامانه
- تبصره: مدت امانت، تعداد منابع قابل امانت و سایر مقررات بر اساس سیاست‌های مرکز و دانشگاه تعیین و در صورت نیاز بازنگری خواهد شد.

۷. خدمات مرجع و اطلاع رسانی

کتابخانه موظف است خدمات مرجع و پاسخگویی اطلاعاتی را به صورت حضوری و در صورت امکان الکترونیکی ارائه نماید. این خدمات شامل:

- پاسخگویی به پرسش‌های اطلاعاتی
- راهنمایی کاربران برای یافتن منابع
- جستجو در فهرست کتابخانه
- آموزش استفاده از پورتال کتابخانه الکترونیک دانشگاه
- آموزش استفاده از سامانه آذرسا و سایر سامانه‌های مرتبط
- معرفی پایگاه‌های اطلاعاتی معتبر
- راهنمایی برای انتخاب منابع مناسب
- ارائه خدمات ارجاعی و هدایت کاربران به منابع تخصصی

۸. خدمات جستجوی تخصصی اطلاعات پزشکی

کتابخانه در پاسخ به نیازهای تخصصی کاربران، خدمات جستجوی اطلاعات پزشکی را ارائه می‌کند. این خدمات می‌تواند شامل جستجو در:

- PubMed/MEDLINE
- Cochrane Library
- Scopus
- Web of Science
- Google Scholar
- پایگاه‌های اطلاعاتی تخصصی پزشکی
- منابع و پایگاه‌های دانشگاه علوم پزشکی
- منابع الکترونیکی دارای اشتراک دانشگاه
- سایر منابع معتبر مورد نیاز کاربران

باشد.

جستجوها بر اساس نوع سؤال و هدف کاربر می‌تواند با استفاده از راهبردهای تخصصی مانند: PICO، MESH، کلیدواژه‌ها، Boolean Operators، Truncation و Search Strategy انجام شود.

۹. خدمات مبتنی بر شواهد

کتابخانه با هدف حمایت از تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد، خدماتی برای بازیابی و ارائه بهترین شواهد علمی مرتبط با مسائل بالینی و سازمانی ارائه می‌نماید.

این خدمات شامل:

- پاسخ به سؤالات بالینی
- جستجوی شواهد علمی
- بازیابی مقالات مرتبط

- شناسایی مرورهای نظام مند و متاآنالیزها
- بازیابی راهنماهای بالینی
- جستجوی مطالعات کارآزمایی بالینی
- ارائه منابع برای تصمیم گیری بالینی
- همکاری با تیم های درمانی در جستجوی اطلاعات است.

۱۰. خدمات کتابدار بالینی

کتابدار بالینی به عنوان عضو پشتیبان تیم درمان و دانش محور، در چارچوب وظایف حرفه ای خود خدمات زیر را ارائه می نماید:

۱. شناسایی نیازهای اطلاعاتی تیم های درمانی.
۲. حضور یا مشارکت در فعالیتهای آموزشی و بالینی در صورت درخواست.
۳. جستجوی سریع اطلاعات برای سؤالات بالینی.
۴. تهیه شواهد علمی مرتبط با مسائل مورد نیاز تیم درمان.
۵. ارائه منابع معتبر در زمان مناسب و در نقطه ارائه خدمت.
۶. آموزش پزشکان، پرستاران و سایر کارکنان در زمینه جستجوی شواهد.
۷. کمک به طراحی سؤال بالینی به روش PICO.
۸. کمک به ارزیابی کیفیت و اعتبار منابع علمی.
۹. حمایت اطلاعاتی از فعالیتهای ارتقای کیفیت و ایمنی بیمار.
۱۰. همکاری با واحدهای آموزشی و پژوهشی مرکز.

کتابدار بالینی جایگزین پزشک یا سایر اعضای تیم درمان در تصمیم گیری بالینی نیست؛ بلکه خدمت اطلاعاتی و شواهد علمی مورد نیاز برای تصمیم گیری حرفه ای را فراهم می نماید.

۱۱. خدمات آموزش و توانمندسازی کاربران

کتابخانه برنامه های آموزشی مورد نیاز کاربران را طراحی و اجرا می نماید.

