

DEBRECENI EGYETEM
EGYETEMI ÉS NEMZETI KÖNYVTÁR

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI
KÉZIKÖNYV

2009. AUGUSZTUS

	Név	Aláírás	Dátum
Kidolgozta:	Minőség Irányítási Tanács		
Jóváhagyta:	dr. Virágos Márta főigazgató		

TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK	- 2 -
1. BEVEZETÉS	- 4 -
1.1 MINŐSÉGPOLITIKA	- 4 -
1.2 VEZETŐI NYILATKOZAT	- 5 -
1.3 JÖVŐKÉP ÉS KÜLDETÉSNYILATKOZAT	- 5 -
1.3.1 Jövőkép	- 5 -
1.3.2 Küldetés	- 5 -
2. AZ INTÉZMÉNY BEMUTATÁSA	- 6 -
2.1. AZ INTÉZMÉNYRE VONATKOZÓ ADATOK	- 6 -
2.2. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS	- 10 -
2.3. A DEENK MŰKÖDÉSÉT MEGHATÁROZÓ SZABÁLYZATOK, JOGSZABÁLYOK	- 11 -
2.3.1. Általános törvények, rendeletek	- 11 -
2.3.2. Szakmai törvények, rendeletek	- 11 -
2.3.3. DE Egyetemi és Nemzeti Könyvtár belső szabályzatai és egyéb irányadók	- 13 -
2.3.4. A Debreceni Egyetem Egyetemi Szenátusa (korábban: Egyetemi Tanácsa) által alkotott szabályzatok	- 13 -
3. FOGALOM-MEGHATÁROZÁS.....	- 16 -
4. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER.....	- 16 -
4.1. ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEK.....	- 16 -
4.2. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER ÉS FOLYAMATAI	- 16 -
4.3. DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER.....	- 18 -
4.3.1. Minőségirányítási dokumentumok.....	- 18 -
4.3.2. A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezelése.....	- 18 -
5. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE	- 19 -
5.1. A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE.....	- 19 -
6. HELYZETÉRTÉKELÉS, STRATÉGIA.....	- 19 -
7. A SZERVEZETI KULTÚRA FEJLESZTÉSE.....	- 19 -
8. PARTNERKÖZPONTÚSÁG	- 21 -
8.1. KÜLSŐ PARTNEREK	- 21 -
8.2. BELSŐ PARTNEREK	- 23 -
8.3. A DEENK PARTNERI VISZONYAI.....	- 24 -
8.4. PARTNERKAPCSOLATOK IRÁNYÍTÁSA	- 26 -
8.5. KOMMUNIKÁCIÓ A PARTNEREKKEL	- 29 -
8.6. PANASZKEZELÉS	- 30 -
9. A SZOLGÁLTATÁSI FOLYAMATOK AZONOSÍTÁSA ÉS JAVÍTÁSA	- 32 -
9.1 A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGE	- 32 -
9.2 A SZOLGÁLTATÁSOK TÍPUSAI	- 33 -
9.2.1. Alapszolgáltatások:	- 33 -
9.2.2. Az oktatás és egyéni tanulás támogatása	- 34 -
9.2.3. A kutatómunka támogatása	- 34 -

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV – DEENK

9.2.4. A nyilvános szolgáltatás	- 34 -
9.3. SZOLGÁLTATÁSAINK FOLYAMATSZABÁLYOZÁSA.....	- 35 -
9.3.1. Beiratkozás.....	- 35 -
9.3.2. Kölcsonzés.....	- 38 -
9.3.3. Hosszabbítás.....	- 41 -
9.3.4. Visszavétel.....	- 43 -
9.3.5. Előjegyzés.....	- 45 -
9.3.6. Felszólítás küldés	- 47 -
9.3.7. Könyvtárközi Kérések.....	- 50 -
9.3.8. Feldolgozás	- 59 -
10. MÉRÉS, ELEMZÉS, ÉRTÉKELÉS	- 67 -
10.1. SZAKMAI ÉS MINŐSÉGI NORMATÍVÁK	- 67 -
10.2. ÖNÉRTÉKELÉSI RENDSZER	- 67 -
10.3. ELLENŐRZÉSEK ÜTEMEZÉSE	- 68 -
11. FEJLESZTÉS	- 68 -
11.1. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS	- 68 -
11.2. HELYESBÍTŐ ÉS MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉGEK	- 69 -
12. MELLÉKLETEK.....	- 70 -

1. BEVEZETÉS

A Minőségirányítási Kézikönyv a Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár minőségirányítási rendszerének alapdokumentuma. Tartalmazza és bemutatja mindazon alapelveket, melyeket alkalmazni kell a rendszer működtetésének érdekében.

1.1 MINŐSÉGPOLITIKA

A **könyvtár** minőségpolitikájának megvalósítására, a partneri megelégedettség elérésének érdekében minden tevékenységére kiterjedő *minőségbiztosítási rendszert* működtet, amelynek folyamatos fejlesztését alapvető feladatának tekinti.

A 2001-ben megvalósult **könyvtári integráció** eredményeként a hét, különböző szinten teljesítő tagkönyvtárból korszerű, azonos elvek alapján szolgáltató egységes könyvtári rendszer jött létre. Célunk olyan **szolgáltató könyvtár** kialakítása, amely **kölcsönző könyvtárból tartalomszolgáltató könyvtárrá alakul, működésében korszerű és költségkímélő.**

A DEENK alapelveként fogalmazta meg, hogy **a felhasználó** álljon minden könyvtári tevékenység középpontjában, a könyvtár **gyorsan és rugalmas alkalmazkodjon** az egyetemi, regionális és országos feladatokhoz, kövesse a korszerű információtechnikát. Mindezek alapja a **minőségi, minden könyvtári egységben** azonos elvekre és munkafolyamatokra épülő könyvtári munka és szolgáltatás lehetnek.

A fenti célkitűzést a

- könyvtári **gyűjtemény racionálisabb szervezésével, a szakkönyvtári rendszer** szerkezeti fejlesztésével,
- egységes **működési elvek, szabályzatok** kialakításával,
- az **egyetem teljes dokumentumvagyonát feltáró számítógépes katalógus** építésével,
- **elektronikus bibliográfiai és teljes szövegű adatbázisok** szolgáltatásával éri el.
- Az **állománygyarapítás terén szoros koordináció kialakítását** alakítja ki a Debreceni Egyetem hagyományos dokumentumon alapuló és elektronikus szolgáltatásokat átfogó információs rendszerében, jelentős pályázati forrásokat igénybe véve **saját adatbázisokat** épít.
- **Korszerűbb olvasói helyek kialakítására** törekszik.
- **Új könyvtárosi munkahelyeket** teremt.
- A felhasználók képzésére az **egyetemi oktatás szerkezetébe épülő könyvtár-informatikai kurzusokat** tart.
- Felhasználóink számára lehetővé teszi az **elektronikus könyvtárközi kölcsönzés kezdeményezését** és az **Országos Dokumentum-ellátási Rendszer (ODR)** nemzeti gyűjtőkörű alapkönyvtáraként **elindítja és működteti az elektronikus könyvtárközi kérés-továbbító és nyilvántartó rendszert.**
- A hatékony humán erőforrás menedzsment kialakítása érdekében elindítja és folyamatosan végzi a **könyvtári munka minőségének mérését.**

1.2 VEZETŐI NYILATKOZAT

A könyvtár vezetése kinyilvánítja azon akaratát, hogy szolgáltatásait és munkafolyamatait úgy szervezi, hogy azok a felhasználók mindenkori igényeit a lehető legmagasabb színvonalon legyenek képesek kielégíteni. Ennek érdekében összeállította minőségirányítási dokumentációját, amelyben megfogalmazza:

- Küldetésnyilatkozatát,
- Minőségpolitikáját,
- A minőségbiztosításra vonatkozó főbb követelményeit és minőségbiztosítási eljárásait,
- A minőségi előírások betartására vonatkozó ellenőrzési utasításait.

A **könyvtár** vezetése az említett dokumentumokban foglaltak maradéktalan betartását magára, és minden munkavállalója számára kötelező érvényűnek tekinti és a minőség folyamatos fejlesztését valamennyi munkatársától tartós törekvésként elvárja.

1.3 JÖVŐKÉP ÉS KÜLDETÉSNYILATKOZAT

1.3.1 JÖVŐKÉP

Célunk olyan, a XXI. század elvárásainak megfelelően teljesítő könyvtár kialakítása, amely értéknövelt szolgáltatásaival, Regionális Tudásközpontként teljesíti egyetemi, területi és országos és nemzetközi feladatait.

Nemzetközi összehasonlításban kiemelkedő, a mindenkori képzési, oktatási és közösségi igényekre építő, motiváló és esélyegyenlőséget biztosító intézményként működik.

1.3.2 KÜLDETÉS

A Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtára gyűjteményeivel, szolgáltatásaival, információs rendszerével, szakmailag jól felkészült munkatársaival a Debreceni Egyetem alapvető fontosságú intézménye. Küldetése az Egyetem széleskörű oktatási, kutatási és gyógyító tevékenységének, valamint a kultúra, a tudomány és a gazdaság szakembereinek hozzásegítése versenyképességük eléréséhez. Nemzeti gyűjtőkörű nyilvános könyvtárként feltárja, megőrzi és használatra bocsátja a magyarországi kiadványok gyűjteményét.

2. AZ INTÉZMÉNY BEMUTATÁSA

2.1. AZ INTÉZMÉNYRE VONATKOZÓ ADATOK

A szervezet neve:

Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár (rövidítve: DEENK)

Elérhetősége:

4032 Debrecen, Egyetem tér 1.

4010 Debrecen, Pf. 39.

E-mail: office@lib.unideb.hu

Tel./Fax: +36 (52) 410–443

Web: www.lib.unideb.hu

Vezetés:

Főigazgató: Dr. Virágos Márta

Helyettesek: Dr. Koltay Klára; Nádas Zsuzsánna; Karácsony Gyöngyi

Fenntartó:

Debreceni Egyetem

Igazgatás:

Közvetlen rektori irányítás alá tartozó egység

Szakmai felügyelet:

Oktatási és Kulturális Minisztérium

Egységei:

A könyvtári rendszernek nyilvános egységei és nem nyilvános intézeti/tanszéki könyvtári egységei vannak.

Nyilvános könyvtárak:

Agrártudományi Könyvtár

Cím: 4032 Debrecen, Böszörményi u. 138. Pf. 36.

E-mail: informacio@konyv.agr.unideb.hu

Tel.: (kölsönzés) (52) 508–426, (olvasóterem) (52) 508–427

Fax: (52) 413–385

Bölcsészettudományi és Természettudományi Könyvtár

Cím: 4032 Debrecen, Egyetem tér 1.

Levelezési cím: 4010 Debrecen Pf. 39.

E-mail: office@lib.unideb.hu

Telefon/Fax: (52) 410–443, (52) 316–835

(kölsönzés) (52) 512–900/22568 vagy 61921

(tájékoztatás) (52) 512–900/61944

(folyóiratolvasó és kutatóterem) (52) 512–900/61945

Zeneművészeti Könyvtár

4032 Debrecen, Egyetem tér 2. Pf. 49.

Tel.: (52) 512–900/23825

Kenézy Élettudományi Könyvtár

Cím: 4032 Debrecen, Egyetem tér 1.

Levelezési cím: 4010 Debrecen, Egyetem tér 1. Pf. 45.

E-mail: kenez@lib.unideb.hu

Tel.: (kölsönzés) (52) 518–610 vagy (52) 518–600/61911

(tájékoztatás) (52) 518–608 vagy (52) 518–600/61909

(folyóiratolvasó) (52) 518–694 vagy (52) 518–600/61904

Fax: (52) 518–605

Műszaki Könyvtár

Cím: 4028 Debrecen, Ótemető u. 2–4.

E-mail: mkk@lib.unideb.hu

Tel.: (52) 415–155/77726

Gyermeknevelési és Felnőttképzési Kari Könyvtár

Cím: 4220 Hajdúböszörmény, Désány I. u. 1–9. Pf. 49.

E-mail: lib@hwpf.hu

Tel./Fax: (52) 560–165

Társadalomtudományi Könyvtár

Cím: 4028 Debrecen, Kassai u. 26.

Levelezési cím: 4010 Debrecen, Pf. 100.

E-mail: tarstud@lib.unideb.hu

Tel.: (52) 416–580/77216 vagy 77244

Fax: (52) 416–580/77221

Önálló névhasználatra jogosult további egységeink:

Debreceni Egyetemi Kiadó Debrecen University Press

Cím: 4032 Debrecen, Egyetem tér 1.

Levelezési cím: 4010 Debrecen, Egyetem tér 1. Pf. 87.

E-mail: kiado@lib.unideb.hu

Tel.: (52) 512–900/22584

Debreceni Egyetemi Múzeum

Cím: 4032 Debrecen, Egyetem tér 1.

Levelezési cím: 4010 Debrecen, Egyetem tér 1. Pf. 39.

E-mail: ofiice@lib.unideb.hu

Tel.: (52) 410–443

Nem nyilvános könyvtárak:

DEENK intézeti és tanszéki könyvtárai

Feladatai:

A Könyvtár legfőbb feladata, hogy a Debreceni Egyetem küldetésnyilatkozatában megfogalmazott általános egyetemi célokat, egyetemi politikát és tevékenységeket mindenkor támogassa.

A fentiek szellemében a Könyvtár a Debreceni Egyetem széleskörű oktatási, kutatási és gyógyítási tevékenységét

- a) hagyományos és nem hagyományos dokumentumainak, információforrásainak gyűjteményével,
- b) külső információforrásokhoz való hatékony hozzáférés biztosításával,
- c) a hallgatók, oktatók és kutatók által, egyetemi és szakmai céljaik eléréséhez szükséges szolgáltatások kialakításával segíti.

Egyetemi Könyvtárként:

- a) feladata az Egyetem hallgatóinak, oktatóinak, kutatóinak és egyéb dolgozóinak szakirodalommal, valamint szakirodalmi információval való ellátása, az általános műveltség terjesztése és elmélyítése hatékony könyvtári eszközökkel;
- b) feladata a könyvtári szolgáltatások iránt jelentkező igények felmérése, a megfelelő tanulási és kutatási körülmények biztosítása minden egyetemi polgár számára;
- c) feladata szakmai segítséget nyújtani az Egyetem könyvtári hálózatához tartozó intézeti, tanszéki könyvtáraknak és elősegíteni az egységes könyvtári rendszerbe történő integrálódásukat. Ellátja az oktatási szervezeti egységekben működő könyvtárak könyvtári-információs munkájának szakfelügyeletét;
- d) a belső könyvtári műveletek hatékony végzéséhez, illetve a külső információforrások eléréséhez lehetőségeihez mérten a legkorszerűbb technológia alkalmazására törekszik;
- e) a felhasználók számára rendszeres tájékoztatást és képzést végez az állomány és az információs források használatáról, segíti a hallgatókat az irodalomkutatási- és irodalomfeldolgozási módszerek elsajátításában, segíti informatikai jártasságuk kialakítását és erősítését;
- f) olyan könyvtárosokat, informatikusokat alkalmaz, akik felkészültek és elkötelezettek a Könyvtár céljainak megvalósítására;
- g) a Könyvtár szolgáltatásainak folyamatos fejlesztésére törekszik a megfelelő könyvtári szerkezet kialakításával és annak további tökéletesítésével;
- h) részt vesz az egyetemi és főiskolai szintű könyvtáros képzésben;
- i) az Egyetem könyvtári-információs szakmai szerveként közreműködik a szaktárgyi keretek között folyó irodalomkutatási metodikai képzésben;
- j) könyvtárszakmai kérdésekben az Egyetem vezetése számára döntés-előkészítő munkát végez;
- k) fejleszti, gondozza és üzemelteti a Debreceni Egyetem Elektronikus Archívumát (DEA);
- l) az egyetemi tudományos kéziratár és levéltár működtetőjeként őrzi és kutathatóvá teszi az egyetemi iratanyagot.
- m) a Debreceni Egyetemi Kiadó az egyetem oktatási tevékenységéhez kapcsolódva magas színvonalú hagyományos és elektronikus jegyzet kiadást végez. A tudományos könyvkiadás terén meghatározó szereplőjévé kíván válni a hazai kiadói körnek.
- n) az Egyetemi Múzeum kiállításaiival az egyetem tárgyi és szellemi kulturális örökségének, az egymást váltó generációk közös kulturális önazonosságának megismerteté-

sére törekszik, hangsúlyozva az emberek és az intézmény kapcsolatának változó, innovatív jellegét.

