

تکریم ارباب رجوع

رضایت مراجعین از خدمات ارائه شده توسط کتابخانه مرکز پزشکی، آموزشی و درمانی امام حسین (ع) به عنوان یکی از شاخص های اصلی سنجش کارآمدی و رشد و توسعه این واحد تلقی می گردد. مؤلفه هایی از قبیل سرعت، دقت، صحت، کیفیت انجام امور مربوط به ارباب رجوع، نحوه رفتار و برخورد با خدمت گیرندگان، شفافیت و اطلاع رسانی مناسب عواملی هستند که ضمن جلب رضایت افراد، موجبات افزایش اعتماد آنها که بزرگترین سرمایه ما می باشند را نیز فراهم می سازد. کتابخانه مرکز پزشکی، آموزشی و درمانی امام حسین (ع) ضمن پیروی از این مؤلفه ها در راستای تکریم ارباب رجوع، به منظور ایجاد سازوکار 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 از طریق تنظیم بروشور، راهنما ها، استقرار سایت اطلاع رسانی و ...
- بازنگری روش های انجام کار در جهت تسهیل ارائه خدمات به مراجعین با هدف مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع
- تدوین منشور اخلاقی کتابخانه به منظور ایجاد برخورد مشفقانه با ارباب رجوع (تأیید و امضاء شده توسط واحد تکریم ارباب رجوع بیمارستان)
- تدوین قوانین و مقررات و شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به مراجعین (تأیید و امضاء شده توسط معاون محترم آموزشی بیمارستان)
- 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
- آموزش مداوم کارکنان در جهت افزایش توانایی های ارتباطی آنها با مراجعین و مشارکت آنها در دوره های تکریم ارباب رجوع در سطح دانشگاه
- 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 کتابخانه به پرتال کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی به منظور سهولت در جستجوی منابع کتابخانه
- اختصاص اتاق مطالعه برای اعضای محترم هیئت علمی در کتابخانه، مجهز به کامپیوتر، اینترنت و ...
- ایجاد بخش سرویس مرجع مجازی و اشاعه گزینشی اطلاعات در وب سایت کتابخانه جهت ارائه خدمات دسترسی از راه دور