موضوعات آموزشی می تواند شامل موارد زیر باشد:

- آشنایی با خدمات کتابخانه
- آموزش جستجو در پایگاه اطلاعاتی پزشکی
- آموزش جستجوی پیشرفته منابع پزشکی
- آموزش استفاده از MESH
- آموزش طراحی سؤال PICO
- آموزش جستجوی نظام مند
- آشنایی با منابع مبتنی بر شواهد
- آموزش مدیریت منابع و استناددهی
- آموزش پیشگیری از سرقت علمی
- آموزش سواد اطلاعاتی
- آموزش ارزیابی اعتبار منابع اینترنتی
- آموزش سواد هوش مصنوعی و استفاده مسئولانه از ابزارهای AI

آموزش ها می توانند به صورت فردی، گروهی، کارگاه، وبینار، محتوای آموزشی دیجیتال یا راهنمای مکتوب ارائه شوند.

۱۲. خدمات پژوهشی

کتابخانه از فعالیت های پژوهشی کارکنان، اعضای هیئت علمی، دستیاران، دانشجویان و پژوهشگران مرکز حمایت می نماید. خدمات پژوهشی شامل:

- جستجوی منابع برای طرح های پژوهشی
- طراحی راهبرد جستجو
- بازیابی مقالات مرتبط
- شناسایی منابع علمی معتبر
- راهنمایی در انتخاب پایگاه اطلاعاتی مناسب
- آموزش مدیریت منابع و استناددهی
- راهنمایی در استفاده از نرم افزارهای مدیریت منابع
- آموزش جستجوی مقالات مروری و مطالعات نظام مند
- راهنمایی در جستجوی مطالعات مرتبط با موضوع پژوهش
- کمک به شناسایی کلیدواژه ها و اصطلاحات تخصصی
- راهنمایی در استفاده از ابزارهای پژوهشی و فناوری های نوین
- حمایت اطلاعاتی از نگارش مقاله و پایان نامه در حدود وظایف حرفه ای کتابخانه

۱۳. حمایت از پژوهشگران و پروفایل های علمی

کتابخانه در چارچوب خدمات اطلاع رسانی پژوهشی می تواند کاربران را در ایجاد و روزآمدسازی پروفایل های پژوهشی مانند:

- ORCID
- Google Scholar
- Scopus Author Profile
- Researcher ID / Web of Science
- سایر سامانه های معتبر شناسایی پژوهشگر راهنمایی نماید.

این خدمت با هدف افزایش قابلیت مشاهده آثار علمی، کاهش خطاهای شناسایی نویسندگان و ارتقای دسترسی به تولیدات علمی انجام می شود.

۱۴. خدمات تأمین و دسترسی به منابع

کتابخانه بر اساس نیازهای آموزشی، پژوهشی و بالینی مرکز نسبت به شناسایی، انتخاب و تأمین منابع مورد نیاز اقدام می نماید. منابع می تواند شامل:

- کتاب های فارسی
- کتاب های لاتین
- کتاب های الکترونیکی
- مجلات علمی
- مجلات الکترونیکی
- پایگاه های اطلاعاتی
- راهنماهای بالینی
- پایان نامه ها
- منابع مرجع
- منابع چندرسانه ای
- منابع آموزشی بیماران

باشد.

انتخاب منابع بر اساس نیاز کاربران، اعتبار علمی، روزآمدی، میزان استفاده، ارتباط با رشته‌های مرکز و منابع مالی موجود انجام می‌شود.

۱۵. وجین و روزآمدسازی منابع

کتابخانه به منظور حفظ کیفیت مجموعه، منابع خود را به صورت دوره‌ای ارزیابی می‌نماید.

معیارهای ارزیابی شامل:

- میزان استفاده
- تاریخ انتشار
- روزآمدی علمی
- وضعیت فیزیکی
- اعتبار ناشر و نویسنده
- ارتباط با نیازهای آموزشی و بالینی مرکز
- وجود ویرایش جدید
- تکراری بودن منابع
- تغییرات دانش پزشکی

خواهد بود.