Országos és regionális feladatkörű könyvtárként:

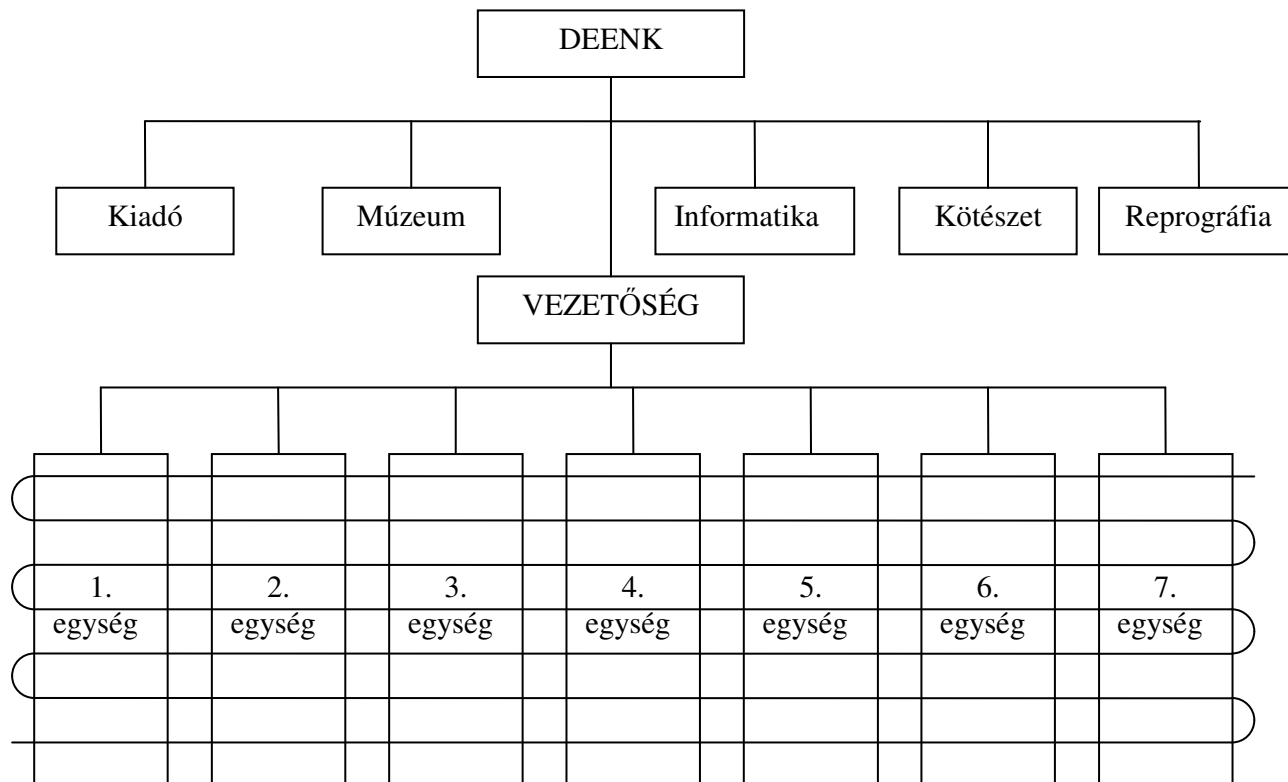
- a) a Könyvtár az 1997. évi CXL. törvény értelmében nemzeti gyűjtőkörű könyvtári feladatokat lát el,
- b) a Magyarországon kiadott *minden* könyvtári dokumentum *típusból* köteles példányban részesül,
- c) fejleszti, feltárja, használatra bocsátja és megőrzi a magyarországi kiadványok (könyvtári dokumentumok) tartalmi teljességű gyűjteményét,
- d) az Országos Dokumentum-ellátási Rendszer (ODR) lelőhely-nyilvántartó központja, fogadja az adatokat és *teljes gyűjteményéből* szolgáltat az ODR-ben,
- e) segíti a határon túli magyar képzési nyelvű egyetemek könyvtárait feladataik ellátásában,
- f) regionális Könyvtárként különösen szoros kapcsolatot tart fent Hajdú-Bihar megye és Debrecen város közgyűjteményeivel.

Nyilvános tudományos könyvtárként:

- a) meghatározott szolgáltatásokat biztosít minden olyan állampolgár számára, aki hozzáférést igényel a Könyvtár különféle információs forrásaihoz,
- b) szolgáltatásaival részt vesz a régióban és az országban jelentkező szakirodalmi igények kielégítésében. Az egyetemi polgárok teljes körű kiszolgálása mellett gyűjteményei és szolgáltatásai meghatározott módon, alapszolgáltatásai ingyenesen a város és a régió szakembereinek rendelkezésére állnak,
- c) a Könyvtár a művelődéstörténet, könyvtári informatikai és menedzsment tudományok területén tudományos kutatómunka végzésével is részt vesz e tudományok fejlesztésében, a kutatások gyakorlati megvalósításának kimunkálásában,
- d) tudományos eredményeit közleményekben és konferenciákon ismerteti és maga is szervez tudományos rendezvényeket.
- e) Külföldi kapcsolatok

2.2. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS

A szervezet felépítését a Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár Működési Rendjében rögzítetteknek megfelelően az alábbi ábra mutatja be:



1. egység: Agrártudományi Könyvtár
2. egység: Bölcsészettudományi és Természettudományi Könyvtár
3. egység: Zeneművészeti Könyvtár
4. egység: Kenézy Élettudományi Könyvtár
5. egység: Műszaki Könyvtár
6. egység: Gyermeknevelési és Felnőttképzési Kari Könyvtár
7. egység: Társadalomtudományi Könyvtár

2.3. A DEENK MŰKÖDÉSÉT MEGHATÁROZÓ SZABÁLYZATOK, JOGSZABÁLYOK

2.3.1. ÁLTALÁNOS TÖRVÉNYEK, RENDELETEK

- 1992. évi XXII. törvény a Munka Törvénykönyvéről
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 1993. évi LXXX. törvény a felsőoktatásról
- 1969. évi III. törvény a szerzői jogról
- 1999. évi LXXVI. Törvény a szerzői jogról

2.3.2. SZAKMAI TÖRVÉNYEK, RENDELETEK

Törvények

- **1997. évi CXL. törvény**
a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről
- **2001. évi LXIV. törvény**
a kulturális örökség védelméről

Kormányrendeletek

- **60/1998. (III. 27.) Korm. rendelet**
a sajtótermékek kötelespéldányainak szolgáltatásáról és hasznosításáról
- **161/1998. (IX. 30.) Korm. rendelet**
a nemzeti kulturális örökség miniszterének feladat- és hatásköréről
- **64/1999. (IV. 28.) Korm. rendelet**
a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről
- **165/1999. (XI. 19.) Korm. rendelet**
az Országos Könyvtári Kuratóriumról
- **45/2000. (IV. 7.) Korm. rendelet**
a könyvtári dokumentumok beszerzése esetén igénybe vehető általános forgalmi adó visszatérítési támogatásról
- **157/2000. (IX. 13.) Korm. rendelet**
a dokumentumvásárlási hozzájárulásról
- **194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet**
a muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről
- **6/2001. (I. 17.) Korm. rendelet**
a könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről
- **117/2004. (IV.28.) Korm. rendelet**
a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 38. §-ának (5) bekezdésében szabályozott szabad felhasználás esetében a nyilvánosság egyes tagjaihoz való közvetítés és a számukra történő hozzáférhetővé tétel módjának és feltételeinek meghatározásáról

A Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériumának rendeletei

- **13/2002. (IV. 13.) NKÖM rendelet**
a helyi önkormányzatok közművelődési és könyvtári érdekeltség-növelő támogatásáról

- **3/1999. (II. 24.) NKÖM rendelet**
a nemzeti kulturális örökség minisztere által adományozható művészeti és egyéb szakmai díjakról
- **1/2000. (I. 14.) NKÖM rendelet**
a kulturális szakemberek szervezett képzési rendszeréről, követelményeiről és a képzés finanszírozásáról
- **6/2000. (III. 24.) NKÖM rendelet**
a Könyvtári Intézet jogállásáról
- **18/2000. (XII. 18.) NKÖM rendelet**
a kulturális szakértők működésének engedélyezéséről és a szakértői névjegyzékek vezetéséről
- **14/2001. (VII. 5.) NKÖM rendelet**
a könyvtári szakfelügyeletről
- **17/2001. (X. 18.) NKÖM rendelet**
a kulturális javak kiviteli engedélyezésének részletes szabályairól
- **2/2002. (II. 13.) NKÖM rendelet**
a katasztrófák elleni védekezés és a polgári védelem ágazati feladatairól
- **1/2002. (II. 13.) NKÖM rendelet**
a rendkívüli állapot idején szükséges munkaerő meghagyásáról
- **3/2002. (II. 15.) NKÖM rendelet**
a kulturális örökség védetté nyilvánításának részletes szabályairól
- **9/2002. (IV. 5.) NKÖM rendelet**
a szakmai és vizsgakövetelmények kiadásáról, valamint a szakmai vizsga szervezésére feljogosított intézményekről
- **18/2003. (XII. 10.) NKÖM rendelet**
a szomszédos államokban élő magyarokról szóló 2001. évi LXII. törvény hatálya alá tartozó személyeket megillető kulturális kedvezményekről

A Művelődési Minisztérium rendeletei

- **1/1967. (VI. 18.) MM rendelet**
a muzeális értékű könyvek, zeneművek, térképek és egyéb nyomtatványok, valamint kéziratok bejelentéséről
- **5/1971. (X. 23.) MM rendelet**
egyes jogi személyek könyvtáraiban levő muzeális értékű könyvek, zeneművek, térképek és egyéb nyomtatványok, valamint kéziratok bejelentéséről
- **3/1975. (VIII. 17.) KM–PM együttes rendelet**
a könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról
- **19/1981. (XII. 8.) MM rendelet**
a könyvtárközi kölcsönzésről
- **7/1985. (IV. 26.) MM rendelet**
a könyvtári anyagok bejelentéséről

2.3.3. DE EGYETEMI ÉS NEMZETI KÖNYVTÁR BELSŐ SZABÁLYZATAI ÉS EGYÉB IRÁNYADÓK

- **A DEENK Működési Rendje** (és mellékletei)
 - Könyvtárhasználati Szabályzat
 - Gyűjteményépítési szabályzat
 - Gazdálkodási és Ügyviteli Szabályzat
 - Informatikai Szabályzat
 - Gyakornoki szabályzat
- **Corvina integrált könyvtári szotver**
 - Corvina-felhasználók regisztrációja
 - Katalogizálás (könyvek, időszaki kiadványok, elektronikus dokumentumok szabványos leírása)
 - Gyarapítási modul
 - Kölcsönzés
 - Példánytípusok (Item type) listája
 - Exeption fájlok kezelése
 - Tárgyszavazás
- munkaköri leírások
- költségvetési terv
- fejlesztési terv
- szabadságolási terv
- továbbképzési terv
- TER
- Digitalizálás
- Szakdolgozat kezelés
- Ebib
- rektori, dékáni, igazgatói körlevelek, utasítások
- egyetemi, kari könyvtári bizottság határozatai
- a magyar könyvtárosság etikai kódexe

2.3.4. A DEBRECENI EGYETEM EGYETEMI SZENÁTUSA (KORÁBBAN: EGYETEMI TANÁCSA) ÁLTAL ALKOTOTT SZABÁLYZATOK

- SZMSZ
- Oktatói, kutatói követelményrendszer
- Gazdálkodási Szabályzat
- Egyetemi címek és kitüntetések adományozásának szabályzata
- Munkáltatói jogkör gyakorlásának rendje
- Társulási szerződés DE-MTA ATOMKI
- A Magyar Köztársaság állami ünnepeiről szóló 1991. évi VIII. törvényben felsorolt, illetve az egyetemi ünnepek és megemlékezések rendje
- Doktori Szabályzat
- Szabályzat a normatív kutatástámogatás felosztásáról és felhasználásáról
- Honosítási Szabályzat
- Hallgatók kártérítési és fegyelmi szabályzata
- EHÖK SZMSZ

- Habilitációs Szabályzat
- Pedagógus továbbképzés szabályzata
- A diákigazolvánnyal kapcsolatos feladatok szabályzata
- Az oktatói munka hallgatói véleményezésének szabályzata
- Társulási szerződés a DE és a DRHE között
- A Társadalmi Tanács működési rendje
- Egyetemi Tanács tagjainak választási szabályzata
- Felvételi Szabályzat
- Társulási szerződés a Debreceni Egyetem és a Kölcsey Ferenc Református Tanítóképző Főiskola között
- DE hallgatói által fizetendő díjak és térítések, valamint a részükre nyújtható egyes támogatások szabályzata
- Tanulmányi és vizsgaszabályzat
- Kreditrendszerű Tanulmányi és vizsgaszabályzat
- Tudományos kutatás szabályzata
- Kollégiumi Szabályzat
- Hallgatók munka- és balesetvédelmi szabályzata
- Kollektív szerződés
- Belső ellenőrzési szabályzat
- Közalkalmazotti Szabályzat
- Kollégiumi felvételi szabályzat
- Benczur Kollégiumi Szabályzat
- Lakástámogatási Szabályzat
- A DE szellemi tulajdon kezelési szabályzata
- Egyetemi lakások igénybevétele szabályzata
- Erasmus szabályzat
- Egyetemi Könyvtár Működési Rend
- Munkavédelmi szabályzat
- Tűzvédelmi szabályzat
- Leltározási és leltárkészítési szabályzat
- Selejtezési szabályzat
- A diákhitel intézményi feladatainak szabályzata
- DISZK Működési Rend
- DEENK Könyvtárhasználati szabályzata
- Iratkezelési Szabályzat
- Közbeszerzési eljárási szabályzat
- A személyi tulajdonú személygépkocsi hivatalos célú használatának költségtérítéséről
- Kötelezettségvállalás, utalványozás, ellenjegyzés és érvényesítés rendje
- Pénz- és értékkezelési szabályzat
 - Melléklet: 1
- Önköltség-számítási szabályzat
 - Mellékletek: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7a, 7b, 8, 9, 10, 11
 - Kalkulációs nyomtatványok: 1, 2, 3, 4, 5
- DE számviteli politikája
- DE számlakerete
- Szabályzat a képzési és létesítmény-fenntartási előirányzat felosztásáról
- Szabályzat a hallgatói sport és kulturális normatíva elosztásáról
- Idegennyelvi Központ Működési Rendje

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV – DEENK

- DE Szabályzata a külföldi bizonyítványok és oklevelek elismerésével kapcsolatban fizetendő díjakról
- Eszközök és források értékelési szabályzata
- Számlarend
- Bizonylati Szabályzat
- DE átoztatási szabályzata
- A fogyatékossggal élő hallgatók esélyegyenlőségének biztosításáról szóló szabályzat
- A DE szabályzata a hallgatói felülbírálati kérelmek benyújtásának és elbírálásának rendjéről
- Szabályzat a rektor feletti munkáltatói jogkör gyakorlásának rendjéről
- DE informatikai rendszerének felhasználói szabályzata
- DE informatikai rendszerének üzemeltetői szabályzata

3. FOGALOM-MEGHATÁROZÁS

A *Minőségirányítási Kézikönyvben* használt minőségirányítási fogalmakat a minőségügyi szabványok alapján használjuk. A fogalmak gyűjteménye a mellékletben olvasható. A fogalomértelmezésben a Minőségirányítási vezető támogatja munkatársainkat.

4. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER

4.1. ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEK

A célunk olyan minőségirányítási rendszer kialakítása és működtetése, amely megfelel a minőségpolitikában, a minőségcélokban rögzített követelményeknek, továbbá fenntartható és fejleszthető. A Teljes Körű Minőségmenedzsment (TQM) bevezetésének célja, hogy intézményünk tevékenységeinek folyamatos javításával, tökéletesítésével, valamint minden dolgozó minőség iránti teljes elkötelezettségével, a partnereink teljes mértékű megelégedettségét érje el szolgáltatásaink használata során.

A minőségirányítási rendszer felépítése, dokumentációja és működő elemei biztosítják a rendszeres és folyamatos ellenőrzést, mely lehetővé teszi a lehetséges hibaforrások észlelését, a hibák okainak feltárását, helyesbítését, valamint megelőzését.

A minőségirányítási rendszert a DEENK tevékenységeinek teljes körére alkalmazza:

- olvasószolgálati tevékenységek
- informatikai tevékenységek
- gyűjteményszervezési tevékenységek
- oktatás
- külső kapcsolatok

Minőségirányítási rendszerünk kialakítása, bevezetése és működtetése során meghatározzuk tevékenységeink fő folyamatait, azok sorrendjét és kölcsönhatásait, valamint a folyamatok eredményes működtetéséhez és szabályozásához szükséges kritériumokat, módszereket, és erőforrásokat.

Minőségirányítási rendszerünkben figyelemmel kísérjük, elemezzük, értékeljük, és folyamatosan fejlesztjük szolgáltatási folyamatainkat annak érdekében, hogy elérjük a tervezett eredményeket, és gondoskodunk arról, hogy az ehhez szükséges információk rendelkezésünkre álljanak.

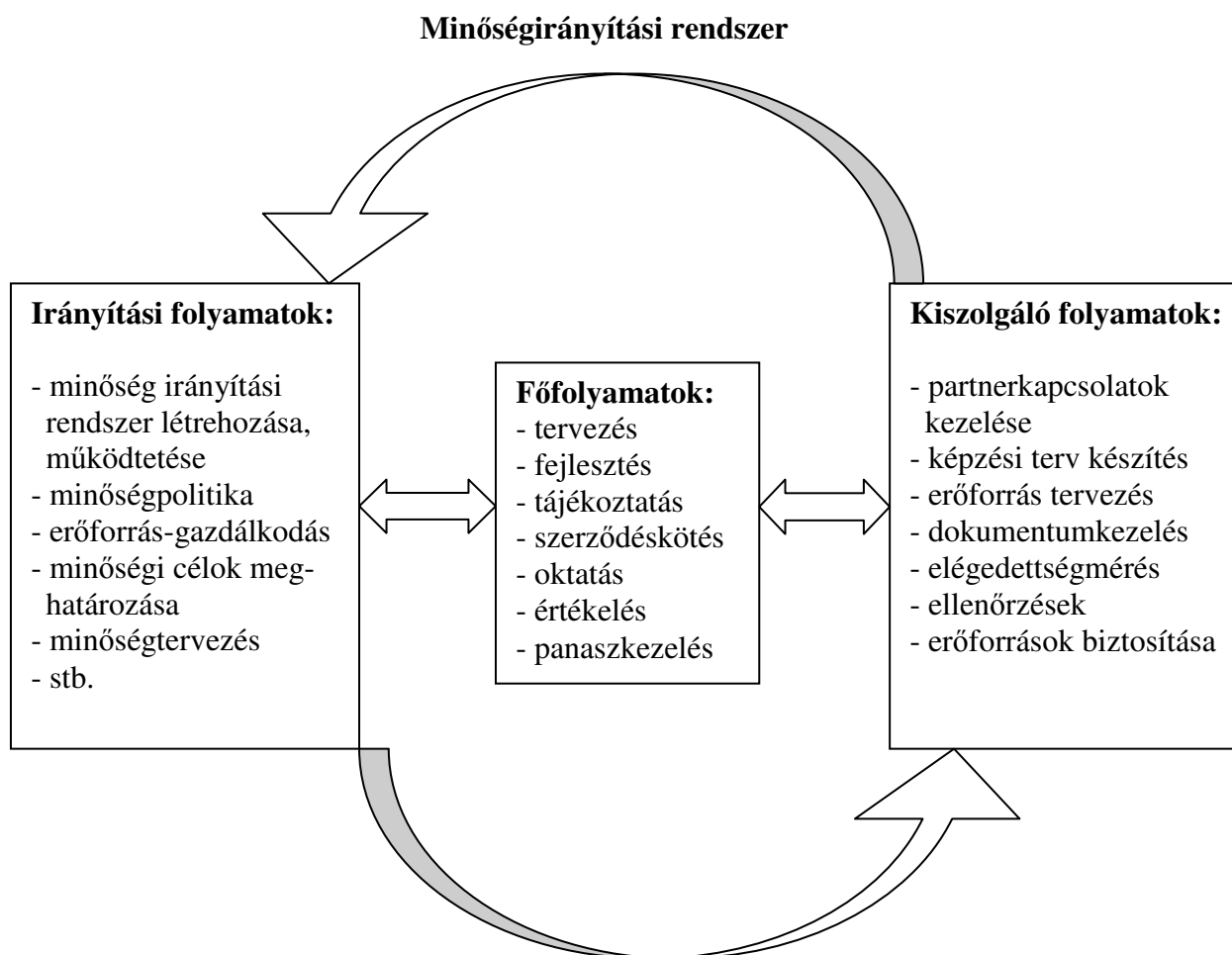
4.2. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER ÉS FOLYAMATAI

A minőségirányítási rendszer irányítási folyamatait olyan eljárások alkotják, amelyekhez szabályozási, döntési tevékenységek társulnak. Ide tartozik a minőségirányítási rendszer, a dokumentálás követelményeinek meghatározása, vezetői elkötelezettség, minőségpolitika, partnerközpontúság, erőforrás-gazdálkodás stb.

A minőségirányítási rendszer főbb folyamatai a következő szakaszok köré szerveződnek:

- szolgáltatások megtervezése,
- partnerekkel kapcsolatos folyamatok,
- tervezés és fejlesztés,
- szolgáltatásnyújtás,
- beszerzés.

A fő folyamatok mellé kiszolgáló folyamatok is társulnak. Ilyenek például a továbbképzés, a munkatársak képzése, a dokumentálás, a figyelemmel kísérés és mérés, emberi erőforrások stb.



4.3. DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER

4.3.1. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI DOKUMENTUMOK

A *Minőségirányítási Kézikönyv* a DEENK minőségirányítási rendszerének alapidokumentuma, amelyben megfogalmaztuk a minőségirányítási rendszerünk alkalmazási területeit, bemutatjuk a különböző szabályzatok által megkövetelt, dokumentált eljárásainkat, valamint a minőségirányítási rendszerhez tartozó folyamatokat és azok alapkövetelményeit, hivatkozva intézményünk működését szabályozó további dokumentumokra.

A minőségügyi rendszer működésével kapcsolatos dokumentumok a következők:

- jegyzőkönyvek,
- feljegyzések, munkaterv,
- statisztika,
- kimutatás,
- beszámoló,
- belső ellenőrzési terv,
- partneri elégedettségvizsgálat leírása,
- kérdőív,
- teljesítménymérő lapok stb.

A *Minőségirányítási kézikönyv*, *Minőségirányítási vezető* által elektronikus adathordozón tárolt eredeti példányáról, szükség szerinti darabszámú másolat készíthető. A kézikönyv érvényes változata folyamatosan elérhető az intézmény számítógépes hálózatán. A kézikönyvet, mint ahogy a minőségirányítási rendszer fenntartásához szükséges dokumentumokat elsődlegesen a neve azonosítja.

4.3.2. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER DOKUMENTUMAINAK KEZELÉSE

A minőségirányítási dokumentumok pontos listáját el kell készíteni.

A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezeléséért, naprakész nyilvántartásáért a minőségügyi vezető felelős.

A dokumentumok meghatározott helyen és formában minden munkatárs számára hozzáférhetőek. Kivételt képeznek a bizalmasan kezelendő anyagok (pl. kitöltött kérdőívek).

A minőségirányítási kézikönyv, az intézményi folyamatok, azok mellékletei, felmérések eredményei, kérdőívek az arra kijelölt helyen találhatóak. Az archiválásról gondoskodni kell.

5. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE

5.1. A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE

A könyvtár főigazgatója elsőrendű feladatának tartja, hogy a munkatársai számára tudatosítsa a törvényekben, rendeletekben és szabályzatokban a könyvtár tevékenységére vonatkozó előírásokat annak érdekében, hogy mindenkor az előírások ismeretében és annak betartásával járjanak el.

A főigazgató meghatározta, kihirdette és a Minőségirányítási kézikönyv hatályba léptetésével közzétette a szervezet által elérni kívánt minőségpolitikai elvárásokat. Ezzel kapcsolatban meghatározza, és folyamatosan karbantartja azokat a minőségi célokat, amelyek elősegítik a minőségpolitikában foglaltak megvalósítását.

A könyvtár főigazgatója vagy megbízott helyettese az intézet minőségi működésének biztosítása érdekében rendszeres időközönként vezetőségi átvizsgálásokat végez, amely során ellenőrzi a minőségcélok elérése érdekében kialakított követelmények betartását és betartatását.

Az igazgató a minőségpolitikai célok elérése érdekében minőségügyi vezetőt bíz meg, valamint minőségi munkacsoportot (Minőség Irányítási Tanács) szervez a könyvtár munkatársainak részvételével. Az említettek feladatkörét és jogosítványát a Minőség Irányítási Tanács ügyrendje rögzíti.

A főigazgató gondoskodik arról, hogy a minőségfejlesztéshez szükséges források (személyi, tárgyi, anyagi) rendelkezésre álljanak, valamint, hogy a könyvtár munkatársai a minőségfejlesztéshez szükséges ismeretekkel és motiváltsággal rendelkezzenek. Ennek érdekében a munkatársak számára képzéseket, továbbképzéseket, tréningeket szervez. Szükség esetén külső szakértőt kér fel.

6. HELYZETÉRTÉKELÉS, STRATÉGIA

A Minőség Irányítási Tanács irányításával a könyvtár egészére, valamint az egyes egységekre, osztályokra vonatkozólag *évenként* helyzetértékelés (SWOT analízis) készül, amelynek kritikus pontjai alapján rövid távú (egy éves időtartamú) stratégiai terv készül. A stratégiai terv negyedéves bontásban tartalmazza a szükséges intézkedéseket, valamint a felelősöket. A stratégiai tervben szereplő feladatok teljesüléséért intézményi szinten a főigazgató, egység/osztályszinten az egység/osztályvezető a felelős, együttműködve a Minőség Irányítási Tanács tagjaival.

7. A SZERVEZETI KULTÚRA FEJLESZTÉSE

A szervezetek által létrehozott, illetve az idők folyamán bennük felhalmozódott, az adott szervezetre jellemző anyagi és szellemi értékek összessége alkotja a szervezeti kultúrát. A szervezeti kultúra biztosítja a szervezeti magatartás kereteit, megszabja a szervezeten belüli emberi együttműködés hagyományos normarendszerét.

A könyvtáron belüli szervezeti struktúrát a munkaköri leírások, a feladatköröket, hatásköröket, kommunikációt és munkafolyamatokat érintő szabályzatok összessége alkotja. Ezek alapján megrajzolható a szervezeti diagramm, amely az intézmény struktúráját mutatja.

A szervezet felépítése a könyvtár jellegéhez igazított: *mátrix szervezet*.

Ez a szervezettípus megadja a hagyományos rutinműveletek és az aktuális, kreativitást igénylő projektfeladatok elvégzésének lehetőségét. Ennél fogva együttműködési és kommunikációs igényt teremt. A mátrix szervezet az önállóság és a szakmai tudás magas szintjét követeli meg a dolgozóktól, megadja a megfelelő közeget a kreativitás kamatoztatására. Egyetlen negatív vonása, hogy nehéz meghonosítani egy hagyományos szervezetben, mert megkérdőjelezi a korábbi számadási elveket, illetékességi köröket. Ez konfliktusos helyzeteket teremthet, viszont egy már meghonosított, bejáratott mátrix szervezet megsokszorozza az intézmény hatékonyságát.

A szervezeti kultúra igazi változása tanuláson keresztül érhető el. A változási folyamatban a tanulás nem korlátozódhat a szervezet vezetőire, abban minden munkatársnak, a szervezet minden szintjének részt kell vállalnia, vagyis a szervezet egészének változnia kell. A szervezetnek a változásokra úgy kell reagálnia, hogy értékeit, hiedelmeit, meggyőződéseit felülvizsgálja, átgondolja, és a szükséges változásokat a szervezeti kultúrában alkalmazza. A könyvtár szervezete a kreatív csapatmunka élményét akarja kínálni tagjainak. A szervezet alapját olyan csapatok kell, hogy alkossák, amelyek különlegesen jól tudnak együtt dolgozni, bíznak egymásban, kiegészítik a csapattársak erőforrásait, kompenzálják egymás gyengeségeit, ahol a közös célok fontosabbak az egyéni céloknál, ezáltal kivételes eredményeket tudnak elérni. Ez a környezet lehetővé teszi, hogy a tagok felvállalják erősségeiket és gyengeségeiket.

A változások elindításának első lépcsője az önvizsgálat, önértékelés: a dolgozói elégedettség, motiváltság, informáltság feltérképezése, az intézménnyel kapcsolatos vélemények megismerése. A munkatársi elégedettség mértéke fontos indikátora egy szervezet minőségének. Ennek vizsgálata a vezetés számára fontos információkat szolgáltat arról, hogy milyen az alkalmazottak intézményhez való viszonya (elkötelezettség, lojalitás); a teljesítményüket milyen tényezők befolyásolják (érdekeltség, motiváció); milyen működési zavarok vannak (koordináció, döntéshozatal, információáramlás). Különösen fontos a dolgozói elégedettség differenciált ismerete a humán erőforrás menedzsment számára, mivel ez az ismerete jelentősen befolyásolhatja az erőforrásokkal való gazdálkodást.

