

بسمه تعالی

کتابخانه مرکز آموزشی درمانی ضیائیان در راستای تکریم ارباب رجوع، به منظور ایجاد ساز و کارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب و مؤثر به مراجعین، اقدامات زیر را مورد توجه قرار داده است:

- ❖ اطلاع رسانی مناسب به مراجعین در زمینه نحوه ارائه خدمات.
- ❖ ارائه خدمات به مراجعین با هدف مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع.
- ❖ تدوین منشور اخلاقی کتابخانه به منظور ایجاد برخورد مشفقانه با ارباب رجوع.
- ❖ تدوین قوانین و مقررات شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به مراجعین.
- ❖ نظرسنجی از شرکت کنندگان در کارگاه های آموزشی کتابخانه و گیرندگان مشاوره اطلاعاتی.
- ❖ نظرسنجی متناوب از مراجعین در ارتباط با رضایت مندی آنان از خدمات کتابخانه.
- ❖ توجه به پیشنهادات و انتقادات مراجعین در جهت بهینه سازی خدمات و جلب رضایت آنها.
- ❖ بالا بردن دانش حرفه ای کارکنان جهت ارائه خدمات با کیفیت برتر.
- ❖ رسیدگی به وضعیت فیزیکی و ایجاد محیطی دلپذیر، آراسته، تمیز و آرام بخش.
- ❖ پاسخگویی تلفنی و حضوری به مراجعین و راهنمایی آنها جهت دریافت بهینه خدمات.
- ❖ اتصال شبکه کتابخانه به کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علوم پزشکی تهران به منظور سهولت در جستجوی منابع کتابخانه.
- ❖ اختصاص سالن مطالعه و اتاق سایت و مخزن کتابخانه به صورت مجزا جهت تسهیل در استفاده از خدمات کتابخانه.
- ❖ مجهز بودن کتابخانه به سیستم WIFI.
- ❖ ارائه خدمات استاندارد به ارباب رجوع.

❖ ارتقاء محیط کاری به محیطی آرام و رضایت بخش برای کارکنان و ارباب رجوع.

❖ و نهایتاً "ارتقاء و حفظ کرامت ارباب رجوع در نظام اداری".