



Széchenyi István Városi Könyvtár

Telefonszám: 99/511-250

Honlap: www.szivk.hu

E-mail cím: konyvtar@szivk.hu

Minőségpolitikai nyilatkozat

Készítette:

Minőségirányítási Tanács

Jóváhagyta:



Horváth Csaba
igazgató



Sopron, 2019. 06. 26.

A Széchenyi István Városi Könyvtár nyilvános közkönyvtár, amely az olvasói igények, elvárások teljesítésében figyelembe veszi lehetőségeit és korlátjait. Napi munkája során felkészült szakemberbázisára támaszkodik, törekszik arra, hogy a célnak megfelelően használja fel a helyben lévő dokumentumállományt és az IT eszközökkel elérhető információs bázisokat.

A minőségpolitikai nyilatkozatban megfogalmazott célok megvalósulásának biztosítója, a vezetés és a munkatársak elkötelezettsége a minőségi munkavégzés iránt, (a minőségbiztosítási rendszer kiépítése, működése, fenntartása) valamint a színvonalas együttműködés partnereinkkel.

A Széchenyi István Városi Könyvtár nyilvános közkönyvtárként az országos, a regionális és a helyi együttműködésre alapozva szolgáltatásaival a könyvtárhasználók információs igényeinek minőségi kielégítésére törekszik. A helyi és a kistérség közösség számára a kor igényeinek megfelelően biztosítja a tudáshoz, az információhoz, valamint a kultúra értékeihez való hozzáférést.

A minőségi szolgáltatás szinten tartása érdekében biztosítjuk az alábbiakat:

A használókkal kapcsolatban:

- folyamatosan figyelemmel kísérjük a használói igények változását és rendszeresen vizsgáljuk elégedettségüket;
- az olvasói véleményeket, panaszokat kivizsgáljuk, visszajelzést küldünk és gondoskodunk a hibák kijavításáról;
- különös figyelmet fordítunk a kisgyermek (0-6 évesek) könyvtári ellátására.

A gyűjtemény szempontjából:

- kiemelten kezeljük az oktatás-tanulás és a kutatás információ szükségletét;
- a gyarapításnál figyelembe vesszük a könyvtárhasználók igényeit;
- megjelenésük után a dokumentumok 2 héten belül elérhetővé válnak;
- az idős és csökkent látó olvasók részére öregbetűs könyveket, hangoskönyveket vásárolunk;
- városunkra vonatkozó helyismereti állományt tartunk fenn, melynek információihoz teljességgel hozzájuthatnak a használók;
- napi sajtófigyeléssel helyismereti cikk-adatbázist építünk.
- Az állománygyarapítás elveiről a gyűjtőköri szabályzatban adunk áttekintést, amelyet nyilvánosságra hozunk. A gyűjtemény tartalmáról elektronikus katalógusok és az Internetes honlapunkon a <https://www.szivk.hu/> - címen elérhető online katalógus ad tájékoztatást.

Szolgáltatásaink vonatkozásában:

- Integrált Könyvtári Rendszerünk online katalógusán keresztül beiratkozott olvasóink a következő szolgáltatásokat vehetik igénybe: hosszabbítás, előjegyzés, félretétel,
- használóink személyesen és online is javaslatokat tehetnek dokumentumok beszerzésére, amelyre a nyitva tartás alatt, de legkésőbb egy munkanapon belül válaszolunk;
- saját gyűjteményből kölcsönzést végzünk; a számítógépes kölcsönzéssel gyors és megbízható szolgáltatást nyújtunk;

- a gyűjteményünkben hiányzó műveket (könyveket, cikkeket) az Országos Dokumentum-ellátási Rendszer keretében, maximum egy héten belül, más könyvtárból beszerezzük;
- a tudományos kézikönyvek, a tájékozódást és a tájékoztatást szolgáló segédkönyvek és számítógépes adatbázisok az olvasóteremben, helyben használatra várják érdeklődőket;
- a legkülönbözőbb hazai- és külföldi források (Interneten elérhető adatbázisok és elektronikus dokumentumok) felhasználásával közhasznú, aktuális információszolgáltatást nyújtunk;
- a helyi tartalmú, helyi megjelenésű és helyi szerzőtől származó legkülönbözőbb kiadványokat a helyismereti gyűjteményben tesszük elérhetővé;
- folyóirat-olvasónkban az országos- és helyi napi- és hetilapok, folyóiratok, a frissen megjelenő képeslapok, a megyei információs újságok és hirdetések böngészhetők;
- rendezvényeink, író-olvasó találkozónk, pályázataink az irodalom- és az olvasás népszerűsítését szolgálják.

A munkatársak esetében:

- a szolgáltatásokban megfelelő képzettséggel rendelkező munkatársakat alkalmazunk;
- az udvarias viselkedés és a szakszerű tájékoztatás minőségi követelmény;
- a szolgáltatásban részt vevők - megszólíthatóságuk érdekében- nevüket feltüntető kitűzött viselnek;
- az egyes szolgáltatásokért felelős munkatársak neve, telefonszáma és e-mail elérhetősége a honlapon is megjelenik.

A hozzáférés érdekében:

- nyilvánossá tesszük a könyvtár küldetésnyilatkozatát és jövőképét;
- szolgáltatásainkról szórólapokon adunk folyamatos tájékoztatást,
- bővítjük, egységes megjelenéssel tesszük egyértelművé a könyvtáron belüli eligazító táblákat és jelzéseket.

A minőségbiztosítás érdekében:

- szolgáltatásainkat folyamatosan ellenőrizzük;
- szolgáltatásaink színvonalának kialakításakor a megbízhatóságra, a kiszámíthatóságra törekszünk, annak érdekében, hogy a használói igények előre meghatározott és feltételezett követelményei folyamatosan kielégíthetők legyenek és mindezekkel bizalmat ébresszünk könyvtárunk, intézményünk szolgáltatásai iránt.
- a hatékony szolgáltatások megfelelő minőségű szinten tartásáért és folyamatos fejlesztéséért a könyvtár minőségmenedzsmentje felelős.