



**G Ö D Ö L L Ő I  
V Á R O S I  
K Ö N Y V T Á R É S  
I N F O R M Á C I Ó S  
K Ö Z P O N T**

**Gödöllő, 2100  
Dózsa Gy. út 8.  
Tel: 28-515-280  
Fax: 28-410-570**

**SZOLGÁLTATÁSI NORMÁK**

**GÖDÖLLŐI VÁROSI KÖNYVTÁR ÉS INFORMÁCIÓS KÖZPONT**

**2013**

### **Kölcsönzési időtartam**

Könyvtárunkban a könyvek kölcsönzési ideje 4 hét, hosszabbítás 2\*4 hétig lehetséges, amennyiben nincs előjegyzés a dokumentumra.

Olvasótermi dokumentumok: 7 nap a kölcsönzés (kivétel enciklopédiák, lexikonok), hosszabbítás nem lehetséges.

Helytörténeti dokumentumok: Nem kölcsönözhetőek.

CD, hangoskönyv: 7 nap a kölcsönzés, hosszabbítás 2\*7 nap, amennyiben nincs előjegyzés.

DVD, Videó: 3 nap a kölcsönzés, hosszabbítás 2\*3 nap, amennyiben nincs előjegyzés.

Folyóiratok: 7 nap a kölcsönzés, hosszabbítás 2\*7 nap, amennyiben nincs előjegyzés.

Közügyis könyvek: 7 nap a kölcsönzés, hosszabbítás 2\*7 nap, amennyiben nincs előjegyzés.

Napilapok: Nem kölcsönözhetőek.

Kötelező olvasmányok: 14 nap a kölcsönzés, hosszabbítás 2\*14 nap, amennyiben nincs előjegyzés.

Segédkönyvtári dokumentumok: 14 nap a kölcsönzés, hosszabbítás nem lehetséges.

### **Dokumentumkölcsönzés mennyisége**

Könyvek: 6 db

CD: 4 db

Hangoskönyv: 3 db

DVD, Videó: 3 db

Folyóirat: 5 db

### **Dokumentumok vissza hozatalának értesítése**

Lejárat előtt három nappal figyelmeztető e-mailt küldünk.

Dokumentumok kölcsönzési határidejének lejárta után egy hét türelmi időt tartunk, mely térítésmentes.

1. felszólítót lejárat után egy héttel küldünk
2. felszólítót lejárat után két héttel küldünk
3. felszólítót lejárat után három héttel küldünk

### **Beiratkozás**

A használó beiratkozása 10 percen belül történik.

Osztály beiratkozása 1 napon belül megtörténik.

### **Előjegyzés átfutási idő**

Felvételtől, 3 hónapig tartja rendszerünk, beérkezés után 1 hétig őrizzük.

### **Irodalomkutatás teljesítésének időtartama**

Az irodalomjegyzék összeállítása a használó igényének leadásától 3 napon belül megtörténik.

### **Könyvtárközi kérések teljesítésének időtartama**

Online teljesítés 2 nap alatt.

Az eredeti dokumentumokat az igény leadásától számítva 7 napon belül teljesítjük.

### **Dezideráta átfutási idő**

Sürgős dezideráta beszerzését 1 hét alatt teljesítjük.  
Általános dezideráta felvételétől a teljesítésig 4 hét az átfutási idő.

### **Dokumentumszolgáltatás raktárból**

A kérést 10 percen belül teljesítjük.

### **Információkeresés**

Gyors információ: 5 percen belül  
Referenz kérdés megválaszolása: 20 percen belül

### **Online tájékoztatás**

A feltett kérdésre aznap válaszolunk, maximum 24 órán belül.

### **Internet használat**

Gyermekeknek tanuláshoz, játékhöz 30 perc ingyenes használat biztosított a gyermekkönyvtár olvasótermében.  
Felnőtteknek kutatómunkához 30 perc ingyenes használat biztosított az olvasóteremben.  
Gyors információszerezéshez 10 perc ingyenes használat biztosított az Infoponton.  
Wifi használatát biztosítjuk földszinten és a két emeletünkön.  
Számítógép használat maximum 30 percig biztosított az Infoponton.  
Számítógép használat folyamatosan biztosított az Infohídon nyitva tartási időben.

### **Panaszkezelés**

Rendezése legkésőbb 3-om napon belül megtörténik.

### **Segítséggel élő használóink**

Akadálymentes közlekedés minden emeletre, akadálymentes honlap.  
Látássérülteknek Jaws felolvasó programmal, nyomtatóval ellátott internetes számítógép.

### **Segítő szolgálat**

Új beiratkozóinknak kollégánk bemutatja könyvtárunkat. Várakozási idő 5 perc.  
Megbeszélte időpontban kollégánk 1 óra alatt segítséget nyújt számítógép használatához.

### **Nyitva tartási idő**

Hétfő	9-19 óra
Kedd	9-18 óra
Szerda	Zárva*
Csütörtök	9-18 óra
Péntek	9-19 óra
Szombat	9-13 óra

\*a folyóiratolvasó nyitva 9-13 óráig.