



# RENDSZERES RENDSZEREZÉS – A MINŐSÍTETT KÖNYVTÁR

Egyházi Könyvtárak Egyesülése  
Esztergom – 2019



# Pályázat – objektív keretek

---



- Pályázat – objektív keretek
- Amit tehattunk – szubjektív tartalom
- Üzenet – ami megosztható

# Pályázat – objektív keretek

---



- 33/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet értelmében a Könyvtári Intézet végzi a Minősített Könyvtár cím és Könyvtári Minőség Díj pályázatok lebonyolítását;
- **TÖBB VÁLTOZÁS!!!**
  - A Minősített Könyvtár cím esetében 3 kategória kialakítása
    - 1. kategória - 21 fő feletti könyvtárak számára
    - 2. kategória - 6 és 20 fő közötti könyvtárak számára
    - 3. kategória - 1 és 5 fő közötti könyvtárak számára
  - **NINCS nevezési díj!**

# Pályázat – objektív keretek

---



- 2018 áprilisában – FSZEK-ben tájékoztatás a KI feladatairól:
  - felhívás megfogalmazása, pályázat bonyolítása, a folyamat „működtetése” – a javaslatok alapján azonban az EMMI dönt;
  - korábban 4-6 díjazott, most kategóriánként 5!
  - önértékelés elkészítése változatlanul feladat, de megszűnik a 750 pontos határ;
  - regisztrálni kell – szándék jelzése – nem jelent kötelezettséget;
  - pályázat: két részből áll – önértékelés és a szakmai tevékenység bemutatása (nyilvánosan is hozzáférhető!);
  - Könyvtári Minőségi Díj – 2 innováció bemutatása;

# Pályázat – objektív keretek

---



- A pályázók köre:
  - nyilvános könyvtárak jegyzékén szereplő könyvtárak;
  - akik a statisztikai adatszolgáltatásnak eleget tettek;
  - 1997. évi CXL. törvény 55. § (1) A nyilvános könyvtár alapfeladatai:
    - k) a szolgáltatásait a könyvtári minőségirányítás szempontjait figyelembe véve szervezi – az SzMSz-ben megfogalmazzák;