منابع منسوخ، آسیب‌دیده، تکراری یا فاقد ارزش اطلاعاتی، مطابق ضوابط سازمان و دانشگاه، تعیین تکلیف خواهند شد.

۱۶. خدمات اهدای منابع

کتابخانه می‌تواند منابع اهدایی افراد، اعضای هیئت علمی، کارکنان و سایر اشخاص یا سازمان‌ها را مطابق خطمشی مجموعه‌سازی و خطمشی اهدای

منابع کتابخانه دریافت و بررسی نماید.

پذیرش هر منبع منوط به تناسب آن با:

- مأموریت کتابخانه
- نیازهای آموزشی و بالینی
- اعتبار علمی
- روزآمدی
- وضعیت فیزیکی
- فضای موجود
- سیاست مجموعه‌سازی

خواهد بود.

کتابخانه حق دارد منابع نامتناسب با سیاست مجموعه‌سازی را نپذیرد یا مطابق ضوابط نسبت به تعیین تکلیف آنها اقدام نماید.

۱۷. خدمات اطلاع رسانی جاری و اشاعه اطلاعات

کتابخانه برای آگاهی کاربران از منابع و اطلاعات علمی جدید می‌تواند خدمات زیر را ارائه نماید:

- اطلاع رسانی درباره کتاب‌های جدید
- معرفی مقالات و منابع مهم
- معرفی پایگاه‌های اطلاعاتی
- اطلاع رسانی درباره وبینارها و دوره‌های آموزشی
- معرفی منابع جدید پزشکی

- تهیه خبر و محتوای علمی برای وبسایت کتابخانه
- انتشار اطلاعیه‌های کتابخانه
- تهیه محتوای آموزشی کوتاه
- ارائه خدمات SDI در صورت وجود تقاضا و امکان اجرایی

۱۸. خدمات کتابخانه الکترونیکی و دیجیتال

کتابخانه تلاش می‌نماید دسترسی کاربران به منابع الکترونیکی را تسهیل نماید. این خدمات شامل:

- راهنمای استفاده از پورتال کتابخانه الکترونیک دانشگاه
- راهنمای دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی
- آموزش دسترسی از داخل و خارج مرکز در صورت فراهم بودن زیرساخت
- راهنمای استفاده از کتاب‌ها و مجلات الکترونیکی
- ارائه راهنماها و آموزش‌های دیجیتال
- پشتیبانی اطلاعاتی از کاربران در هنگام جستجو

است.

۱۹. خدمات کتابخانه برای بیماران و همراهان

کتابخانه در چارچوب سیاست‌های مرکز می‌تواند منابع مناسب و قابل فهم برای بیماران و همراهان را فراهم نماید. این منابع باید تا حد امکان:

- معتبر
- قابل فهم
- متناسب با سطح سواد سلامت
- غیرترساننده
- به‌روز
- مبتنی بر شواهد

باشند.

اطلاعات ارائه شده به بیماران و همراهان جنبه آموزشی و اطلاع رسانی داشته و جایگزین تشخیص، تجویز یا مشاوره پزشکی توسط پزشک و تیم درمان نیست.

۲۰. خدمات فناوری اطلاعات و هوش مصنوعی

با توجه به گسترش هوش مصنوعی در حوزه سلامت، پژوهش و خدمات اطلاعاتی، کتابخانه هدفمند از ابزارهای هوش مصنوعی را به عنوان یک فناوری مکمل و نه جایگزین قضاوت تخصصی کتابدار و متخصص سلامت، دنبال می‌نماید. راهنماهای جدید کتابخانه‌ای نیز بر این اصل تأکید دارند که AI می‌تواند در آموزش، کشف اطلاعات، عملیات و دسترس پذیری مفید باشد، اما نباید جایگزین قضاوت و مسئولیت انسانی شود.

خدمات قابل ارائه در حوزه هوش مصنوعی

کتابخانه می‌تواند در موارد زیر از ابزارهای هوش مصنوعی استفاده یا آموزش ارائه نماید:

۱. کمک به تولید و اصلاح راهبردهای جستجوی اطلاعات.
۲. پیشنهاد کلیدواژه‌ها و مترادف‌های تخصصی.
۳. کمک به شناسایی مفاهیم مرتبط با یک موضوع پژوهشی.