A DEENK szervezeti kultúráját folyamatosan vizsgálja, levonja a megfelelő következtetéseket. Az elvégzett kérdőíves vizsgálat válaszait feldolgozva, az alábbi összegzés készíthető, mely a pillanatnyi állapotot tükrözi:

Egy olyan szervezeti kultúra képe bontakozik ki a felmérésből, amelyben az egyéneknél megvan a jóindulat, a készség a fejlődésre, tanulásra, szeretnének tenni a munkahelyük jó híréért. A törekvésüket nem elsősorban az anyagiak motiválják, hanem a személyes tudásvágy és ambíció. A közösség nevelő hatása jól érvényesül, a közösség az egyént befogadja, segíti, az egyén magáévá teszi a szokásokat, normákat és továbbadja. A közösség segíti, ugyanakkor, neveli, felelősségre vonja és helyes irányba is tereli az egyént. Ritka kivételtől eltekintve jó a közösségi szellem, az összetartó erő, felfelé húz, az oda nem valókat fegyelmezi vagy kivetli.

8. PARTNERKÖZPONTÚSÁG

A könyvtár alapvető céljának tartja, hogy a fontos partnerek elvárásait, valamint elégedettségét megismerje, és mindezeket az ismereteket beépítse mindennapi gyakorlatába. Azonosítja és rangsorolja partnereit, rendszeresen méri elvárásait és elégedettségüket, a mérési eredményeket értékeli, a problémákat meghatározza. Elkészíti a változtatás (beavatkozás) stratégiáját, végrehajtja a változtatásokat, majd újabb mérésekkel ellenőrzi azok hatékonyságát.

A partnerközpontúság kiépítése a legfőbb partnereink azonosításával, számbavételével kezdődik. Tudnunk kell, hogy kik azok, akiknek a véleményére a leginkább adunk, akik leginkább fontosak a számunkra. A könyvtárak *közvetlen partnerei*: akikkel gyakori a kapcsolatunk, a könyvtár működését tekintve meghatározóak, az igényeik beépülnek a tevékenységi rendszerbe. Közvetlen partnernek tekinthetjük a könyvtár látogatóit, olvasóit (külső partnerek), valamint a könyvtár munkatársait (belső partnerek). Közvetlen, különös figyelmet igénylő partnernek számít a fenntartó is, amelyet megfelelő kommunikációval meg kell nyerni az intézményünk ügyének. El kell érni, hogy megszűnjön az alá- és fölérendeltségi viszony, egyenrangúvá kell válnunk.

Közvetett partnerek: akik külső tevékenységükkel határozzák meg a működésünket, akik a szolgáltató rendszerünkön keresztül fogalmazzák meg az igényüket, melyet keretként kell figyelembe vennünk. Közvetett partner például a kulturális tárca, a kiadók, közintézmények, szakmai szervezetek, egyházak stb.

8.1. KÜLSŐ PARTNEREK

Külső partnerek közé mindazokat a személyeket és intézményeket soroljuk, amelyekkel kapcsolatban állunk, amelyeknek a véleménye fontos számunkra. A legfontosabb – közvetlen – külső partnereink általában a valós és a potenciális olvasók, a fenntartó, a településen működő más kulturális intézmények, más könyvtárak.

Közvetett partnernek tekintjük a könyvkiadót, a szakmai szervezeteket, a minisztériumot is. Első lépésként számba vesszük a külső partnereinket – azonosítjuk őket, majd rangsort állítunk fel.

A legfontosabb partnereink kiválasztása után kidolgozzuk azokat az adekvát módszereket, amelyek segítségével mérni tudjuk az elvárásaikat, valamint a velünk kapcsolatos elégedettségüket.

Az információk összegyűjtése után azokat rendszerezni, elemezni kell, és a tapasztalatokat be kell építeni a mindennapi munkánkba, és minél több fórumon vissza kell jelezni a résztvevőknek, hogy milyen eredményre jutottunk, milyen következtetéseket vontunk le, milyen változtatásokat kezdeményeztünk, és melyek azok az egyébként jogosnak ítélt észrevételek, amelyeket nem tudunk megvalósítani.

A külső partnerkapcsolatok ápolása

Működésünkben jelentős szerepe van a személyes kapcsolatoknak, *a kapcsolati tőkének*.

Alapvető célok, kulcsfontosságú területek, elvégzendő feladatok

Marketing stratégiánk alapvető céljai

- A könyvtárról kialakított kép pozitív megváltozása érdekében könyvtárszakmai ismeretek túl szükség van a marketingmunka alapjainak megismerésére, gyakorlati alkalmazására. Fontos, hogy a könyvtárainkban már jelen lévő minőségi szemlélet mellett kialakuljon a *marketing szemlélet* is. Legyenek könyvtárainkban olyan kollégák, akik ismerik a marketingterv készítésének technikáit, alkalmasak a problémamegoldásra, a változások menedzselésére, a panaszhelyzetek gyors kezelésére és mindkét fél számára megfelelő megoldására, a határozott és bizalomkeltő kommunikációra. Cél, hogy a marketing tudatos rendszerszemléletű alkalmazásával a munkatársak szemlélete frissüljön, a munkakörök gazdagodjanak, a könyvtári munkában nagyobb hangsúlyt kapjon az olvasók érdekében végzett tevékenység, az olvasók köre szélesedjen és a könyvtárunkról kialakult kép jobban megfeleljen az ott folyó tevékenységnek.
- Könyvtáraink esetében a kínált „termék” maga a – dokumentumon, információn, technikai felszereltségen és humán erőforráson alapuló – *szolgáltatás*. Könyvtárunk célja, hogy megőrizve a könyvtári rendszerben elfoglalt szerepünkből adódó, küldetésünknek megfelelő szolgáltatási kínálatukat új szolgáltatások bevezetésével alkalmazkodjunk a társadalom és a könyvtárügy trendjeihez, a meglévő és a potenciális felhasználók igényeihez. Szolgáltatási struktúránk bővítésekor szem előtt tartjuk azt a gondolatot, hogy a kultúra ma már nem kizárólag a művelődést, hanem az életben való eligazodás képességét jelenti.
- *Versenyhátsáraink* – a városban működő felső- és közoktatási intézmények, a közművelődéssel, kultúra- és információterjesztéssel foglalkozó szolgáltató helyek, vállalkozások, civil szervezetek – számbavételét elvégeztük. Célunk, hogy *versenyhátsáraink partnereinkké váljanak*, ennek érdekében ki kell építeni a velük való együttműködés körét és lehetőségei. A partnerkapcsolatok kialakításának első, legszükségesebb lépése, hogy a három nyilvános könyvtár: Debreceni Városi Könyvtár, Méliusz Juhász Péter Megyei Könyvtár és a DEENK a hatékony együttműködés érdekében minél jobban megismerje egymás tevékenységét, állományát, szolgáltatásait és olvasói körét. A megkötött együttműködési szerződés biztosítja ennek a törekvésnek.
- Szükséges a *célcsoportok* részletes feltérképezése. Törekszünk a szolgálni kívánt csoportok számának meghatározására, a csoportok definiálására. Támaszkodva a használók körében végzett korábbi elégedettségmérés eredményeire, tapasztalataira, újabb felmérésekkel szerezzünk minél pontosabb információt felhasználóink igényeiről, elégedettségéről. Figyeljük azokat a társadalmi változásokat, melyeknek révén újabb csoportok újabb szükségletei merülhetnek fel.
- A szolgáltatásokon túli, ún. másodlagos használói igény (kedvesség, igyekvő kiszolgálás, törődés, tisztelet) kielégítése segíthet az elégedettség érzésének kialakulásában, csökkenheti a távolmaradás okait. Célunk a szolgáltatás minőségének biztosításával, javításával megnyerni használóink, partnereink bizalmát.
- A *reklám* eszközeinek alkalmazásával győzzük meg a felhasználót termékeink, azaz szolgáltatásaink igénybe vételéről. A közönségkapcsolatok következetes építésével érjük el, hogy partnereink úgy érezzék, fontosak számunkra, és mi is fontosak és nélkül-

lözhetetlenek vagyunk az ő számukra. Célunk, hogy megtaláljuk a reklámtevékenységnek és a PR-nak azokat a formáit, fórumait, csomópontjait, ahol hatékonyabban jelenhetünk meg.

- Egyre nagyobb szerepe lesz az *online reklámnak*. Ezen a területen kiemelt célunk honlapjaink minőségének, a tartalom frissességének biztosítása.
 - A könyvtár, mint szolgáltató és közösségi tér valamint a könyvtárosokról alkotott kép formálásához szükséges a *médiában* való színvonalas és folyamatos megjelenés.
 - Könyvtárunk *fenntartóit és a helyi döntéshozókat tájékoztatnunk* kell arról a szándékunkról, hogy hatalmas gyűjteményünkkel és sokrétű szolgáltatásainkkal kívánjuk biztosítani elsősorban a Debreceni Egyetem valamennyi polgára számára a könyvtári ellátást, ugyanakkor nyilvános könyvtárként meghatározott szolgáltatásokat biztosít minden olyan állampolgár számára, aki hozzáférést igényel a Könyvtár különféle információs forrásaihoz.
- Szakmai sikereinkről, rendezvényeinkről tudósítani kell őket, keresni kell azokat a fórumokat, ahol találkozhatunk egymással.

8.2. BELSŐ PARTNEREK

Egy adott intézmény munkatársai, a belső partnerek, akkor teljesítenek maximálisan, ha olyan magas a szervezet iránti elkötelezettség érzése, hogy a szervezeti célok elérésén túl az egyéni céljaik eléréséhez is hozzásegíti őket. Ehhez szükséges a szervezeten belül olyan motivációs légkört biztosítani, mely a munkatársak kreativitását a minőségi szolgáltatások előállítására ösztönzi. Az emberi magatartás befolyásolja a munkavégzés minőségi és mennyiségi jellemzőit. A versenyképesség egyik alappillére a munkatársi elégedettség, melynek háttérét és működőképességét a tanulás, a tanuló szervezetek kialakításának szükségessége, a tudásmenedzsment rendszerének kialakítása biztosítja.

Tehát mielőtt a külső partnereink elégedettségének vizsgálatába kezdenénk, elengedhetetlenül fontos a belső partneri viszonyok számbavétele, a szervezeti kultúra fejlesztése. A szervezeti kultúra a szervezetben dolgozó személyek által kialakított normák, értékek, egyéni célok rendszerét tükrözi, alátámasztja a szervezet politikáját, megszabja a szervezeten belüli szabályokat, magában foglalja a munkahelyi klímát.

A szervezeti kultúra kialakításának, fejlesztésének nagyobb a befolyásoló hatása, mint a szervezeti szerkezet átalakításának. A sikeresen működő intézményben a munkatársak tudják, hogy mi a szervezet célkitűzése, milyen célok megvalósításáért dolgoznak, a termelékenység és a hatékonyság minőségi munkavégzéssel párosul. Az ezzel ellentétes gyenge szervezeti kultúrában nincs konkrét célmeghatározás, a munkatársak nincsenek tisztában szerepükkel, mindenki úgy dolgozik, ahogyan jónak látja.

A minőségmenedzsment gondolkodás alapvető szemléletváltást jelent: át kell térni az egyéni feladatmegoldásokról az együttműködésre, csoportmunkára. El kell érni, hogy a munkatársak csapattaggá váljanak. Mindennek a folyamatnak az elengedhetetlen feltétele az egyéni célok és a csoportcélok összehangolása, a team-munka meghonosítása, a nyílt kommunikáció elérése, a megfelelő motivációs rendszer kiépítése.

8.3. A DEENK PARTNERI VISZONYAI

Partnerkapcsolati háló

FENNTARTÓK

- Karok, centrumok
 - TEK elnök és az idetartozó dékánok
 - OEC elnök és az idetartozó dékánok
 - AMTC elnök és az idetartozó dékánok
 - Zeneművészeti Kar dékánja
- Debreceni Egyetem
 - Rektor
 - Szenátus
 - Rektori Tanács
 - Dékáni Kollégium
 - Gazdasági Főigazgatóság főigazgatója
 - Gazdasági Tanács
- Oktatási és Kulturális Minisztérium
 - Miniszter
 - Államtitkárok
 - Könyvtári Főosztály

HASZNÁLÓK

- A Debreceni Egyetem polgárai képviselőiben
 - A HÖK elnöke
 - A Közalkalmazotti Tanács elnöke
 - Szakszervezetek: FDSZ, DOTESZ elnökei
 - Egyetemi Könyvtári Bizottság
 - Kari és Centrum Könyvtári és Jegyzetbizottság
 - A könyvtár munkáját befolyásoló egyetemi bizottságok
- Külső használók, civil szervezetek képviselői

PARTNEREK

- **Belső partnerek**
 - A DEENK 7 tagkönyvtára
 - DEENK Könyvtári Központ
 - DE tanszéki és intézeti könyvtárak képviselői
 - Konzorciumok
 - ❖ Elektronikus folyóiratok
 - ❖ ACM
 - ❖ Lippincott Williams & Wilkins
 - ❖ ACS
 - ❖ Művészeti Országos Konzorcium
 - ❖ Business & Company Resource Center
 - ❖ Biological Abstracts
 - ❖ MathSciNet
 - ❖ Econlit
 - ❖ Springer
 - ❖ Ebsco

- ❖ Crossfire+Reaction
- ❖ stb., stb.

Könyvtárellátó Vállalat

Prospero

terjesztők

EKK (Egyetemi Könyvtárigazgatók Kollégiuma)

E – Corvina

MATARKA

MOKKA

ODR Bizottság és ODR-es képviselők az Oktatási és Kulturális Minisztériumban

ODR tagkönyvtárak

OSZK Köteles példány Központ

Libinfó szolgáltatás

Debreceni Egyetem Informatika Kar Könyvtárinformatika Tanszék

Képző intézmények (13 egység), tanszékek, intézetek vezetői (pl. Debreceni egyetem Informatikai Kar)

- **Külső partnerek**

- ***Egyetemi szinten***

- ❖ Közművelődési és Közgyűjteményi Dolgozók Szakszervezete
 - ❖ Felsőoktatási Dolgozók Szakszervezete
 - ❖ A Debreceni Egyetem társult tagjainak könyvtárai
 - ATOMKI
 - A Kölcsey Ferenc Református Tanítóképző Főiskola
 - Tiszántúli Református Egyházkerületi és Kollégium Nagykönyvtára
 - Református Teológiai Akadémia Szakkönyvtára
 - Partiumi Egyetemi Könyvtár, Nagyvárad

- ***Regionális szinten***

- ❖ Méliusz Juhász Péter Megyei Könyvtár és Művelődési Központ
 - ❖ Debreceni Városi Könyvtár
 - ❖ Kertész László Városi Könyvtár, Hajdúböszörmény
 - ❖ MKE Hajdú-Bihar M. Szervezete
 - ❖ Szakkönyvtárak Debrecenben és a megyében

- ***Országos szinten***

- ❖ MKE (Magyar Könyvtárosok Egyesülete) és területi-, szakterületi szekciói
 - ❖ IKSZ (Informatikai és Könyvtári Szövetség)
 - ❖ MKE és az IKSZ oktatási és fejlesztési munkacsoportja
 - ❖ MKE és IKSZ Etikai Bizottsága
 - ❖ Magyar Orvosi Könyvtárak Szövetsége
 - ❖ Magyar Levéltárosok Egyesülete
 - ❖ Magyar Periodika Kör
 - ❖ MGTE
 - ❖ Neumann János Számítógép tudományi Társaság
 - ❖ Magyar Építész Kamara
 - ❖ HUNGARNET Egyesület
 - ❖ VOCAL Egyesület
 - ❖ Nemzeti Kulturális Alapprogram
 - ❖ MTA Könyvtári Bizottság
 - ❖ Magyar Könyvkiadók és Könyvterjesztők Egyesülete
 - ❖ Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Minisztérium