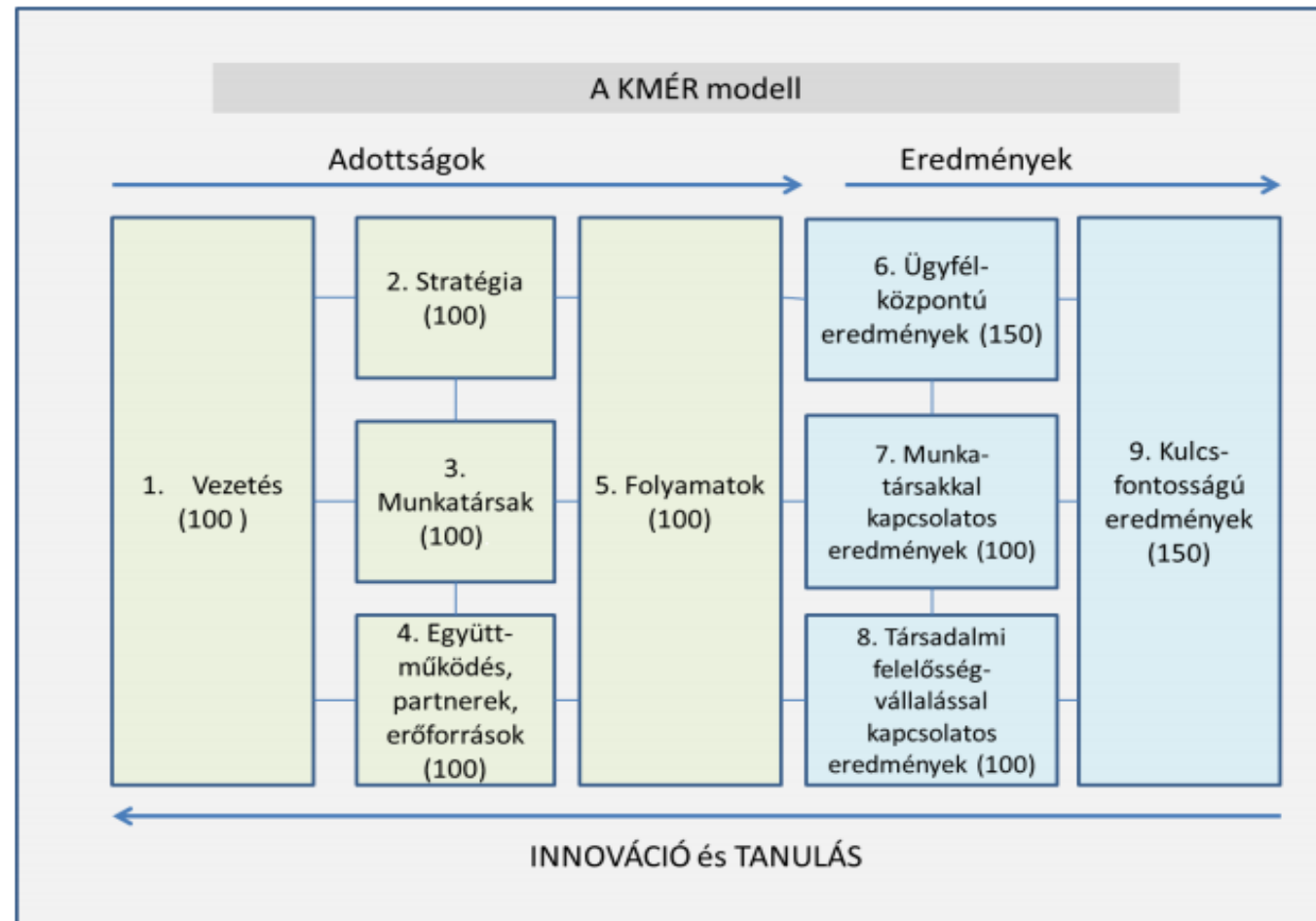
# Pályázat – objektív keretek

---



- KKÉK-t (Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer) váltja a...
- KMÉR = Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere – a pályázat elkészítésének alapidokumentuma;
- TQM (Total Quality Management) és a CAF (Common Assessment Framework) alapú önértékelési rendszer;
- Adottság kritériumok (1-5) – Eredménykritériumok (6-9) – Értékelő lap (kategóriánként);

# Pályázat – objektív keretek



A KMÉR modell a CAF modell felhasználásával.  
A kerek zárójelben az adott kritériummal elérhető pontszám értéke szerepel.

# Pályázat – objektív keretek



- <https://ki.oszk.hu/informacioszolgalattas/minosegmenedzsment>

## Kapcsolódó dokumentumok

### KKÉK 2017

Frissítve: 2019-05-06 16:53

konyvtari\_kozos\_ertekelesi\_keretrendszer\_2017\_.pdf

### CAF 2013

Frissítve: 2019-05-02 16:09

6\_a\_caf\_modszertan.pdf

### KMÉR Értékelőlap III. kategória

Frissítve: 2019-05-13 16:09

KMÉR\_értékelolep\_III

### KMÉR Értékelőlap II. kategória

Frissítve: 2019-05-13 16:08

KMÉR\_értékelolep\_II

### KMÉR Értékelőlap I. kategória

Frissítve: 2019-05-13 16:08

KMÉR\_értékelolep\_I

### A Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásával kapcsolatos feladatok ellátásának ügyrendje

Frissítve: 2018-04-04 14:37

ki\_minoseg\_ugyrend.pdf

### Szabályzat a könyvtári önértékelés szakmai szempontrendszeréről, a pályázatok ellenőrzési és értékelési rendszeréről, valamint az ellenőrzés folyamatáról

Frissítve: 2018-04-04 14:37

ki\_minoseg\_szabalyzat.pdf

### Szakmai innováció a könyvtárban - Segédlet a Könyvtári Minőségi Díjra történő pályázáshoz

Frissítve: 2018-04-04 14:38

minoseg\_dij\_segedlet.pdf

### Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere (KMÉR) - Szervezeti önértékelési módszertani útmutató a KMÉR szerinti III. kategóriába tartozó (1 és 5 fő közötti) könyvtárak számára

Frissítve: 2018-04-04 14:38

kmer\_kis.pdf

### Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere (KMÉR) - Szervezeti önértékelési módszertani útmutató a KMÉR szerinti II. kategóriába tartozó (6 és 20 fő közötti) könyvtárak számára

Frissítve: 2018-04-04 14:38

kmer\_kozepes.pdf

### Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere (KMÉR) - Szervezeti önértékelési módszertani útmutató a KMÉR szerinti I. kategóriába tartozó (20 fő feletti) könyvtárak számára

Frissítve: 2018-07-11 10:56

kmer\_nagy.pdf

### 33/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról

Frissítve: 2018-02-09 13:24

[http://njt.hu/cgi\\_bin/njt\\_doc.cgi?docid=205792...](http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=205792...)



# Amit tehattünk – szubjektív tartalom

- A rendelkezésre álló anyagok számba vétele után közös döntés: pályázzunk!
- Minőség-menedzsmenttel kapcsolatos ismereteink elegendőek-e?





