

QA817 Cairt Custaiméirí Leabharlann Shéamais Uí Argadáin

Tá Leabharlann Shéamais Uí Argadáin tiomanta do na caighdeáin is airde a bhaint amach maidir le hacmhainní agus seirbhísí faisnéise a chur ar fáil chun cur le teagasc, foghlaim agus taighde agus chun foghlaim fadsaoil a chothú. Agus ár seirbhísí á gcur ar fáil againn, tugaimid fiúntas do:

- Freastal ar riachtanais ár n-úsáideoirí
- Éagsúlacht agus saintréithe gach duine
- Gairmiúlacht na foirne
- Cumarsáid éifeachtach, lena n-áirítear aiseolas uaitse ar ár gcuid seirbhísí
- Chomh héasca is atá sé teacht chun cainte linn

Déanann an chairt cur síos ar ár dtiomantas duitse. Déanfar athbhreithniú ar an gcairt gach dhá bhliain.

Cúirtéis

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Seirbhís chairdiúil, chúirtéiseach agus chabhrach a chur ar fáil d'úsáideoirí i gcónaí.
- A chinntiú go bhfuil sé éasca teacht ar an bhfoireann.
- A chinntiú go mbeidh a laghad fadhbanna ann agus is féidir agus aghaidh a thabhairt ar ghearáin gan mhoill agus go stuama.
- Infheistíocht a dhéanamh in oiliúint agus i bhforbairt leanúnach na foirne ionas go mbeidh seirbhís ar ardchaighdeán atá dírithe ar an úsáideoir ar fáil, agus chun cabhrú leatsa ceart a bhaint as do chuid ama in [OÉ Gaillimh](#).

Comhionannas/Éagsúlacht

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- A chinntiú go mbeidh an teacht chéanna ag gach duine ar ár seirbhísí agus áiseanna agus go mbeidh gach duine in ann úsáid iomlán a bhaint astu.
- A chinntiú go mbeidh teacht éasca ar ár bhfoirgnimh agus go bhfuil siad ag teacht le Rialacháin Sláinte agus Sábháilteachta agus leis an Acht um Míchumas 2005.
- Tacaíocht ar leith a thairiscint d'úsáideoirí le riachtanais speisialta tríd an [tSeirbhís um Chúnaimh Teicneolaíochta](#).
- Riachtanais a bhaineann le mic léinn pháirtaimseartha agus mic léinn chianfhoghlama a aithint agus freagairt dá réir.

- Glacadh le héagsúlacht agus an tábhacht a bhaineann leis sin a thuiscint trínár nósanna imeachta a chur i bhfeidhm ar bhealach íogair agus solúbtha.

Seirbhísí

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- [Deasc Seirbhísí Iárnach do Chustaiméirí](#) a chur ar fáil a bheidh mar phointe tosaigh agat sa Leabharlann le linn uaireanta seirbhíse. Nuair is gá, cuirfear ceisteanna níos casta ar aghaidh chuig an [Leabharlannaí cuí Ábhair](#).
- Labhairt leis an bhfoireann acadúil le cinntiú go gceannaíonn an Leabharlann ábhar atá feiliúnach do riachtanais na mac léinn.
- Deiseanna oiliúna a chur ar fáil chomh maith le foilseacháin, i bhformáidí éagsúla, chun cur ar do chumas úsáid éifeachtach agus éifeachtúil a bhaint as ár n-acmhainní.
- Saineolas agus faisnéis a chur ar fáil do [phobal taighde](#) OÉ Gaillimh.
- Rochtain a chur ar fáil ar áiseanna féinseirbhíse a bhaineann le leabhair a fháil ar iasacht agus a thabhairt ar ais, íocaíocht fíneálacha, [fótachóipeáil agus priontáil](#) (faoi réir dlí cóipchirt), agus [Seirbhís NUIGWiFi](#).
- Deis a thabhairt d'úsáideoirí ábhar nach bhfuil ar fáil in OÉ Gaillimh a iarraidh tríd an [tSeirbhís Iasachtaí Idirleabharlainne](#).
- Rochtain a chur ar fáil ar sheirbhísí ar theileafón, litir, facs, rphost nó tríd an idirlíon agus freagra a thabhairt ar cheisteanna dá leithéid gan mhoill.
- Poibliú a dhéanamh ar ár seirbhísí agus ar na [huaireanta oscailte](#) agus tú a choinneáil ar an eolas maidir le hathruithe le treoracha scríofa agus ar líne.