- ❖ Egészségügyi Minisztérium
- ❖ Értelmiségi Szakszervezeti Tömörülés

Nemzetközi szinten

- ❖ LIBER
- ❖ IFLA
- ❖ EAHIL
- ❖ EBLIDA
- ❖ ALA
- ❖ AIBM Magyar Nemzeti Csoport
- ❖ Library of Congress
- ❖ NLM
- ❖ Erasmus partnerek

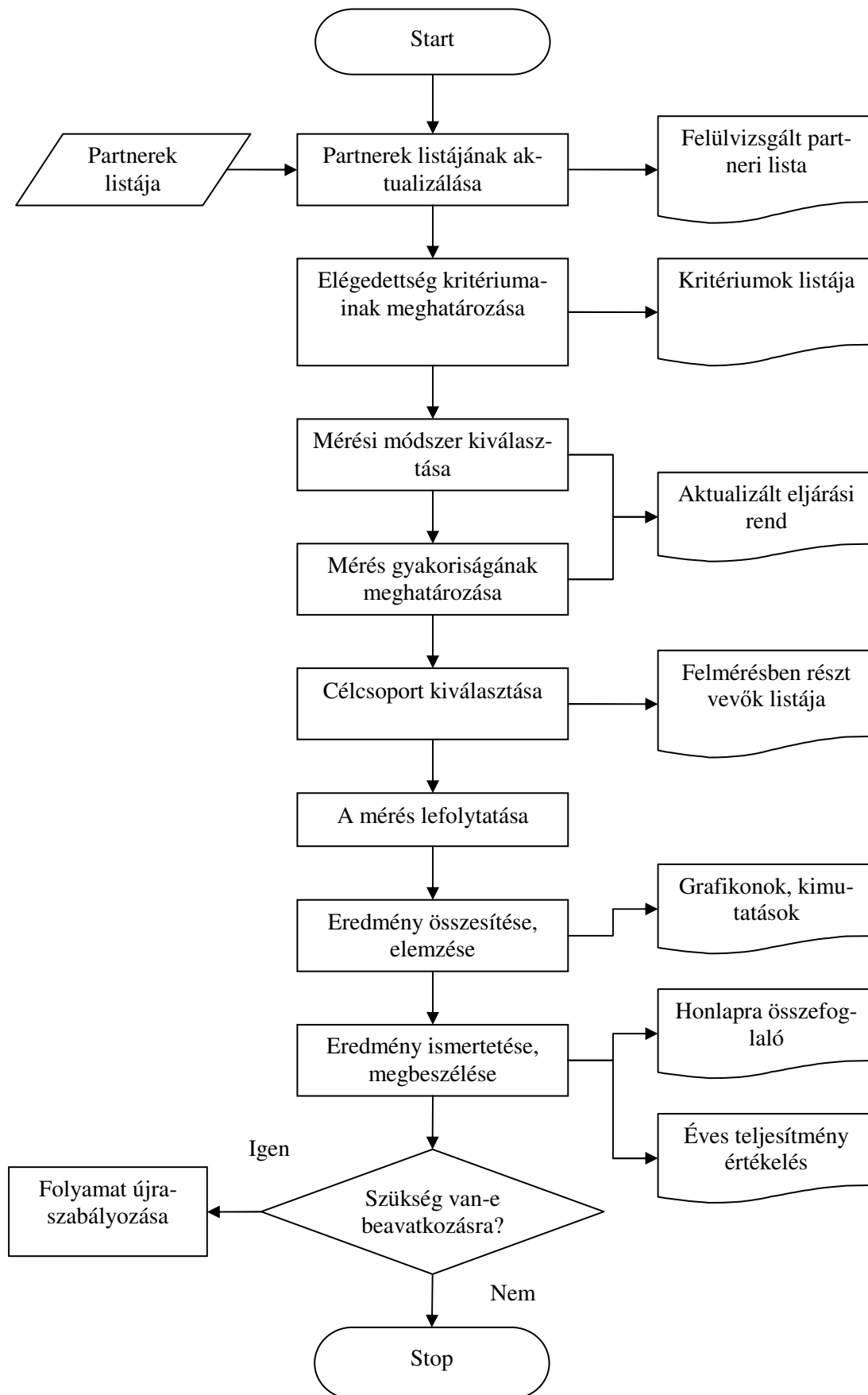
Külső partnerek még

- ❖ Könyvesboltok
- ❖ Másológép szolgáltatók és szervizek
- ❖ Informatikai szolgáltatók
- ❖ Bútor- és berendezés szállítók stb.

8.4. PARTNERKAPCSOLATOK IRÁNYÍTÁSA

A minőségirányítás során a célunk a partnereink azonosítása, igényeinek és elégedettségének felmérése. Az eljárás során elvégezzük a közvetlen és a közvetett partnereink azonosítását, a partneri elégedettségmérés lebonyolítását, az ezt figyelembe vevő intézkedési/beavatkozási terv készítését, és végül a megvalósulás ellenőrzését.

Elégedettség mérés



MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV – DEENK

1. lépés: A folyamattal foglalkozó csoport felülvizsgálja a partnerek listáját, majd elkészíti az aktualizált listát.
2. lépés: Egy arra kijelölt munkacsoport átvizsgálja az elégedettségi kritériumokat és aktualizálja azokat. A kritérium listát írásba foglalja, majd csatolja a kérdőívekhez.
3. lépés: A vezetőség az eljárási rendben meghatározza vagy módosítja az elégedettség mérés módszereit.
4. lépés: A vezetőség az eljárási rendben meghatározza vagy módosítja az elégedettség mérés gyakoriságát.
5. lépés: Egy arra kijelölt munkacsoport azonosítja az elégedettség mérésbe bevontak körét, majd erről listát készít.
6. lépés: Egy arra kijelölt munkacsoport lefolytatja az elégedettség mérést a korábban meghatározott módon.
7. lépés: Egy munkacsoport elvégzi az adatok összesítését és az elégedettség mérés elemzését. Grafikonokat, kimutatásokat készít. Célokat, megoldási javaslatokat fogalmaz meg, melyekről listát készít, amit a vezetőség és a munkatársak elé tár. A partnerek felé is visszajelzés megy (honlapon).
8. lépés: Az eredmények alapján a vezetőség eldönti, hogy szükséges-e beavatkozni. Amennyiben igen, akkor a PDCA ciklusnak megfelelően a folyamat újraszabályozásra kerül.

Eljárás rendje

- * csoportok kijelölése
- * partnerazonosítás
- * felmérés tervezése:
 - partnerek, mód, eszköz, gyakoriság, tartalmi terület kiválasztása
 - szabályzat a felmérés részleteiről (később ez alapján végzi a felmérést)
- * az éves felmérések ütemezése, a felmérésekért felelős személyek, csoportok megnevezése, visszajelzés módja, határideje
- * kérdőívek, mérőeszközök átvizsgálása, módosítások végrehajtása
- * felmérés, elemzés, intézkedési terv:
 - lebonyolítás
 - feldolgozás
 - elemzés
 - korábbi felmérésekkel való összevetés
 - beszámoló az eredményekről
 - Intézkedési terv:
 - javasolt beavatkozások
 - vezetői utasítással megoldható dolgok
 - rövid távú
 - hosszú távú

8.5. KOMMUNIKÁCIÓ A PARTNEREKKEL

A partnerekkel való kommunikáció és az esetleges panaszkezelés fontos része a minőségirányítási munkának. Az eljárás során fel kell mérni a kommunikációs szinteket, szabályozni kell, hogy az egyes partnerekkel való kommunikációért ki a felelős, milyen gyakorisággal kommunikálunk velük, és milyen kommunikációs csatornát használunk.

Partnerek	Kapcsolattartó	Kapcsolattartás gyakorisága	Kommunikációs csatornák
Fenntartók	Főigazgató	havonta	személyesen: tanácsülések, e-mail, írásban, telefonon
		alkalmanként	írásban: meghívó
Egyetemi polgárok	Vezetőség	havonta	személyesen: bizottsági ülések
		alkalmanként	e-mailben: hírlevél, írásban: körlevél
DEENK munkatársai	Főigazgató	évente:	személyes: összdolgozói értekezlet
	Főigazgató	havonta:	személyes: vezetői értekezlet, írásban: emlékeztető az értekezletről a vezetőknek, e-mail: közérdekű információk a library levelezőlistára
	Vezetők	félévente	személyesen: dolgozói értekezlet egységenként
		rendszeresen	e-mail: egységek levelezőlistái
	Bizottságok vezetői	alkalmanként	személyesen: bizottsági ülések, e-mail: bizottsági levelező listák, írásban: emlékeztető a bizottsági ülésekről
Olvasók	Olvasószolgálat	naponta	személyesen: olvasószolgálati pontokon, e-mail: felszólítók, hosszabbításos e-mail címek, információs e-mail címek, telefonon
		alkalmanként	e-mail: hírlevél honlap, írásban: meghívó, tájékoztató

Az információáramlás eszközei:

- személyes kapcsolat
- e-mail
- szórólap
- plakát
- meghívó
- üdvözlőkártya
- levél
- újság
- telefon
- helyi TV
- rádió
- honlap

8.6. PANASZKEZELÉS

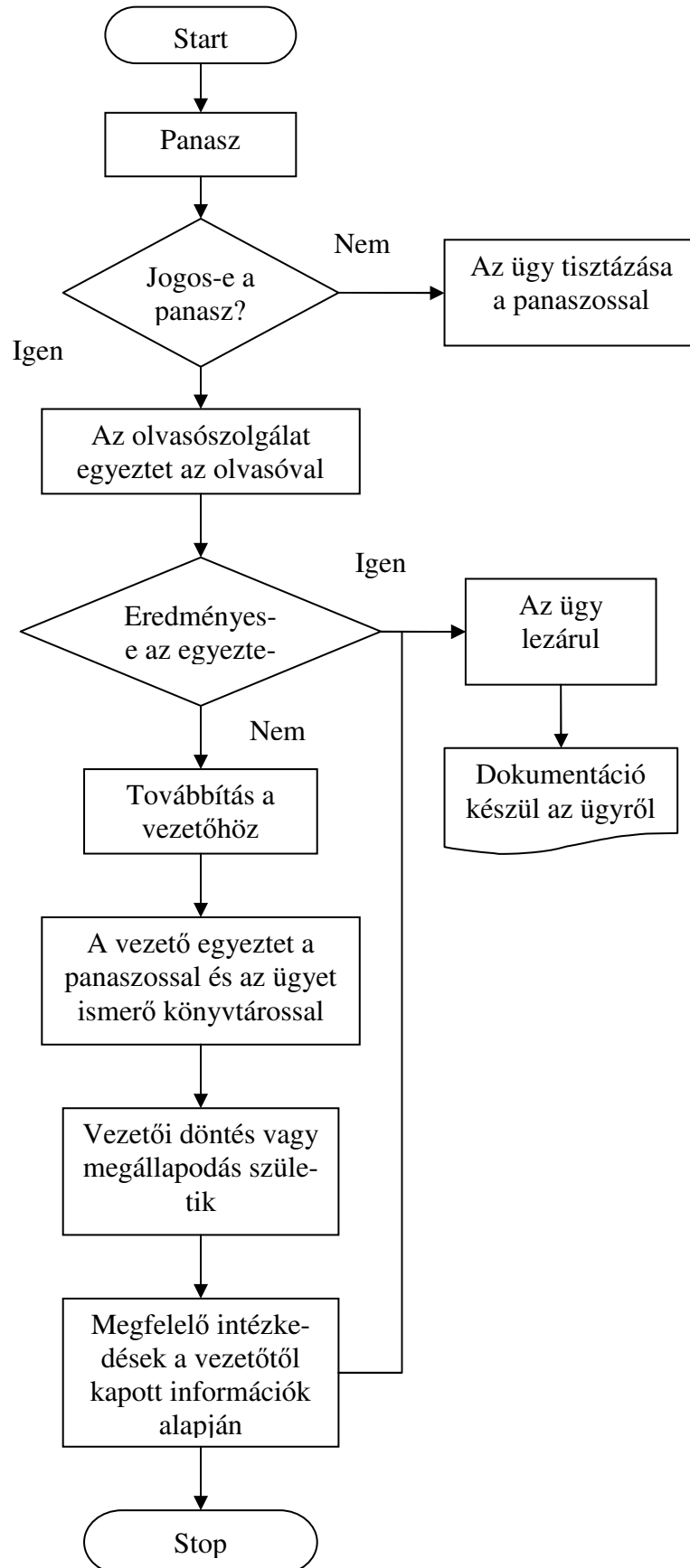
A könyvtár munkatársainak kezelniük kell a partnerek panaszait, a működéssel kapcsolatos észrevételeit. Ezeket a megfelelő kezeléshez, a minőség javítása érdekében, dokumentálni, elemezni, és a megfelelő pontokon javítani kell.

Panaszkezelési szintek:

A könyvtár különböző partnereitől beérkező, jellegében eltérő panaszokat különböző módon kell kezelni. A beérkező panasz megoldása több szinten lehetséges, ennek útjai a partnertől függően a következők:

- Olvasók → Olvasószolgálat → Vezetőség
- Fenntartók → Főigazgató/Helyettesei
- Konzorciumok → Főigazgató/Helyettesei
- ODR → Könyvtárközi → Vezetőség
- Egyéb eseti megkeresések

Olvasói panaszok kezelése



A folyamat leírása:

1. lépés: A panaszos a problémájával az Olvasószolgálatos kollégához fordul.
2. lépés: Az Olvasószolgálatos kolléga megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben az nem jogos, úgy tisztázza ezt az olvasóval.
3. lépés: Amennyibe jogos a panasz, az Olvasószolgálatos kolléga egyeztet az ügyben az érintettekkel. Ha ez eredményes, a probléma megoldódik.
4. lépés: Ha az Olvasószolgálatos kolléga nem tudja megoldani a problémát, az ügyet a Vezetőhöz továbbítja.
5. lépés: A Vezető informálódik a problémáról, mind a panaszostól, mind a könyvtáros-tól (aki az adott olvasószolgálati munkában jártas).
6. lépés: A vezető megállapodik a panaszossal a probléma megoldásában (kompromisszum), vagy eldönti, hogy mi történjen az adott helyzetben.
7. lépés: A Vezető utasítást/tájékoztatást ad az Olvasószolgálatnak a követendő intézkedésekről. A panaszkezelés lezárul.

9. A SZOLGÁLTATÁSI FOLYAMATOK AZONOSÍTÁSA ÉS JAVÍTÁSA

9.1 A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGE

Az egyetemi könyvtár gyűjteményének az egyetemi oktatás és kutatás igényeihez igazításával, az információ-szolgáltatások bővítésével, sokszínűségének biztosításával, a szakirodalom gyors rendelkezésre bocsátásával támogatja az oktatás minőségi színvonalának emelését, a hazai diplomák európai, nemzetközi ekvivalenciáját.

Az egyetemi könyvtár jövője attól függ, hogy a környezete által támasztott minőségi követelményeket ki tudja-e elégíteni. A szolgáltatások minőségét a szolgáltatást igénybe vevő és a szolgáltató is értékeli:

- A szervezet szempontjából a szolgáltatás minősége azt jelenti, hogy a szolgáltatás mennyire felel meg a saját maga által előírt követelményeknek.
- Az ügyfél szempontjából a szolgáltatás minősége azt jelenti, hogy mennyire elégíti ki az igényeit, kívánságait és elvárásait.

A szolgáltatást nyújtó szervezetnek gondoskodnia kell arról, hogy a szolgáltatások minősége folyamatosan megfeleljen annak a piaci igénynek, amelynek kielégítésére vállalkozott.