# Amit tehattünk – szubjektív tartalom

---

- ✓ Minőségirányítási Kézikönyv;
- ✓ Küldetésnyilatkozat;
- ✓ Szabályzatok áttekintése, pótlása (Panaszkezelés, adatvédelem) – szenátusi jóváhagyás;
- ✓ MIT = teljes könyvtári kör – megbeszélése heti rendszerességgel;
- ✓ Használói elégedettségmérés – 3 évente – épp folyamatban volt! (az aktuális kérdőívet 3 különböző olvasói csoport számára dolgoztuk ki);
- ✓ Hiányos: médiaszereplések listája;
- ✓ Partnerlisták kiegészítése, de: partneri hálózat definiálása, belső – külső partnerek;

# Amit tehattunk – szubjektív tartalom

hirdetőtábla | főiskolánk | tanulmányi ügyek | tanfolyamok | kiadványaink | könyvtár | elérhetőség | letöltések

Keresés

**Álláspályázat**

- Pedagógia Tanszék vezetője

**Felvételi 2019**

- Általános felvételi eljárás
- Pótfelvételi eljárás

**Tanfolyamok**

- Családpasztorációs továbbképzés lelkipásztorok számára

**SAPIENTIA à la carte**

Könyvtár

- Hírek
- Szolgáltatások
- Általános információk
- Könyvtári szabályzat
- Könyvtár online katalógusa
- Folyóiratok
- Adatbázisok
- Közös lelőhelykatalógusok
- Könyvjárló
- Könyvtári esték
- Minőségirányítás

Neptun

- Hallgatói bejelentkezés
- Oktatói bejelentkezés

A hónap eseményei

< június >

2019-06-08 11:00  
Bucskó Nándor ferences pappá szentelése | 2019. június 8.

Határidők a hónapban

< június >

2019-06-22  
Leckekönyv leadása a

## Minőségirányítás

A Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtárának Minőségirányítással kapcsolatos dokumentumai:

- Minőségirányítási kézikönyv**
  - 2.0SapientiaMinőségirányítási Kézikönyv
- Jövőkép / Küldetésnyilatkozat**
  - Jövőkép
  - Küldetésnyilatkozat
- Szabályzatok, nyilatkozatok**
  - Könyvtár\_SzMSz\_2018.06.04.
  - Könyvtár\_Gyűjtőköri\_szabályzat\_2018.06.29.
  - Könyvtár\_Ugyrend\_2018.06.29.
  - Könyvtárhasználati szabályzat\_2018.06.29.
  - Fenntartói nyilatkozat\_2016.04.04.
- Kérdőívek és azok értékelés**
  - 2010 - Kérdőív és értékelése
  - 2012 - Kérdőív és értékelése
  - 2013 - Kérdőív és értékelése
  - 2015 - Hallgatói kérdőív, oktatói kérdőív, olvasói kérdőív és értékeléseik
  - 2018 - Hallgatói kérdőív és értékelése, oktatói kérdőív és értékelése, olvasói kérdőív és értékelése
- Használati statisztikák**
  - 2015
  - 2016
  - 2017
  - 2018
- Panaszkezelés**
  - Szabályzat
  - Űrlap
- Szakfelügyelet eredménye**
  - Szakfelügyelői javaslat
  - Vizsgálat eredménye
- Minősített Könyvtári Cím 2018-2022**
  - Pályamunka

# Amit tehattunk – szubjektív tartalom



1. sz. melléklet

## SWOT analízis

SAPIENTIA SZERZETESI HITTUDOMÁNYI FŐISKOLA KÖNYVTÁRA, BUDAPEST SWOT-ELEMZÉS, 2015. november	
Belső	
ERŐSSÉGEK	LEHETŐSÉGEK
<b>POZITÍVUMOK</b> 1. Csapatmunka – rendszeres belső kommunikáció. 2. Gyors alkalmazkodás a változó munkafolyamatokhoz. 3. Jó munkaköri feladatelosztás. 4. Szakirányú felsőfokú végzettség. 5. Minőségi tájékoztató szolgálat. 6. Szabadpolcos elhelyezés. 7. Esztétikus környezet. 8. Minőségi szakirodalom. 9. Elektronikus tartalmak. 10. Díjmentes használat. 11. Kurrens tájékoztatás a könyvtárról, a használatról (honlap, informatív plakátok, Tájékoztató füzet, facebook). 12. Olvasói igényekhez alkalmazkodó nyitva tartás 13. Könyvtári órák	1. Használói igények folyamatos felmérése, ismerete és kielégítése. 2. Könyvtári rendezvények (szakmai közönség számára). 3. Könyvtári esték. 4. Bekapcsolódás a főiskola életébe (nyílt nap). 5. Együttműködés: szerzetesrendekkel, egyházi könyvtárakkal más felsőoktatási könyvtárakkal. 6. Szakmai programokon való részvétel. 7. Pályázatok. 8. PR, szolgáltatások reklámozása, új olvasói kör megnyerése. 9. A tanszékekkel az eddigieknél szorosabb együttműködés a szakmai színvonal növelése és az állomány naprakésszé tétele érdekében. 10. Részvétel továbbképzéseken, tanfolyamokon. 11. Megjelenés a médiában.
GYENGESÉGEK	VESZÉLYEK
<b>NEGATÍVUMOK</b> 1. A feladatokhoz képest alacsony munkatársi létszám. 2. Feladatok torlódása. 3. Csökkenő költségvetés. 4. Kevés a rendelkezésre álló, megfelelő minőségű könyvtári terminál. 5. Kevés a nem hagyományos (elektronikus) tartalom, adatbázis. 6. WIFI hozzáférés korlátozott. 7. Estis képzésben résztvevők könyvtári ellátása nehézkes. 8. Honlap struktúrája elavult. 9. Korlátozott raktározási terek. 10. Kicsi ruhatári szekrények.	1. Pályázatok bizonytalansága, megfoghatósága. 2. Anyagi források bizonytalansága. 3. Idegen nyelvű nyomtatott és elektronikus dokumentumok beszerzése bizonytalan. 4. Szolgáltatásinkat nem ismerik eléggé. 5. Könyvtári munkafolyamatok, könyvtári tevékenységünk nem ismert fenntartóink számára. 6. Korlátozott raktározási terek. 7. Részvétel továbbképzéseken, tanfolyamokon 8. Nem könyvtári feladatok ellátása 9. A közvetlen környezetünkben több hasonló gyűjtőkörű könyvtár működik 10. A főiskola hallgatói létszámának csökkenése