۴. کمک به خلاصه سازی اولیه متون علمی.
۵. کمک به ترجمه اولیه متون علمی، با تأکید بر بررسی انسانی.
۶. آموزش استفاده صحیح از ابزارهای هوش مصنوعی مولد.
۷. آموزش ارزیابی صحت و اعتبار پاسخ های تولید شده توسط AI.
۸. کمک به ساخت پرسش های مناسب برای ابزارهای هوش مصنوعی.
۹. آموزش استفاده از AI برای ایده پردازی پژوهشی.
۱۰. آموزش استفاده از AI در تحلیل اولیه و سازمان دهی اطلاعات، در حدود صلاحیت و مقررات.
۱۱. معرفی ابزارهای AI مورد استفاده در پژوهش و پزشکی.
۱۲. آموزش تشخیص خطا، سوگیری، اطلاعات ساختگی و مراجع جعلی تولید شده توسط AI.
۱۳. کمک به کاربران برای مقایسه خروجی AI با منابع علمی معتبر.
۱۴. استفاده از AI برای تولید محتوای آموزشی کتابخانه، پس از بررسی و تأیید انسانی.
۱۵. استفاده از فناوری های هوشمند برای بهبود خدمات کشف، بازیابی و سازمان دهی اطلاعات در صورت فراهم بودن زیرساخت.

۲۱. اصول استفاده مسئولانه از هوش مصنوعی

استفاده از هوش مصنوعی در کتابخانه باید مطابق اصول زیر باشد:

۲۱-۱. نظارت انسانی

هیچ خروجی تولید شده توسط هوش مصنوعی بدون بررسی و ارزیابی انسانی، به عنوان اطلاعات قطعی و معتبر پزشکی ارائه نخواهد شد.

۲۱-۲. صحت سنجی

اطلاعات تولید شده توسط AI باید با منابع معتبر و اولیه، در صورت امکان، تطبیق داده شود.

۲۱-۳. محرمانگی

اطلاعات محرمانه بیماران، پرونده های پزشکی، اطلاعات شناسایی کننده افراد، داده های سازمانی محرمانه و سایر اطلاعات حساس نباید بدون مجوز قانونی و سازمانی در ابزارهای عمومی هوش مصنوعی وارد شوند.

۲۱-۴. عدم جایگزینی تصمیم گیری بالینی

ابزارهای هوش مصنوعی مورد استفاده کتابخانه صرفاً نقش پشتیبان اطلاعاتی دارند و جایگزین تصمیم پزشک، پرستار، پژوهشگر یا کتابدار متخصص نمی شوند.

۲۱-۵. شفافیت

در مواردی که استفاده از AI در تولید یک محتوای رسمی کتابخانه مؤثر بوده است، در صورت لزوم باید میزان و نحوه استفاده از آن مطابق سیاست سازمان مشخص شود.

۲۱-۶. رعایت مالکیت فکری

کاربران باید نسبت به حقوق مؤلف، ناشر، مجوز استفاده از منابع و محدودیت های مربوط به استفاده از محتوای علمی در ابزارهای AI آگاه باشند IFLA نیز در راهنمای سال ۲۰۲۵ خود بر اهمیت حقوق مؤلف و پیامدهای استفاده از AI برای کتابخانه ها تأکید کرده است.

۲۱-۷. ارزیابی سوگیری

کتابخانه کاربران را نسبت به احتمال وجود سوگیری، خطا، اطلاعات ساختگی و ارجاعات جعلی در خروجی ابزارهای هوش مصنوعی آگاه می نماید.

۲۱-۸. حفظ مسئولیت حرفه ای

مسئولیت نهایی استفاده از اطلاعات و تصمیم گیری بر اساس آن، بر عهده کاربر و متخصص ذی صلاح است.