A minőséget befolyásoló tényezők:

- A felhasználó, aki igényeivel, kívánságaival és elvárásaival fordul a könyvtárhoz,
- A szállító,
- A folyamatok megszervezése,
- A rendelkezésre álló erőforrások felhasználása,
- A folyamatokat végrehajtó munkatársak,
- A környezet.

9.2 A SZOLGÁLTATÁSOK TÍPUSAI

9.2.1. ALAPSZOLGÁLTATÁSOK:

- A dokumentumok olvasótermi használata,
- A dokumentumok kölcsönzése,
- A gyűjteményről való formai és tartalmi tájékoztatás.

TUDÁS ÉS TARTALOMSZOLGÁLTATÁS

Az egyetem olyan tudásszervezet, amelynek célja, hogy különböző tudományterületek magas szintű ismeretanyagát átadja, valamint ezt az ismeretanyagot tudományos kutatásokra alapozott munkával bővítsé, és oktatási-kutatási eredményeit kommunikálja a tudományos világ és a társadalom felé. Az egyetem ennek értelmében tudásteremtő, tudásmegosztó és tudásátadó tevékenységet végez. Az információs, vagy tudástársadalomban ennek a minőségnek és színvonalnak meg kell jelennie, és ennek legfontosabb eszköze a tudásmenedzselés. A rendelkezésre álló tudást rendszerezni, visszakereshetővé kell tenni, így az egyetemi könyvtáraknak az egyetem belső tudását teljes körűen kell számba venniük, valamint az adott egyetemi, tanszéki, vagy oktatói tevékenységhez szükséges információk és dokumentumok elérését megszervezniük. Az egyetemi könyvtárak tehát alapvetően tudásmenedzselő szervezetek, meghatározó szereplői lehetnek a tudáscsere, a tudásmegosztás, a tudásáramoltatás folyamatainak.

Szolgáltatások az interneten

A minőség egyik meghatározó eleme, hogy hol nyújtjuk a szolgáltatást, és hogy a használóknak mennyi energiát kell befektetnie, hogy hozzáférjen a szolgáltatáshoz. Épp ezért egyes szolgáltatások esetében hatásosabb, ha azokat a könyvtár falain kívül is elérhetővé tesszük az információs és kommunikációs technológiák segítségével. Mindennek kiemelt jelentősége van azok esetében, akik számára nehézséget jelent eljutni a könyvtárba.

Internetes szolgáltatásaink esetében is meg kell határoznunk igénybevételük feltételrendszerét, és azt ismertetni a használóval, megelőzendő elégedetlenségét.

A használók számára elsődleges tájékozódási pont lehet a könyvtár weboldala, melynek tartalmaznia kell minden szükséges információt a könyvtárról, illetve biztosítania kell a közvetlenebb (interaktív) kapcsolatfelvétel lehetőségét.

A könyvtár Interneten elérhető szolgáltatásai esetében még jelentősebb hangsúlyt kell helyezni a használók tájékoztatására és képzésére, mert ebben a térben fokozottabban igaz lehet, hogy a szolgáltatás kihasználatlansága nem elsősorban abból ered, hogy nem találkozik a felhasználói igényekkel, hanem abból, hogy a felhasználó egyszerűen nem tud a szolgáltatásról, nehezen találja meg, vagy nem ismeri fel a számára fontos információt.

Az internetes ügyfélszolgálatunk által fogadott panaszok, és felhasználói észrevételek elemzése szintén hasznos információkkal szolgálhat az igényekről, melyeket felhasználhatunk a szolgáltatások fejlesztésére.

Végül a hálózaton elérhető szolgáltatásainkhoz kapcsolódóan is végezhetünk kérdőíves felméréseket, és interjúkat is, melyeket összevethetünk a web-analitikai eszközök eredményeivel.

9.2.2. AZ OKTATÁS ÉS EGYÉNI TANULÁS TÁMOGATÁSA

Az egyetemi könyvtárak tanulási központok, így azok a könyvtárak sikeresek, amelyekben a hallgatók eredményes munkát tudnak végezni. Olyan feltételeket (több célra felhasználható közösségi terek) és eszközöket (számítógépek, szövegszerkesztő, prezentációs program, nyomtató, fénymásoló) kell a hallgatók és oktatók számára biztosítani, amelyekkel a tanulást és oktató-nevelő munkájukat segíteni lehet.

- A gyűjteménynek reprezentálnia kell a felsőoktatási intézményben oktatott valamennyi tudományterület alapküldeményeit.
- A gyűjteménynek fontos része az egyetemen keletkezett tudásokról – oktatói publikációk, hallgatói dolgozatok, doktori értekezések, egyetemi kiadványok, valamint az oktatással, kutatással kapcsolatos egyéb dokumentumok – szervezett különgyűjtemények, állományrészek.
- A hallgatóság egésze számára hozzáférhetővé kell tennie a tananyagot.
- A hallgatóknak tanulmányai során el kell sajátítani a kutatáshoz elengedhetetlen önálló információszerezés módszerét, a forrásmunkák (bibliográfiák, kézikönyvek, adatbázisok) használatát.
- A könyvtár a különféle informatikai eszközök és alkalmazások hozzáféréseinek helyszíne lett, ahol szükség van az informatikai írástudás, az elektronikus és Internet források használatának megtanítására. Ez nem egyszerűen a hagyományos könyvtárhasználati ismeretek oktatását jelenti, hanem az információs kultúra elsajátítását, az önálló tanulmányi munkára nevelést, a kutatómunka módszereinek megismertetését. A könyvtár és a könyvtárosok kulcsszerepet kapnak, a képzést támogató forrásközpontokká válnak.
- Az egyetemi könyvtár aktív szerepet vállal az intézmény életében, és színhelye lehet kiállításoknak, rendezvényeknek.

9.2.3. A KUTATÓMUNKA TÁMOGATÁSA

- A könyvtárnak biztosítani kell a felsőoktatási intézményben folyó kutatómunka információs bázisát.
- A kutatáshoz kapcsolódóan speciális szakkönyvtári szolgáltatásokat nyújt az egyetemi könyvtár (bibliográfiák készítése, adatbázisok beszerzése, témafigyelés, irodalomkutatás, referálás, hivatkozásjegyzék stb.).
- A kutatás szakterületi igényeinek, információs szükségleteinek kielégítéséhez együttműködik a társintézményekkel.

9.2.4. A NYILVÁNOS SZOLGÁLTATÁS

Az egész életen át tartó tanulás megvalósítása megváltoztatja az eddigi nevelési, oktatási rendszert, és ehhez kapcsolódóan a felsőoktatási könyvtárakkal szemben is új követelményeket támaszt. A könyvtár szolgáltatásaival segít a tanulásmenedzselési módszerek elsajátításában, és teret ad az oktatás új, nyitott virtuális környezetének is. A könyvtár súlyát és szolgáltatásainak minőségét a könyvtáron keresztül elérhető információk tömege, minősége, rendszerezettsége, felhasználóbarát elérési lehetősége, azaz az információ minősége határozza meg. A nyilvános könyvtári szolgáltatást nyújtó egyetemi könyvtár ezért:

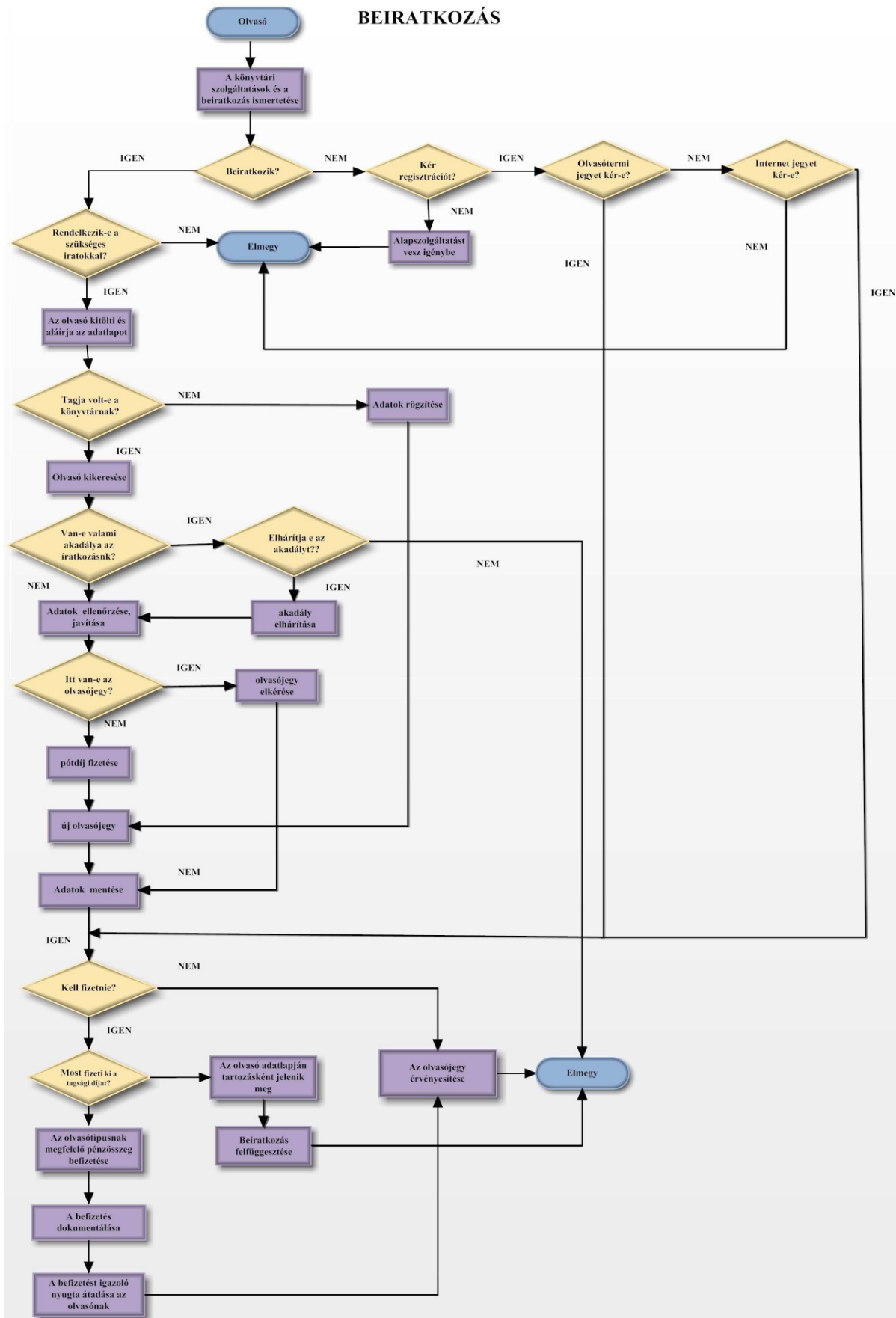
- tájékoztat a nyilvános könyvtári rendszer dokumentumairól és szolgáltatásairól,
- biztosítja más könyvtárak állományának és szolgáltatásainak elérését,
- részt vesz a könyvtárak közötti dokumentum- és információcserében.

9.3. SZOLGÁLTATÁSAINK FOLYAMATSZABÁLYOZÁSA

9.3.1. BEIRATKOZÁS

A könyvtárba való beiratkozás szabályait a Könyvtárhasználati szabályzat tartalmazza.

BEIRATKOZÁS



A folyamat leírása

- * Könyvtáros
- Olvasó
- Választási lehetőség

- * A könyvtáros ismerteti a könyvtári szolgáltatásokat és a beiratkozás feltételeit.
- Milyen szolgáltatást választhat az olvasó?
 - Az olvasó a beiratkozást választja.
 - Az olvasó regisztrációt kér.
 - Olvasótermi jegyet kér.
 - Internetes jegyet kér.
 - Az olvasó egyiket sem kéri. (Csak a térítésmentes alapszolgáltatásra jogosult. Regisztráció nem szükséges.)

- Az olvasó regisztrációt kér.
 - Választhat olvasótermi jegyet, ill. Internet jegyet.
 - Nem kér regisztrációt, csak az alapszolgáltatásokat veszi igénybe.

- Az olvasó a beiratkozást választja.
 - Rendelkezik a szükséges papírokkal.
 - Nem rendelkezik, a beiratkozás elhalasztódik egy későbbi időpontra.

- Az olvasó kitölti és aláírja az adatlapot.

Az olvasó még nem volt tagja a könyvtárnak.

- * A könyvtáros rögzíti az adatokat a JavaCIRC-ben.
- * A könyvtáros elmenti az adatokat a JavaCIRC-ben.
- Kell-e az olvasónak tagsági díjat fizetni?
 - Nem, mert az ingyenességet törvény biztosítja.
 - Igen.
- A beiratkozáskor kifizeti-e a tagdíjat.
 - Nem. Az összeg az olvasó adatlapján tartozásként jelenik meg. A fizetős szolgáltatásokat nem tudja igénybe venni.
 - Igen.
- Az olvasó befizeti az olvasói típusnak és a választott szolgáltatásnak megfelelő összeget.
- * A könyvtáros dokumentálja a befizetést a JavaCIRC-ben és a nyugtakönyvben.
- * A könyvtáros átadja a befizetésről szóló igazolást.
- * A könyvtáros érvényesíti az olvasójegyet.
- Az olvasó igénybe veheti a kifizetett szolgáltatást. A beiratkozás megtörtént.

Az olvasó korábban már tagja volt a könyvtárnak.

- * A könyvtáros megkeresi az olvasó adatait a JavaCIRC modulban.
- Itt van-e az olvasójegy?
 - Nem, pótdíj fizetése, új olvasójegy adása, rekordban csere.
 - Igen

- Van-e valamilyen akadálya a beiratkozásnak? (tartozás, kintlévőség)
Nincs tartozása.

- * A könyvtáros ellenőrzi, javítja az adatokat. A továbbiakban a folyamat meg-
egyezik az új beiratkozás menetével.

Van tartozása, de rendezi.

- Az olvasó rendezi a tartozását. (Könyvtartozás, bírság)
- * A könyvtáros ellenőrzi, javítja az adatokat. A továbbiakban a folyamat meg-
egyezik az új beiratkozás menetével.

Van tartozása és nem rendezi.

- Az olvasó nem tudja, vagy nem akarja rendezni a tartozását. A beiratkozás egy
későbbi időpontra tevődik. A szolgáltatásokat nem veheti igénybe.

Az olvasó tájékoztatásához szükséges ismeretek:

A DEENK Könyvtárhasználati Szabályzata

Érvényes olvasójegy díjtáblázat

Olvasói típusok meghatározása és a hozzá kapcsolódó kölcsönzési politika.