1. sz. melléklet

## SWOT analízis

SAPIENTIA SZERZETESI HITTUDOMÁNYI FŐISKOLA KÖNYVTÁRA, BUDAPEST SWOT-ELEMZÉS, 2018. március	
Belső	
ERŐSSÉGEK	LEHETŐSÉGEK
<b>POZITÍVUMOK</b> 1. Csapatmunka – rendszeres belső kommunikáció. 2. Gyors alkalmazkodás a változó munkafolyamatokhoz. 3. Jó munkaköri feladatelosztás. 4. Szakirányú felsőfokú végzettség. 5. Minőségi tájékoztató szolgálat. 6. Szabadpolcos elhelyezés. 7. Esztétikus környezet. 8. Minőségi szakirodalom. 9. Díjmentes használat 10. Kurrens tájékoztatás a könyvtárról, a használatról (honlap, informatív plakátok, Tájékoztató füzet, facebook). 11. Olvasói igényekhez alkalmazkodó nyitva tartás 12. Könyvtári órák 13. Részvétel könyvtárszakmai rendezvényeken, előadásokon 14. Erős külső partnerkapcsolatok 15. Önkéntesek bevonása a könyvtári munkába 16. Informatikai fejlesztések a WebOPAC korszerűsítése 17. A könyvtári terminálok számának emelkedése 18. Wifi kiépítése 19. Facebook-on való aktív részvétel	1. Használói igények folyamatos felmérése, ismerete és kielégítése. 2. Könyvtári rendezvények (szakmai közönség számára). 3. Könyvtári esték. 4. Bekapcsolódás a főiskola életébe (nyílt nap). 5. Együttműködés: szerzetesrendekkel, egyházi könyvtárakkal más felsőoktatási könyvtárakkal. 6. Szakmai programokon való részvétel. 7. Pályázatok. 8. PR, szolgáltatások reklámozása, új olvasói kör megnyerése. A tanszékekkel az eddigieknél szorosabb együttműködés a szakmai színvonal növelése és az állomány naprakésszé tétele érdekében. 9. Megjelenés a médiában. 10. Részvétel a könyvtárat népszerűsítő rendezvényeken 11. A távhasználat bővítése
GYENGESÉGEK	VESZÉLYEK
<b>NEGATÍVUMOK</b> 1. A feladatokhoz képest alacsony munkatársi létszám. 2. Feladatok torlódása: könyvek feldolgozása lassú, folyóirat leltározás elmaradása 3. Kevés a nem hagyományos (elektronikus) tartalom, adatbázis. 4. Estis képzésben résztvevők könyvtári ellátása nehézkes. 5. Honlap struktúrája elavult. 6. Kicsi ruhatári szekrények. 7. Korlátozott távhasználat	1. Pályázatok bizonytalansága, megfoghatósága. 2. Anyagi források bizonytalansága. 3. Idegen nyelvű nyomtatott és elektronikus dokumentumok beszerzése bizonytalan. 4. Szolgáltatásinkat nem ismerik eléggé. 5. Könyvtári munkafolyamatok, könyvtári tevékenységünk nem ismert fenntartóink számára. 6. Korlátozott raktározási terek. 7. Részvétel továbbképzéseken, tanfolyamokon 8. Nem könyvtári feladatok ellátása 9. A közvetlen környezetünkben több hasonló gyűjtőkörű könyvtár működik 10. A főiskola hallgatói létszámának csökkenése

