

## بسمه تعالی

کتابخانه مرکز آموزشی درمانی کودکان امیرکلا 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 و شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به مراجعین
- ❖ نظرسنجی از مراجعه کنندگان 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 دیجیتال به منظور سهولت در جستجوی منابع کتابخانه
- ❖ اختصاص اتاق مطالعه 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
- ❖ ونهایتاً "ارتقاء و حفظ کرامت ارباب رجوع در نظام اداری
- ❖ همکاری با بیماران و خانواده آنها برای تهیه کتاب و منابع مورد نیاز در زمان بستری در بیمارستان

**واحد کتابخانه بیمارستان کودکان**