A munkafolyamat elvégzéséhez:

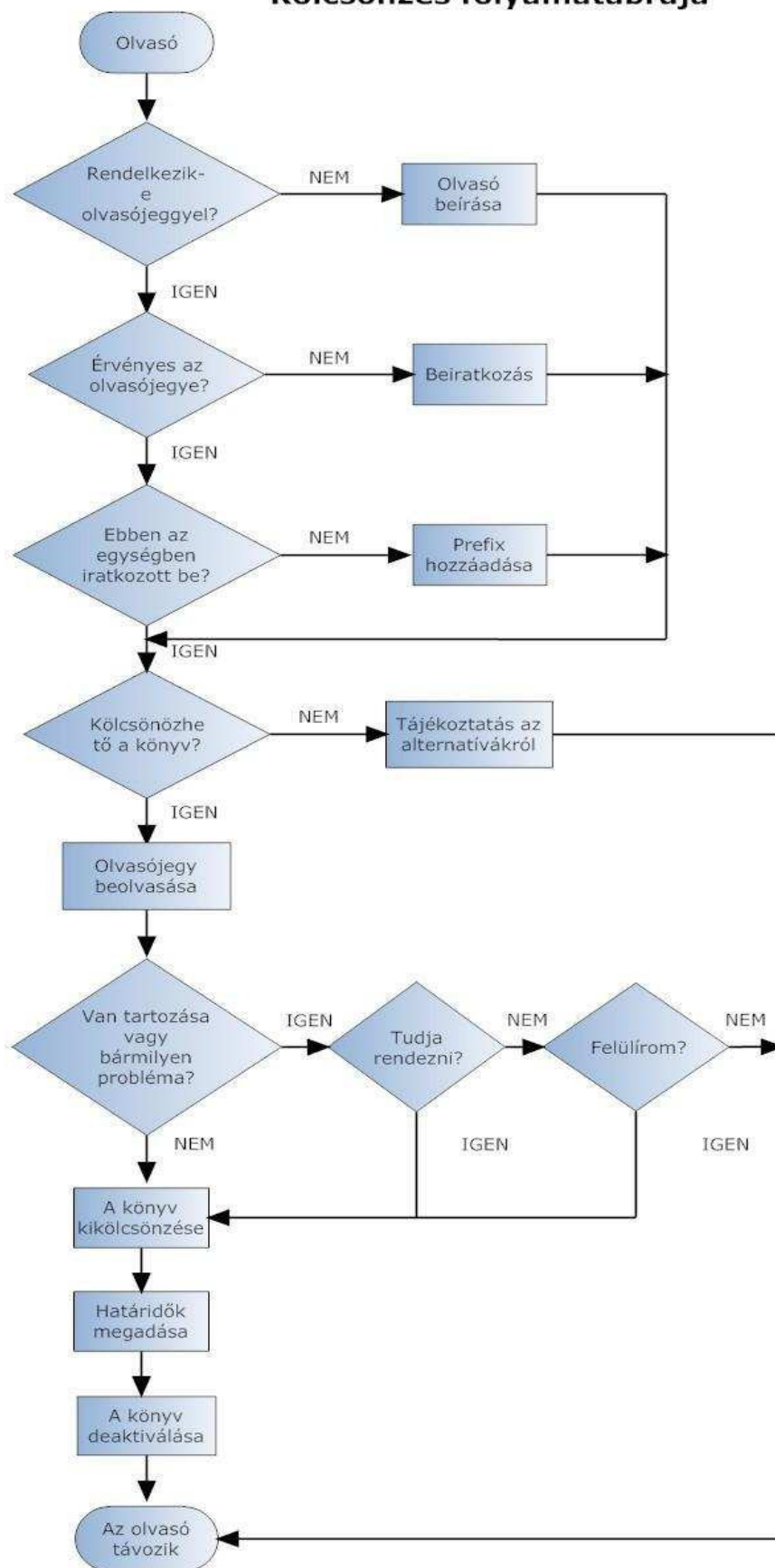
A JavaCIRC modul alapos ismerete.

Készpénzkezelési szabályok ismerete.

9.3.2. KÖLCSÖNZÉS

A kölcsönzés feltételeit, a kölcsönzött dokumentumok példányszámát, a kölcsönzés időtartamát, a határidő meghosszabbításának módját az egységek egyénileg szabályozzák. A dokumentumok kölcsönözhetőségét a Gyűjteményépítési szabályzat, a köteles példányokról szóló szabályozások, és az egyes könyvtári egységek kölcsönzési politikái befolyásolják.

Kölcsönzés folyamatábrája



A folyamat leírása

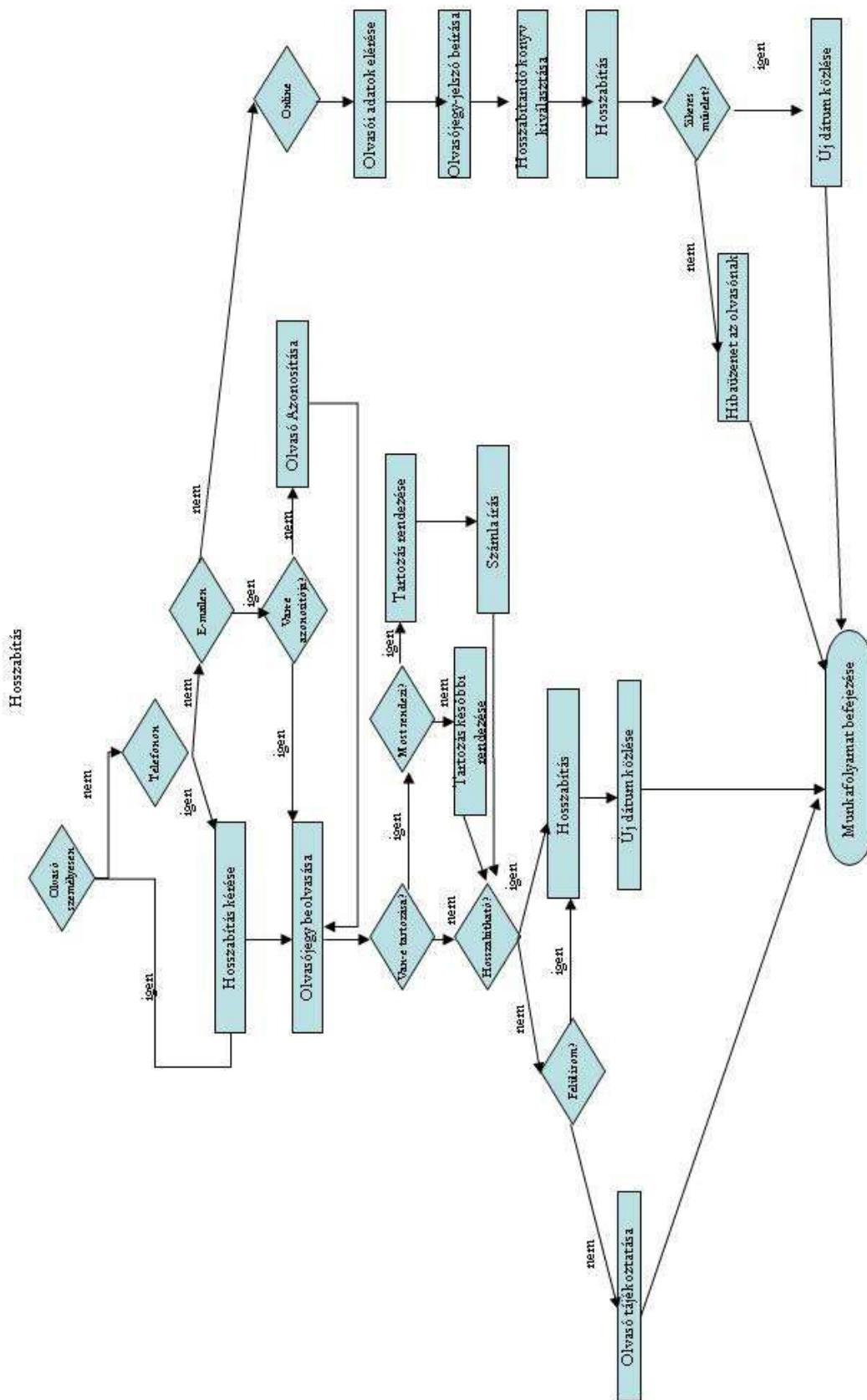
- * Könyvtáros
 - Olvasó
 - Döntési pont
 - « Tevékenység
-
- Az olvasó kölcsönözni akar.
-
- * Rendelkezik olvasójeggyel?
 - nem - « a könyvtáros beírja az olvasót, ha az megfelel a beiratkozás feltételeinek. Az olvasó kölcsönözhet.
 - igen
-
- * Érvényes az olvasójegye?
 - nem - « a könyvtáros megújítja a beiratkozást, ha megfelel a beiratkozás feltételeinek.
 - igen
-
- * Ebben az egységben iratkozott be?
 - nem - « a könyvtáros az adott egység prefixét hozzáadja az olvasójegyhez. Az olvasó kölcsönözhet.
 - igen
-
- * Kölcsönözhető a könyv?
 - nem - « a könyvtáros tájékoztatja az olvasót az alternatívákról. Helyben olvasás, előjegyzés, vagy más könyvtárba irányítja. Az olvasó távozik.
 - igen
-
- « Az olvasójegy beolvasása, kölcsönzés, előjegyzés, tartozás, letiltás ellenőrzése.
-
- * Van –e tartozás, vagy valamilyen probléma?
 - nem - az olvasó kölcsönözhet
 - igen
-
- * Tudja ezt rendezni?
 - nem - az olvasó a tartozás rendezéséig nem kölcsönözhet. Az olvasó távozik.
 - igen
-
- Az olvasó minden feltételnek megfelelt, kölcsönözhet.*
-
- « A könyv kikölcsönzése.

- « Határidő megadása.
- « A könyv dekódolása.
- « Az olvasó kézhez kapja a könyvet.

Az olvasó távozik.

9.3.3. HOSSZABBÍTÁS

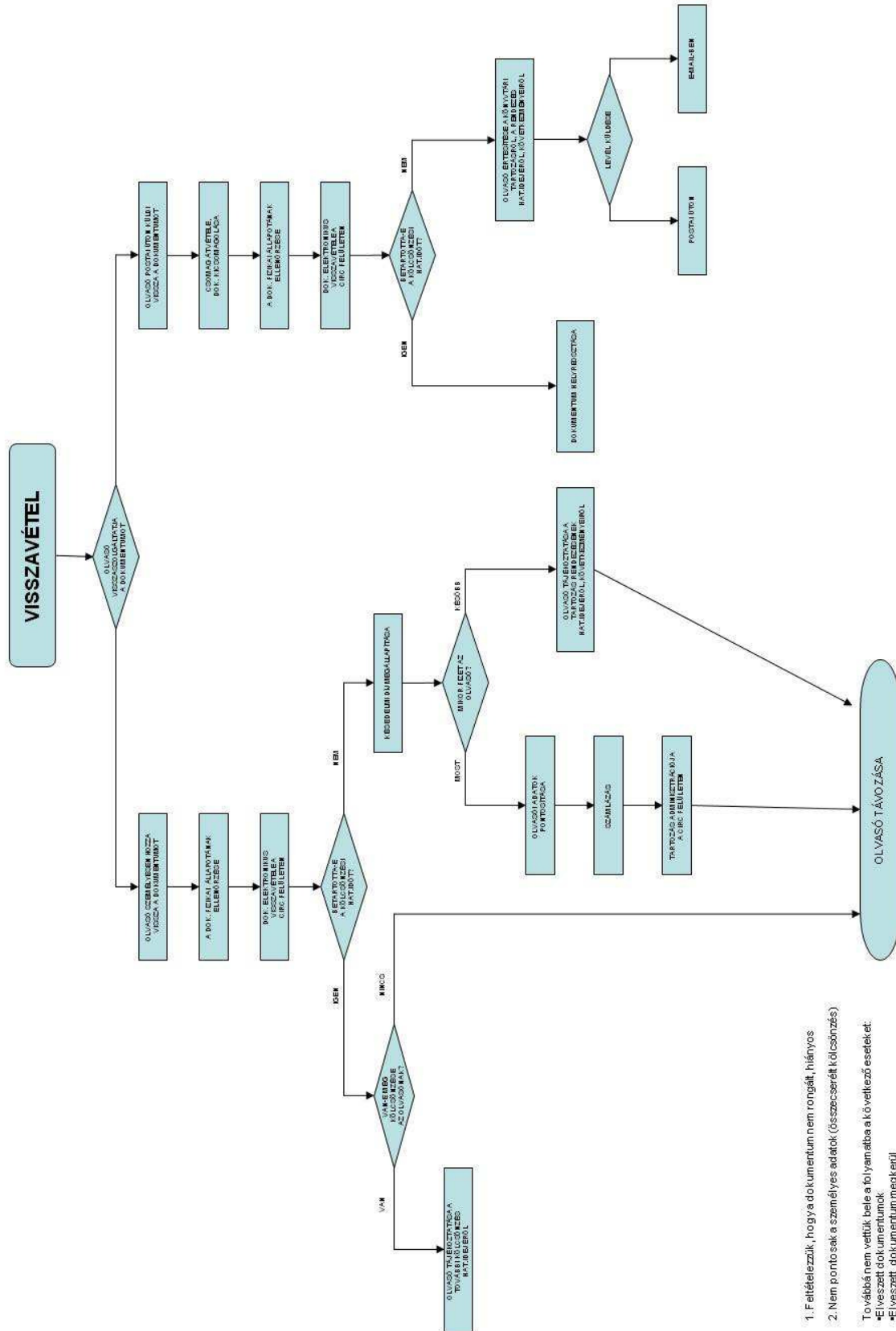
A dokumentumok hosszabbításának módját, időtartamát az egységek a kölcsönzési politikájukban szabályozzák.



A folyamat leírása

1. Hosszabbítási lehetőségek
 1. E-mailben
 - A. Olvasó azonosítása
 - B. Olvasójegy beolvasása
 2. A könyvtár honlapján (online)
 - A. Az olvasó a honlap hosszabbítás ikonjára kattint
 - B. Olvasójegy beolvasása
 3. Személyesen
 - A. Olvasó kéri a kölcsönzési határidő hosszabbítását
 - B. Olvasójegy elkérése
 - C. Olvasójegy beolvasása
 4. Telefonon
 - A. Olvasó kéri a kölcsönzési határidő hosszabbítását
 - B. Olvasójegy beolvasása
2. Van-e tartozása az olvasónak?
 1. Igen van tartozása, de később rendezi
 2. Igen van tartozása, és rendezi
 - A. Számla megírása
 - B. A tartozások törlése a CIRC-ben
 3. Nincs tartozása
3. Van-e előjegyzés a könyvön?
 1. Igen van előjegyzés a könyvön
 - A. Nem hosszabbítható
 - B. Olvasó tájékoztatása
 2. Nincs előjegyzés a könyvön
 - A. Lehet-e hosszabbítani?
 - a. Nem lehet hosszabbítani
 1. Olvasó tájékoztatása
 - b. Nem lehet hosszabbítani, de
 1. A könyvtáros mégis hosszabbít
 - a. Új határidő közlése az olvasóval
 2. A könyv az olvasónál van
 - a. Visszavétel
 - b. Kölcsönzés
 - c. Új határidő közlése az olvasóval
 - c. Igen lehet hosszabbítani
 1. A könyvtáros meghosszabbítja a kölcsönzési határidőt
 2. Az új határidőt közli az olvasóval
 4. Az olvasó távozik, kilép a honlapról, vagy befejezi a telefon beszélgetést