# Amit tehattünk – szubjektív tartalom

---



- Szakmai tevékenység bemutatása és önértékelés elkészítése – június 15. beadási határidő – bizonytalanság...
- Bizottság látogatása július 17-én – kevés olvasó, nehéz nap volt!
- Vártuk a döntést...

egy dologban egyetértettünk: bármilyen eredménnyel zárul is a pályázat, nem bánjuk, hogy vállaltuk a megmérettetést, hiszen:

- számba vettük folyamatainkat, „leltároztunk”;
- áttekintettük és rendszereztük folyamatainkat;
- csapatban dolgoztunk;
- mottót választottunk:

***„Épp azáltal tökéletesedik az ember,***

***hogy fényt derít önnön tökéletlenségére.” (Szent Ágoston)***

- döntöttünk: e szemlélet szerint folytatjuk a munkát;



# Üzenet – ami megosztható



- 2018. október 19. – értesítés a pályázat pozitív elbírálásáról;
- 2018. november 13. – Díszoklevél átadása;



# Üzenet – ami megosztható



- Minőségirányítás – szemléletmód – a teljes! (munka)közösség elköteleződése szükséges;
- Az elégedettség mérése, olvasók kérdőíves megkeresése csak egy, a feladatok közül;
- Változások felismerése – alkalmazkodás – átalakítás (lásd pl. szabályzatok);
- Csapatmunka – a mindenkinek elfogadható megtalálása – kompromisszum – párbeszéd;
- Dokumentálás (nem pusztán a papír számít!) – alapvető dokumentumok elkészítése nagy munka, ezek ismerete kötelező! (lásd Kézikönyv – Folyamatleltár) – ezt követően („csak”) karbantartás;
- Visszajelzés, beavatkozás (tankörvezetők, levelezőlisták);

# Üzenet – ami megosztható



## Minőségirányítási Kézikönyv

Verziószám	2.0
Állománynév	2.0 Sapia Minőségirányítási kézikönyv
Oldalszám	34 oldal (mellékletekkel)
Készítette	A Sapia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtárának munkatársai
Jóváhagyta	Könyvtárvezető
A jóváhagyás dátuma	2018. május 24.
A hatálybalépés dátuma	2018. május 24.

Budape

Ellenőrzött terület	Gyakoriság	Módszer	Felelős
Szervezet működése	folyamatos	vezetői ellenőrzés	vezető
Jövőkép, Küldetés	5 évente	változás követés	vezető
Éves beszámolók, tervek készítés	évente – szenátusi beszámoló	statisztikák, emlékeztetők	vezető
Belső folyamatok	folyamatos	statisztikák, adatgyűjtés	vezető
Szabályzatok	szükség szerint	változás követés	vezető
Használói igény-és elégedettségmérés	3 évente	kérdőív	vezető
Partnerlisták	évente	változás követés	vezető
Panaszkezelés	folyamatos	úrlap	vezető

## A Minőségirányítási Kézikönyv változásainak követése

2018. május

verzió	módosított tartalom	oldalszám	módosította	jóváhagyta	jóváhagyás és hatálybalépés dátuma
2.0	mellékletek listája (9. 10. 11. melléklet csatolása)	2. old.	vezető	könyvtár munkatársai	2018. május 24.
2.0	épített adatbázisok	5. old.	vezető	könyvtár munkatársai	2018. május 24.
2.0	MTMT PT, BSZ – tagság megszűnt	5. old. 22. old.	vezető	könyvtár munkatársai	2018. május 24.
2.0	1/2000. (I. 14.) helyett 32/2017 (XII. 12.) EMMI rendelet	6. old.	vezető	könyvtár munkatársai	2018. május 24.
2.0.	Nyomatott állomány – 2018. júniusi adatok	6. old.	vezető	vezető	2018. május 24.
2.0	Technikai felszereltség változása	6-7. old.	vezető	könyvtár munkatársai	2018. május 24. 2018. május 24.
2.0	Infrastruktúra, WIFI	7. old.	vezető	könyvtár munkatársai	könyvtár munkatársai
2.0	SWOT2018	12. old.	könyvtár munkatársai	könyvtár munkatársai	2018. május 24.
2.0	Folyamatleltár VIII. (PR) pontja bővült	14. old. 24. old.	vezető	könyvtár munkatársai	2018. május 24.
2.0	Családkönyvtár megszűnése	18. 23. old.	vezető	könyvtár munkatársai	2018. május 24.
2.0	Portfólió	21. old.	vezető	könyvtár munkatársai	2018. május 24.
2.0	Szabályzatok jóváhagyása – szenátusi jogkör	23. old.	vezető	könyvtár munkatársai	2018. május 24.

