



کتابخانه مجتمع بیمارستانی امیراعلم 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 (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 شبکه کتابخانه به کتابخانه دیجیتال دانشگاه علوم پزشکی تهران به منظور سهولت در جستجوی منابع کتابخانه
- اختصاص اتاق 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"