۲۲. سواد هوش مصنوعی

کتابخانه در راستای ارتقای سواد اطلاعاتی و دیجیتال، می تواند برنامه های آموزشی سواد هوش مصنوعی برگزار نماید. محورهای آموزشی می تواند شامل موارد زیر باشد:

- آشنایی با مفاهیم پایه AI
- آشنایی با هوش مصنوعی مولد
- کاربرد AI در پزشکی و پژوهش
- مزایا و محدودیت های AI
- نحوه طراحی Prompt
- ارزیابی خروجی AI
- تشخیص Hallucination
- تشخیص منابع و مراجع جعلی
- سوگیری الگوریتمی
- محرمانگی و حریم خصوصی
- مالکیت فکری و کپی رایت
- استفاده اخلاقی از AI
- استفاده از AI در جستجوی علمی

۲۳. مدیریت وبسایت و اطلاع رسانی دیجیتال کتابخانه

کتابخانه نسبت به به روزرسانی محتوای وبسایت و بسترهای اطلاع رسانی خود اقدام می نماید. محتوا می تواند شامل:

- معرفی کتابخانه
- معرفی خدمات
- معرفی منابع جدید
- اخبار و اطلاعیه ها
- آموزش های کتابخانه ای
- راهنماهای جستجو
- معرفی پایگاه های اطلاعاتی
- معرفی کتاب های جدید
- اخبار پژوهشی و آموزشی مرتبط
- خدمات کتابدار بالینی
- محتوای مرتبط با سواد سلامت
- معرفی ابزارهای هوش مصنوعی و منابع آموزشی معتبر

باشد.

۲۴. خدمات مرجع مجازی و ارتباط الکترونیکی

در صورت فراهم بودن زیرساخت، کتابخانه می تواند خدمات مرجع را از طریق ابزارهای ارتباطی و الکترونیکی ارائه نماید. از جمله:

- ایمیل
- سامانه های داخلی مرکز

- فرم درخواست اطلاعات
 - پیام رسان سازمانی
 - وبسایت کتابخانه
 - سایر بسترهای ارتباطی مورد تأیید سازمان
- درخواست‌های اطلاعاتی ثبت شده، در صورت نیاز، مستندسازی و برای ارزیابی کیفیت خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرند.

۲۵. دسترسی پذیری خدمات

کتابخانه تلاش می‌نماید خدمات و منابع اطلاعاتی را برای کاربران دارای نیازهای خاص نیز تا حد امکان قابل دسترس نماید. این امر می‌تواند شامل:

- استفاده از منابع دیجیتال قابل دسترس
- ارائه راهنمایی فردی
- فراهم کردن دسترسی مناسب به منابع
- استفاده از فناوری‌های کمکی
- تولید محتوای آموزشی قابل دسترس باشد.

۲۶. همکاری بین بخشی

کتابخانه در جهت تحقق اهداف سازمانی، با واحدهای زیر همکاری می‌نماید:

- معاونت آموزشی
- معاونت پژوهشی
- واحد آموزش
- واحد پژوهش
- واحد فناوری اطلاعات
- واحد پرستاری
- واحدهای درمانی و بالینی
- کمیته‌های علمی و آموزشی
- کمیته‌های مرتبط با کیفیت و ایمنی بیمار
- سایر واحدهای مرتبط مرکز

۲۷. محرمانگی و امنیت اطلاعات

کتابخانه موظف است اطلاعات کاربران و داده‌های مربوط به استفاده از خدمات را مطابق قوانین و مقررات سازمان مدیریت نماید. اطلاعات مربوط به:

- مشخصات کاربران
- سوابق امانت
- درخواست‌های اطلاعاتی
- موضوعات جستجو
- نیازهای پژوهشی
- مکاتبات حرفه‌ای

باید صرفاً در چارچوب وظایف قانونی و حرفه‌ای مورد استفاده قرار گیرد.

در مورد خدمات هوش مصنوعی، ورود اطلاعات محرمانه یا قابل شناسایی کاربران و بیماران به سامانه‌های عمومی AI ممنوع است؛ مگر آنکه مجوز، زیرساخت امن و ضوابط سازمانی لازم وجود داشته باشد.

۲۸. تبلیغ و معرفی خدمات

کتابخانه موظف است خدمات و منابع خود را به جامعه استفاده‌کنندگان معرفی نماید.

روش‌های اطلاع‌رسانی می‌تواند شامل:

- وبسایت کتابخانه
- پوستر و بروشور
- کانال‌ها و بسترهای رسمی مرکز
- جلسات آموزشی
- معرفی در دوره‌های بدو ورود
- آموزش‌های ضمن خدمت
- اطلاع‌رسانی مستقیم به گروه‌های هدف

باشد.