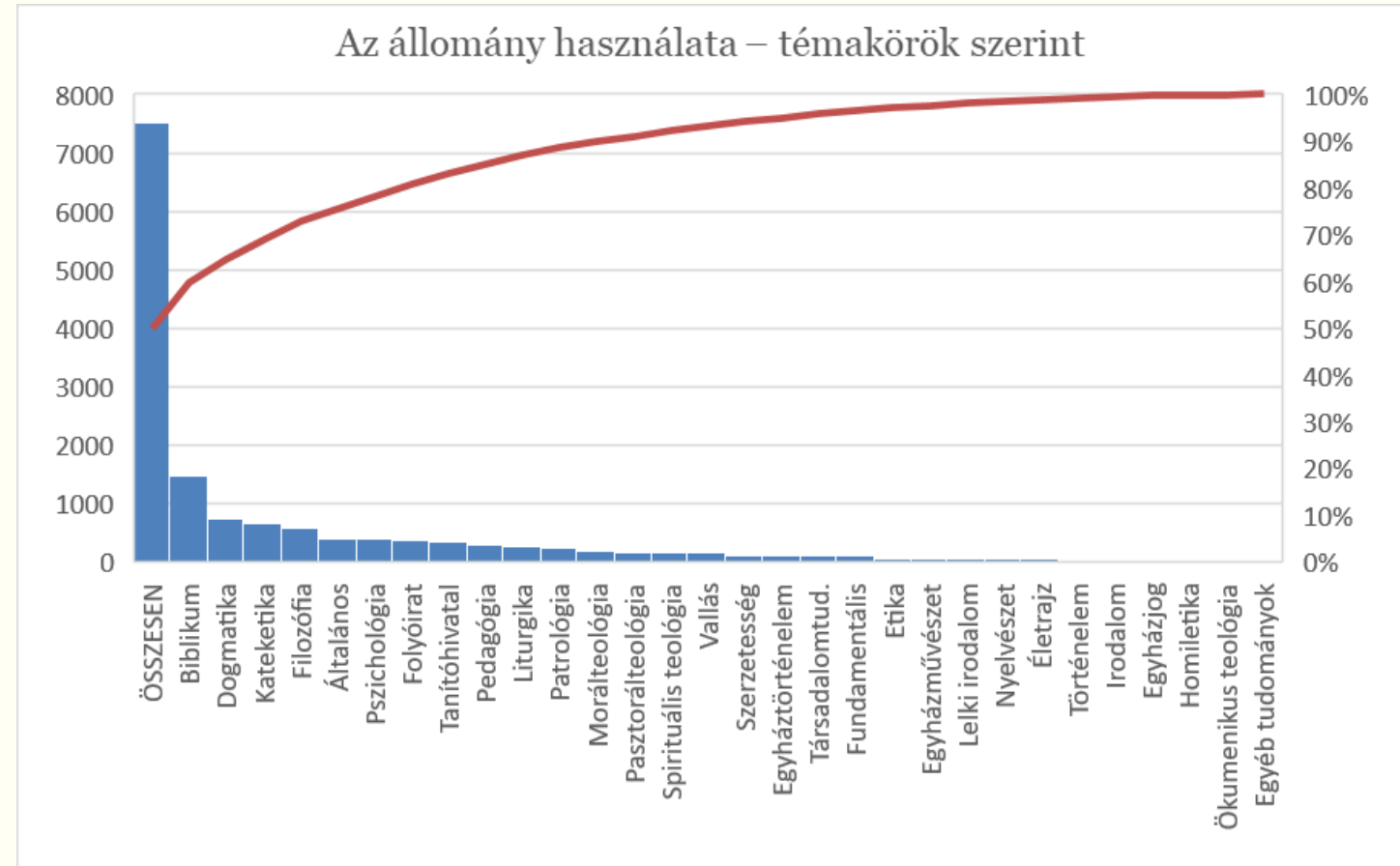
Budapest, 2018. május 24.





# Üzenet – ami megosztható

Az állomány használata – témakörök szerint	
Általános	406
Biblikum	1470
Tanítóhivatal	352
Patrológia	253
Dogmatika	739
Filozófia	578
Egyháztörténelem	127
Ökumenikus teológia	6
Vallás	158
Szerzetesség	128
Egyházjog	43
Liturgika	264
Életrajz	58
Lelki irodalom	67
Spirituális teológia	174
Kateketika	670
Pedagógia	302
Pszichológia	397
Etika	72
Történelem	44
Irodalom	44
Nyelvészet	63
Társadalomtud.	126
Egyéb tudományok	6
Fundamentális	123
Homiletika	24
Morálteológia	197
Pasztorálteológia	175
Egyházművészet	70
Folyóirat	389
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>7525</b>