Bailiúcháin

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Leabhair, irisí, acmhainní leictreonacha agus ábhair eile chuí a chur ar fáil mar thacaíocht do riachtanais foghlama, teagaisc agus taighde na n-úsáideoirí.
- Rochtain a chur ar fáil ar ábhar uathúil cartlainne agus bailiúcháin leabhar uathúil trí [Bhailiúcháin Speisialta](#) agus [Seirbhísí Cartlainne](#) agus [síntiúis](#).
- Bailiúcháin ábhair chlóite, neamhchlóite agus leictreonacha a bhainistiú mar a leagtar amach inár mBeartais Bainistíochta Bailiúcháin.
- Taisce institiúide OÉ Gaillimh ([ARAN](#)) a óstáil agus a bhainistiú. Déanann an taisce seo cumarsáid scoláirí, lena n-áirítear ailt phiarmheasúnaithe, páipéir oibre agus páipéir chomhdhála a chruthaíonn taighdeoirí OÉ Gaillimh a bhailiú, a chaomhnú agus a chur ar fáil.

Timpeallacht

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Iarracht timpeallacht chompordach a chur ar fáil a chuireann fonn staidéir agus foghlama ar dhaoine.
- Timpeallachtaí éagsúla foghlama a chur ar fáil don staidéar [grúpa](#) agus don staidéar aonair araon.
- A chinntiú go bhfuil trealamh uile na leabharlainne ag obair.
- Comharthaíocht agus treoir shoiléir a chur ar fáil chuig na seirbhísí agus na hacmhainní.
- Feasacht comhshaoil a chur chun cinn trí gach deis a chur ar fáil chun athchúrsáil a dhéanamh/páipéar a shábháil sa Leabharlann.

Rialacháin

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Rialacháin iomlána na Leabharlainne a chur ar taispeáint ar fud na Leabharlainne agus ar leathanaigh Idirlín na Leabharlainne.
- Gníomhú in aghaidh úsáideoirí a bhíonn ag sárú na rialachán.

Slándáil

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Iarracht timpeallacht shábháilte agus shlán a chur ar fáil a chuireann fonn staidéir agus foghlama ar dhaoine.
- Oiliúint a chur ar an bhfoireann maidir le nósanna imeachta Sláinte agus Sábháilteachta, agus beimid ag súil leis go ndéanfaidh na húsáideoirí a gcuid chun a Sláinte agus Sábháilteacht féin a chinntiú agus iad sa Leabharlann.
- A chinntiú go bhfuil an córas CCTV ar siúl i gcónaí le sábháilteacht phearsanta na n-úsáideoirí, na foirne agus na n-acmhainní a chinntiú.
- Gach iarracht is féidir a dhéanamh chun sábháilteacht maoin phearsanta úsáideoirí a chinntiú agus iad sa Leabharlann.
- Meas a bheith againn ar do chuid príobháideachta i gcónaí, cloí leis na hAchtanna um Chosaint Sonraí, 1988 agus 2003 maidir le faisnéis phearsanta agus cloí leis an Acht um Shaoráil Faisnéise 1997 maidir le gach faisnéis eile.
- Cártaí aitheantais a iarraidh ag an doras isteach chun na Leabharlainne le cinntiú nach dtagann isteach ach úsáideoirí *bona fida*.

Seirbhís trí Ghaeilge

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Teacht lenár ngealltanais faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.

Cabhraigh linn Cabhrú leat

Is féidir leat cúnamh a thabhairt dúinn feabhas a chur ar ár seirbhís trí na rudaí seo a leanas a dhéanamh:

Ráitis agus moltaí a dhéanamh faoinár seirbhís
Páirt a ghlacadh i suirbhéanna do chustaiméirí a bhíonn ar siúl againn
Fadhbanna a thuairisciú de réir mar a thagann siad aníos

Gach eolas a thabhairt dúinn a theastóidh uainn chun cabhrú leat

Agus táimid ag súil go ndéanfaidh tusa na rudaí seo a leanas:

Aird a thabhairt ar na rialacháin atá i bhfeidhm maidir le húsáid na Leabharlainne agus Ábhar na Leabharlainne
Caitheamh go cúirtéiseach agus go béasach lenár bhfoireann
Meas a bheith agat ar chearta úsáideoirí eile na Leabharlainne
A bheith cóir agus ionraic agus tú ag déileáil linn