۲۹. ارزیابی و پایش کیفیت خدمات

کتابخانه باید به صورت دوره‌ای کیفیت خدمات خود را ارزیابی نماید.

شاخص‌های پیشنهادی عبارت‌اند از:

۱. تعداد اعضای فعال.
۲. تعداد مراجعات حضوری.
۳. تعداد خدمات امانت و بازگشت.
۴. تعداد جستجوهای تخصصی.
۵. تعداد درخواست‌های اطلاع‌رسانی پاسخ داده‌شده.
۶. تعداد خدمات کتابدار بالینی.
۷. تعداد سؤالات بالینی پاسخ داده‌شده.
۸. تعداد کاربران آموزش‌دیده.
۹. تعداد کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی.
۱۰. تعداد خدمات پژوهشی ارائه‌شده.
۱۱. میزان استفاده از منابع الکترونیکی.
۱۲. میزان استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی.
۱۳. تعداد درخواست‌های تأمین منابع.
۱۴. میزان رضایت کاربران.
۱۵. میانگین زمان پاسخگویی به درخواست‌ها.
۱۶. تعداد خدمات ارائه‌شده به بیماران و همراهان.
۱۷. تعداد آموزش‌های مرتبط با هوش مصنوعی.
۱۸. میزان استفاده کاربران از خدمات دیجیتال.
۱۹. تعداد شکایات و پیشنهادات.
۲۰. میزان تحقق برنامه عملیاتی سالانه کتابخانه.

نتایج ارزیابی باید در برنامه‌ریزی سالانه کتابخانه و فرآیند بهبود مستمر کیفیت خدمات مورد استفاده قرار گیرد. استانداردهای کتابخانه‌های بیمارستانی نیز بر ارزیابی مستمر نیازهای اطلاعاتی، برنامه‌ریزی خدمات، ترویج خدمات و مستندسازی آن‌ها تأکید دارند.

۳۰. دریافت بازخورد کاربران

کتابخانه برای شناسایی نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود، از روش‌های مختلف دریافت بازخورد استفاده می‌نماید:

- فرم نظرسنجی رضایت کاربران
- فرم پیشنهادها و انتقادات
- نظرسنجی الکترونیکی
- مصاحبه با کاربران
- بررسی درخواست‌های پرتکرار
- تحلیل شکایات
- جلسات با گروه‌های استفاده‌کننده

نتایج بازخوردها در برنامه‌ریزی و اصلاح خدمات مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

۳۱. مدیریت شکایات و درخواست‌ها

کلیه شکایات و درخواست‌های مرتبط با خدمات کتابخانه باید با احترام دریافت، بررسی و در صورت نیاز ثبت و پیگیری شوند. کتابخانه موظف است:

۱. درخواست یا شکایت را دریافت نماید.
۲. موضوع را بررسی کند.
۳. در صورت امکان پاسخ مناسب ارائه نماید.
۴. موارد نیازمند اقدام مدیریتی را به مسئول مربوطه ارجاع دهد.
۵. موارد پرتکرار را به‌عنوان فرصت بهبود خدمات بررسی نماید.

۳۲. توسعه حرفه‌ای کارکنان کتابخانه

کارکنان کتابخانه موظف‌اند دانش و مهارت‌های حرفه‌ای خود را متناسب با تحولات حوزه کتابداری پزشکی، فناوری اطلاعات، پژوهش و هوش مصنوعی به‌روز نگه دارند.

زمینه‌های توسعه حرفه‌ای شامل:

- کتابداری پزشکی
- اطلاع‌رسانی پزشکی
- پزشکی مبتنی بر شواهد
- جستجوی پیشرفته
- پژوهش و روش تحقیق
- سواد اطلاعاتی
- سواد داده
- هوش مصنوعی
- اخلاق حرفه‌ای
- مدیریت منابع الکترونیکی
- فناوری‌های نوین کتابخانه‌ای

است.