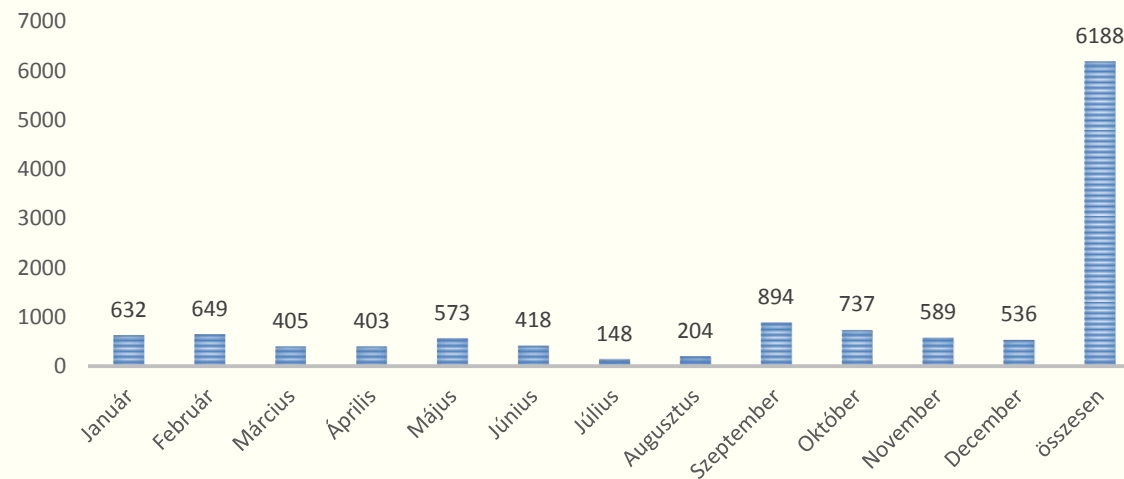


# Üzenet – ami megosztható



<b>A JEGYZETADATBÁZIS LÁTOGATOTTSÁGA 2018-BAN</b>	
<b>Hónapok</b>	<b>Havi látogatók száma</b>
<b>Január</b>	<b>632</b>
<b>Február</b>	<b>649</b>
<b>Március</b>	<b>405</b>
<b>Április</b>	<b>403</b>
<b>Május</b>	<b>573</b>
<b>Június</b>	<b>418</b>
<b>Július</b>	<b>148</b>
<b>Augusztus</b>	<b>204</b>
<b>Szeptember</b>	<b>894</b>
<b>Október</b>	<b>737</b>
<b>November</b>	<b>589</b>
<b>December</b>	<b>536</b>
<b>összesen</b>	<b>6188</b>

JEGYZETADATBÁZIS



# Üzenet – ami megosztható

			Minőségbiztosítás a gyakorlatban / Kövécs Ildikó
22.	2016. november 29.	<a href="#">Magyar Kurír Katolikus Hírportál</a>	Várnai Jakab tartott előadást a szentföldi ferencesek kulturális missziójáról
23.	13 (2016/1) p. 14-15.	<a href="#">EKE hírlevél</a>	Könyvtári Esték a Sapientián / Török Beáta
24.	14 (2017/1) p. 1-4.	<a href="#">EKE hírlevél</a>	„Adjátok meg Istennek, ami Istené és a császárnak, ami a császáré!” (Mt 22,21) - Kereszt(y)énység, gazdálkodás, szervezeti kultúra / Kovácsné Pázmándi Ágnes
25.	2017. február 21.	<a href="#">Magyar Kurír Katolikus Hírportál</a>	„Evangelizációs tréning” – Kató Csaba katekéta interaktív előadása a Sapientián
26.	2017. május 15.	<a href="#">Magyar Kurír Katolikus Hírportál</a>	A kiégésen innen és túl – Bemutatták Versegi Beáta új könyvét
27.	2017. június 2.	<a href="#">Magyar Kurír Katolikus Hírportál</a>	A keresztény vitakultúra példája – Bemutatták Peter Neuner Lutherről írt könyvét
28.	14 (2017/3) p. 26.	<a href="#">EKE hírlevél</a>	Kitekintő : IX. Könyvtári Nap / Farkas Csenge
29.	2017. november 15.	<a href="#">Magyar Kurír Katolikus Hírportál</a>	Több vallásból nem lehet egyet összegyúrni – Párbeszéd az iszlámról a Sapientián
30.	14 (2017/4) p. 18-19.	<a href="#">EKE hírlevél</a>	Szakmai nap az adatvédelemről : beszámoló / Aczél-Partos Adrienn
31.	2018. március 9.	<a href="#">Mária Rádió</a>	Napindító: riport Török Beátával, Fülöp Ákos, Németh Zsuzsa
32.	2018. május 22.	<a href="#">Magyar Kurír Katolikus Hírportál</a>	Struktúra és/vagy spiritualitás? – Könyvbemutató a Sapientián

# Üzenet – ami megosztható



- **HIÁNY** – helyszíni ellenőrzés tapasztalata
  - Emberi erőforrás-menedzsment – részletes kifejtése – TÉR kidolgozása,
  - Stratégia, konkrét stratégiai célok meghatározása, akciótervek kidolgozása;
  - Társadalmi szerepvállalás – társadalmi eredmények tudatosabb mérése – Milyen hatással van a Könyvtár a Főiskola megítélésére, tud-e újabb hallgatókat vonzani???
  
