

Az Eötvös Károly Megyei Könyvtár minőségpolitikája

2014-2018

Intézményünk Veszprém város és Veszprém megye leglátogatottabb nyilvános könyvtára. A lakosság széles körének biztosítja a könyvtári szolgáltatásokat, a szakmai és jogi szabályozásnak megfelelően. A szolgáltatások minőségelvű fejlesztése, a felhasználóközpontúság, az elkötelezettség, a működés minden területére vonatkozik.

Alapelvek

Használó központúság: Működésünk során, kínálatunk fejlesztésével, a könyvtárhasználók számára magas színvonalú szolgáltatásokat nyújtunk. Tevékenységünk során a minőségi elvárások, követelmények a könyvtár minden munkatársára, minden részlegére vonatkoznak.

Nyilvánosság: Működésünk átlátható, az intézmény szolgáltatásairól minden információ elérhető személyesen és a honlapon, közösségi médiában egyaránt.

Szabályozottság: a hatályos jogszabályok alapján végezzük tevékenységünket. Az ellenőrzések, a panaszkezelés fontos kritériuma a szabályozott működésnek. A szakmai munka minőségének és mennyiségének mérésére teljesítménymutatókat alkalmazunk.

Gazdaságosság, hatékonyság: A költségvetési források mellett a szolgáltatások fejlesztéséhez külső, pályázati és egyéb forrásokat is felkutatunk. Az intézmény költségvetése, a gazdálkodás átlátható.

Tudásátadás: Az intézmény vezetői elkötelezettek a munkatársak képzésének fontossága mellett. Formális és informális képzéseket, helyben megrendezett, a tudást, ismereteket átadó előadásokat az intézmény támogatja.

Partnerség: Intézményünk elkötelezett a partnerkapcsolatok építésében, ápolásában, erősítésében.

Minőségbiztosítás: A vezetőség elkötelezett, hogy munkatársainkkal együtt a szolgáltatásokat folyamatosan értékeljük, a fejlesztéseket összehangoljuk, a színvonal emelése érdekében alkalmazzuk az önértékelés és az összehasonlítás (benchmarking) módszereket.