۳۳. استفاده از فناوری های نوین

کتابخانه موظف است در صورت وجود زیرساخت، منابع و مجوزهای لازم، فناوری های نوین را با هدف افزایش کیفیت، سرعت، دسترس پذیری و کارایی خدمات بررسی و به کارگیری نماید.

هر فناوری جدید پیش از استفاده گسترده باید از نظر:

- امنیت
- محرمانگی
- هزینه
- کارایی
- قابلیت اعتماد
- سهولت استفاده
- سازگاری با زیرساخت سازمان
- حقوق مالکیت فکری
- الزامات قانونی و سازمانی

ارزیابی شود.

۳۴. مسئولیت های کتابخانه در اجرای خط مشی

مسئول کتابخانه و کارکنان واحد موظفاند:

- خدمات را مطابق این خط مشی ارائه نمایند.
- نیازهای اطلاعاتی کاربران را شناسایی کنند.
- کیفیت خدمات را پایش نمایند.
- مستندات لازم را نگهداری کنند.
- خدمات جدید را متناسب با نیاز سازمان توسعه دهند.
- دانش حرفه ای خود را به روز نمایند.
- اصول محرمانگی و اخلاق حرفه ای را رعایت کنند.
- در استفاده از هوش مصنوعی، نظارت انسانی و صحت سنجی را رعایت نمایند.
- گزارش عملکرد خدمات را در دوره های تعیین شده تهیه نمایند.

۳۵. مستندسازی خدمات

برای امکان ارزیابی، پایش و ارائه مستندات اعتباربخشی، خدمات کتابخانه تا حد امکان باید ثبت و مستندسازی شوند.

مستندات می تواند شامل:

- آمار امانت
- آمار مراجعات
- آمار جستجوهای تخصصی
- فرم درخواست های اطلاعاتی
- آمار آموزش کاربران
- گزارش خدمات کتابدار بالینی
- گزارش خدمات پژوهشی

- گزارش استفاده از منابع الکترونیکی
 - گزارش رضایت سنجی
 - گزارش شکایات و پیشنهادات
 - گزارش فعالیتهای آموزشی
 - گزارش خدمات هوش مصنوعی
 - برنامه عملیاتی
 - گزارش عملکرد سالانه
 - مستندات بازنگری و بهبود خدمات
- باشد.

۳۶. بازنگری خط مشی

این خط مشی حداقل سالانه یک بار و همچنین در شرایط زیر مورد بازنگری قرار خواهد گرفت:

- تغییر سیاستهای دانشگاه
- تغییر استانداردهای اعتباربخشی
- تغییر ساختار سازمانی
- تغییر فناوریهای اطلاعاتی
- ظهور فناوریهای جدید مانند هوش مصنوعی
- تغییر نیازهای کاربران
- تغییر منابع و زیرساختهای کتابخانه
- مشاهده نتایج ارزیابی و نیاز به اصلاح خدمات

بازنگری با مشارکت مسئول کتابخانه و در صورت نیاز با همکاری معاونت آموزشی، واحد فناوری اطلاعات، واحد پژوهش و سایر واحدهای ذی ربط انجام می شود.

۳۷. تعهد کتابخانه

کتابخانه و واحد اطلاع رسانی پزشکی مرکز آموزشی درمانی آیت الله دکتر بهشتی متعهد است با تکیه بر اصول حرفه ای کتابداری پزشکی، اطلاعات مبتنی بر شواهد، فناوریهای نوین و رویکرد کاربر محور، خدماتی معتبر، روزآمد، عادلانه، پاسخگو، قابل دسترس و مستمر ارائه نماید. هدف نهایی این خدمات، حمایت از آموزش، پژوهش، تصمیم گیری مبتنی بر شواهد، ارتقای کیفیت خدمات سلامت، ایمنی بیمار و توسعه دانش حرفه ای در مرکز است.

در این چارچوب، هوش مصنوعی به عنوان یک ابزار پشتیبان برای افزایش دسترسی، سرعت و کیفیت خدمات اطلاعاتی مورد استفاده قرار می گیرد و همواره قضاوت انسانی، صحت سنجی، محرمانگی، اخلاق حرفه ای و مسئولیت پذیری بر استفاده از آن مقدم خواهد بود.