- **FELADATOK NAPIRENDEN**
  - Kiemelt projektek (OPAC, leltár);
  - A dokumentumok valamennyi kolléga számára elérhetők;
  - Ellenőrzés;
  - Határidők;
  - Adatbázis-használat – tréningek – katalógus;
  - 24 órás rendelkezésre állás;
  - „Jelen-lét” – Könyvfesztivál, ELTE-nap;

# Üzenet – ami megosztható

## A könyvtár szolgáltatásai megtett intézkedések – lehetőségek 2018. szeptember

A 2017-18. tanév 2. félévében online kérdőív kitöltésére kérjük a hallgatókat illetve a könyvtár olvasóit. A kérdőív a főiskola szolgáltatásainak minőségét vizsgálta. Az alábbi összefoglalóban a könyvtárra vonatkozó felvetésekre, problémákra reagálunk.

Három kérdőívet készítettünk:

- az oktatók – 29 kitöltés;
- a hallgatók – 89 kitöltés;
- és a külsős olvasók számára – 33 kitöltés.

Megtett intézkedések a felmérés értékelése után:

- Kölcsönzés:
  - a szolgáltatást továbbra sem tudjuk bevezetni;
- Nyitvatartás:
  - főiskola oktatási rendjéhez igazodva alakítjuk a nyitvatartás idejét;
  - továbbra is az esti képzésen résztvevő ellátása okoz (nagyobb) problémát;
  - a nyitvatartás idejét növelni nem tudjuk, félévente 9 konzultációs szombaton **11-18 óra** között várjuk az olvasókat, illetve a konzultációs pénteken **16 óráig** tartunk nyitva;
  - kérešként felmerült olyan szombati napon a rendelkezésre állás, amikor egyébként **nincs** konzultáció,

ám a szombati munkanap-áthelyezések, Sapientia nap miatt nincs „szabad” szombat;

- oktatási szünetekben, a nyár nagy részében is nyitva tart a könyvtár, szolgáltatásainkat a Főiskola hallgatói ebben az időszakban **igen kicsi arányban** használják – a záróvizsgák, felvételik befejeztével – a külsős olvasókat szolgáljuk csupán ki, – ezek a hetek is alkalmasak lehetnek azonban szakkolgozatok előkészítésre, irodalomkutatásra;
- „csak estiseknek” szolgáltatásunkat **kevesen veszik igénybe** – a [biblio@sapientia.hu](mailto:biblio@sapientia.hu) e-mail címre elküldött, könyv címét, szerzőjét, helyrajzi számát tartalmazó listák könyveit a szombati napokra leválogatjuk, a könyvtárban az időt már nem kell a katalógusban történő keresésre fordítani, illetve a polcra leválogatni a dokumentumokat – ez a munka akár **otthonról** is elvégezhető;
- a korábban már felkínált „foglalj könyvtárost” lehetőséggel kevesen élel, ezt a szolgáltatást azonban ismét elérhetővé tesszük: előre egyeztetett időpontban (a [biblio@sapientia.hu](mailto:biblio@sapientia.hu) címre küldött e-mailban) rendelkezésre állunk a könyvtárban folytatott egyéni munka (irodalomkutatás, bibliográfiák összeállítása) támogatására;
- a főiskola honlapjának könyvtári oldalain igyekszünk olyan információkat összegyűjteni, amelyek a nap 24 órájában segíthetik az olvasókat, hogy teljes szövegű, releváns tartalmakhoz jussanak (adatbázisok, repozitóriumok, repertóriumok); bizonyos előfizetett adatbázisok esetében igyekszünk biztosítani, illetve megteremteni a távoli hozzáférés lehetőségét (ATLA, Szoter.net, L'Harmattan);

3. Panaszkezelés:

- elkészült a könyvtár SzMSz-ének 4. számú melléklete, amely a panaszkezelés módjáról rendelkezik – észrevételeiket, panaszait kérjük juttassák el hozzánk – a visszajelzések fontosak számunkra (<https://www.sapientia.hu/hu/konyvtar/minosegiranyitas>);

4. Használati szabályzat:

- az olvasói terekbe korábban nem engedélyeztük, hogy olvasóink ételt, italt magukkal vigyenek, azonban a továbbiakban zárható palackos ital bevihető;

5. Az olvasóterem csendje:

- több olvasónk is jelezte, hogy a könyvtáros munkaszobákból, a rendszergazdák irodájából hallatszó beszélgetés zavarja az olvasótermi munkát, igyekszünk a csend megteremtésére;



**KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!**

[torok.beata@sapientia.hu](mailto:torok.beata@sapientia.hu)

Egyházi Könyvtárak Egyesülése  
Esztergom –2019