9.3.4. VISSZAVÉTEL

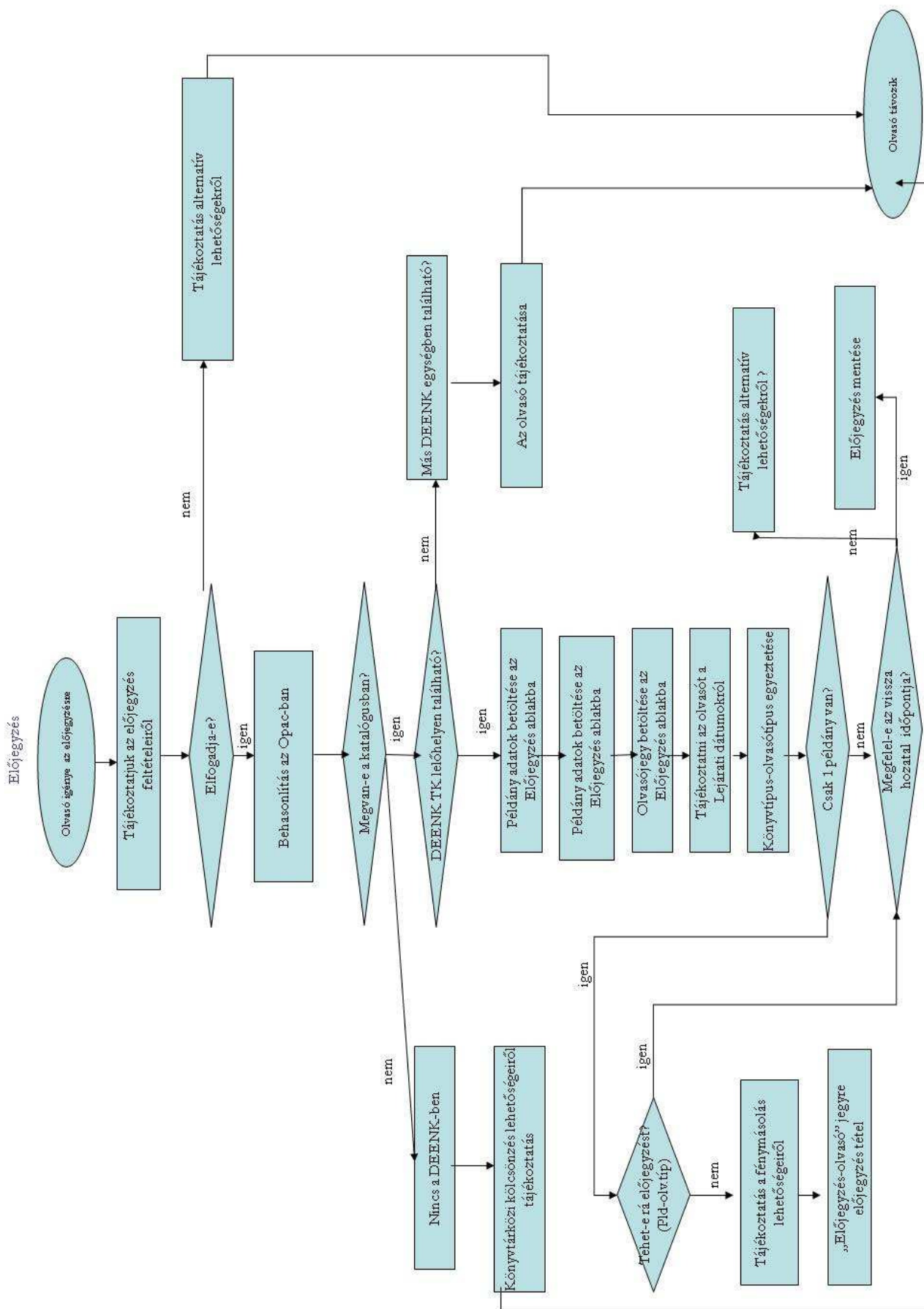


1. Feltételezzük, hogy a dokumentum nem rongált, hiányos
 2. Nem pontosak a személyes adatok (összeszerelt kölcsönzés)
- Toábbá nem vesszük bele a foyamtaba a következő eseteket:
- Elvesztett dokumentumok
 - Régi kölcsönzésű dokumentumok
 - Oktatói hiányból való
 - Leszerelt dokumentumok
 - Rongálódott vonalkód

A folyamat leírása:

1. olvasó személyesen hozza vissza a dokumentumot
 - a. a dokumentum fizikai állapotának ellenőrzése
 - b. dokumentum elektronikus visszavétele a CIRC felületen
 - c. kölcsönzési határidő betartása
 - i. igen, betartotta
 - van –e még kölcsönzése
 - a)nincs
 - olvasó távozása
 - b)van
 - olvasó tájékoztatása a további kölcsönzés határidejéről
 - olvasó távozása
 - ii. nem tartotta be
 - késedelmi díj megállapítása
 - mikor fizet az olvasó?
 - a) most fizet
 - olvasói adatok pontosítása
 - számlázás
 - tartozás adminisztrációja a CIRC felületen
 - olvasó távozása
 - b) később fizet
 - olvasó tájékoztatása a tartozás rendezésének határidejéről, következményeiről
 - olvasó távozása
2. olvasó postai úton küldi vissza a dokumentumot
 - a. csomag átvétele, dokumentum kicsomagolása
 - b. a dokumentum fizikai állapotának ellenőrzése
 - c. dokumentum elektronikus visszavétele a CIRC felületen
 - d. kölcsönzési határidő betartása
 - i. igen, betartotta
 - dokumentum helyreosztása
 - ii. nem tartotta be
 - olvasó értesítése a könyvtári tartozásról, a rendezés határidejéről, következményeiről
 - levél küldése postai úton
 - levél küldése e-mail-ben

9.3.5. ELŐJEGYZÉS



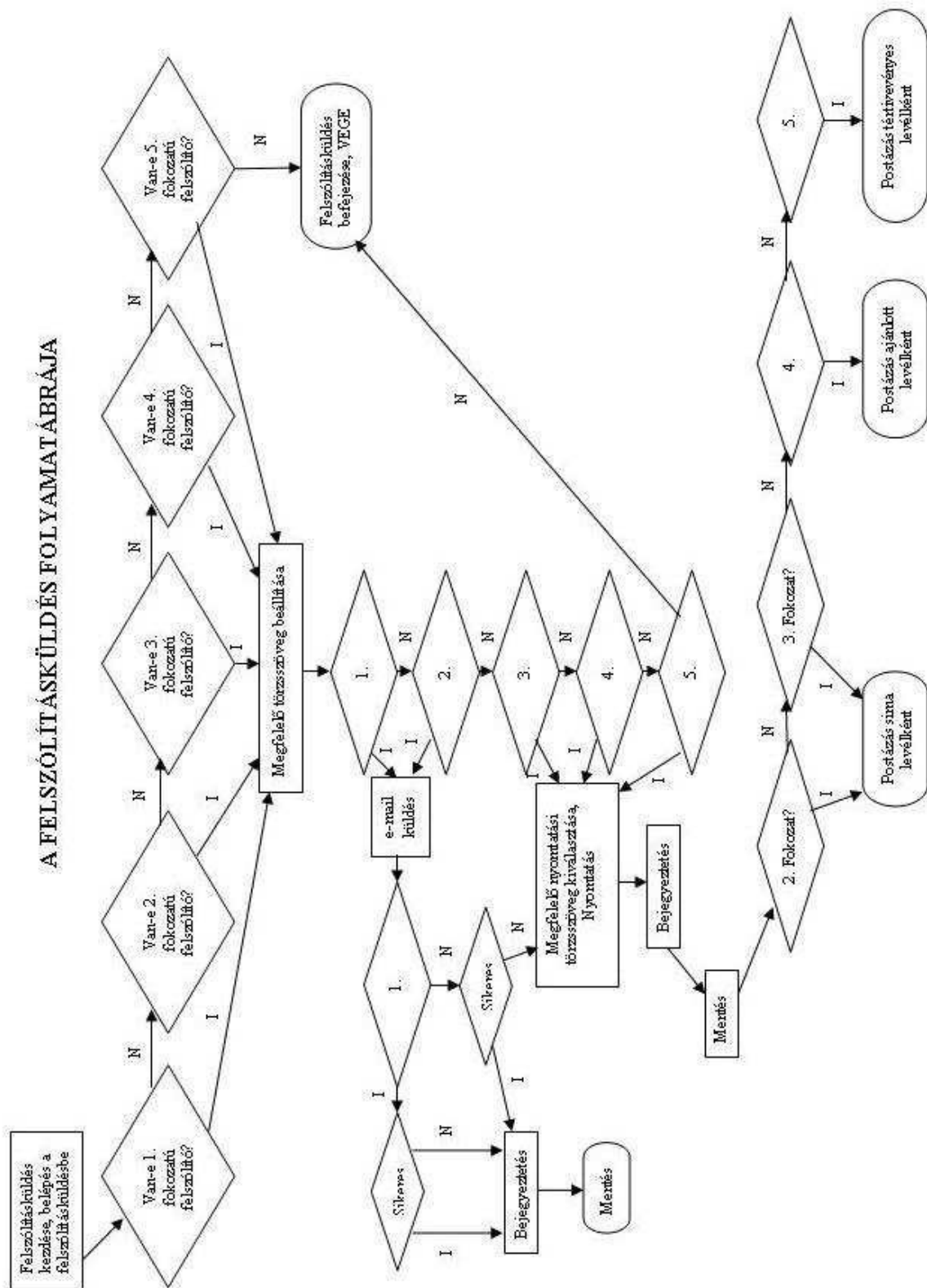
A folyamat leírása:

Az olvasó előjegyzést szeretne igénybe venni.

1. Tájékoztatás az előjegyzésről
2. Igénybe kívánja venni a szolgáltatást
 - a. Nem → tájékoztatás az egyéb lehetőségekről
 - b. Igen → Katalógusban behasonlítás
 - Nincs meg a katalógusban, akkor könyvtárközi lehetőségének felajánlása
 - Ha meg van a katalógusban, és a DEENK adott egysége a lelőhelye, akkor
 - 1) Példányadatok betöltése az előjegyzés ablakba
 - 2) Olvasójegy betöltése az előjegyzés ablakba
 - 3) A lehetséges lejárat dátumok egyeztetése az olvasóval, előjegyzés végdátumának beállítása
 - 4) Ellenőrizni kell, hogy az adott olvasótípus kölcsönözheti-e az adott példánytípust
 - 5) Ha a könyv lejárat dátuma megfelel az olvasónak, akkor előjegyzés, ha nem felel meg, akkor egyéb lehetőségek felvázolása
 - 6) Előjegyzés vége, olvasó távozik
 - Ha meg van a katalógusban, de más egységben, akkor az olvasót tájékoztatni erről, és az olvasó távozik.

9.3.6. FELSZÓLÍTÁS KÜLDÉS

A FELSZÓLÍTÁSKÜLDÉS FOLYAMATÁBRÁJA

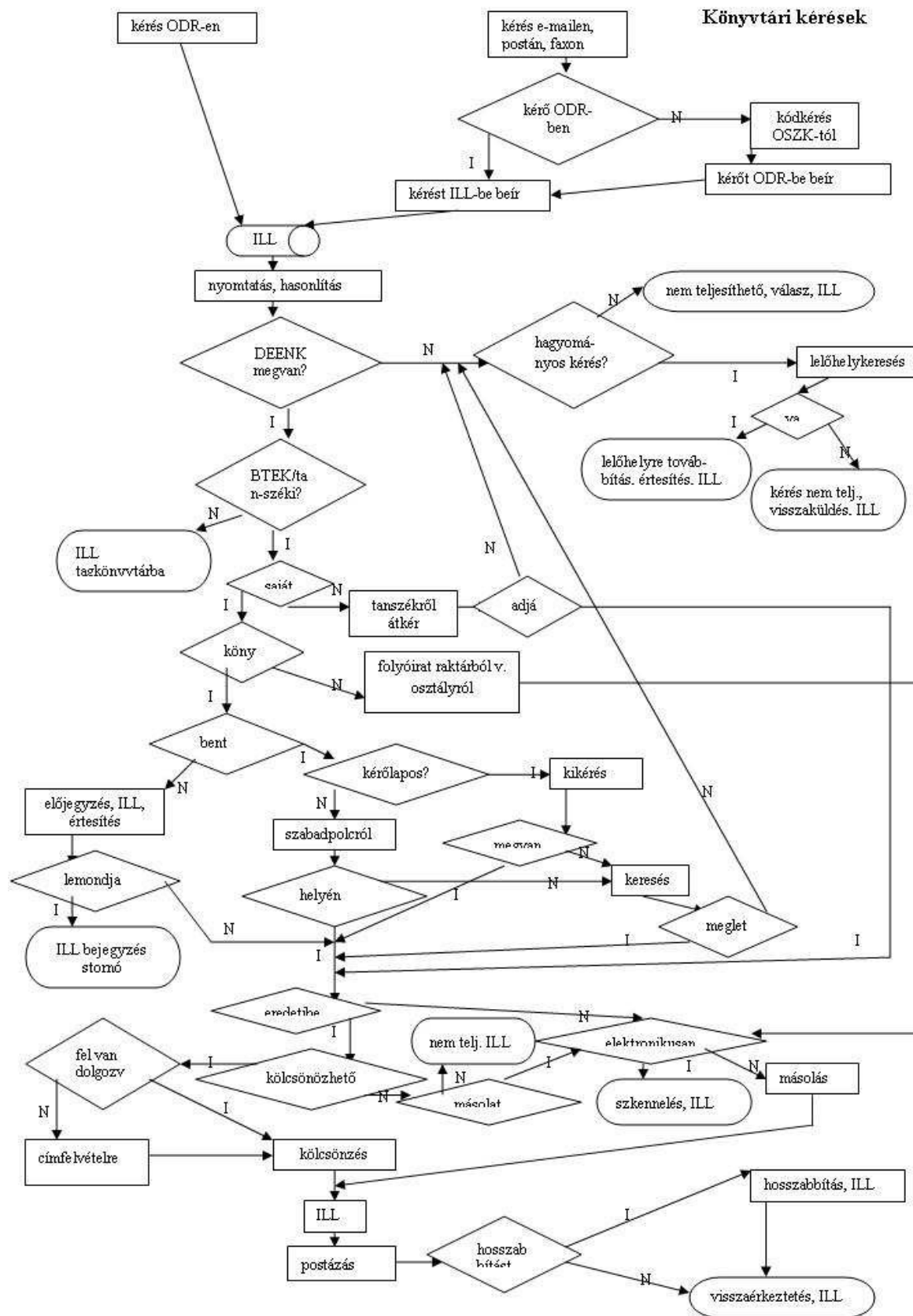


A folyamat leírása:

1. Leválogatni az 1. felszólítót
 - Nincs, akkor a folyamat a 2. felszólító leválogatásával folytatódik
 - Van ilyen fokozatú felszólító, akkor
 - A megfelelő törzsszöveg kiválasztása, beállítása
 - A felszólító kiküldése e-mailben
 - Sikeres-e a küldés
 - Igen, akkor ki is megy
 - Nincs e-mail cím, nem sikerül kiküldeni, így a felszólítót fileba nyomtatni, hogy a rendszer a későbbiekben is kezelni tudja az adott könyvhöz tartozó késedelmet
 - Bejegyeztetni a rendszerbe a kiküldést
2. Leválogatni az 2. felszólítót
 - Nincs, akkor a folyamat a 3. felszólító leválogatásával folytatódik
 - Van ilyen fokozatú felszólító, akkor
 - A megfelelő törzsszöveg kiválasztása, beállítása
 - A felszólító kiküldése e-mailben
 - Sikeres-e a küldés
 - Igen, akkor ki is megy
 - Nincs e-mail cím, nem sikerül kiküldeni, így a felszólítót kinyomtatni, majd postai úton továbbítani
 - Bejegyeztetni a rendszerbe a kiküldést
3. Leválogatni az 3. felszólítót
 - Nincs, akkor a folyamat a 4. felszólító leválogatásával folytatódik
 - Van ilyen fokozatú felszólító, akkor
 - A megfelelő törzsszöveg kiválasztása, beállítása
 - A felszólító kinyomtatása, majd postai úton továbbítása az olvasó ideiglenes lakcímére
 - Bejegyeztetni a rendszerbe a kiküldést
4. Leválogatni az 4. felszólítót
 - Nincs, akkor a folyamat a 5. felszólító leválogatásával folytatódik
 - Van ilyen fokozatú felszólító, akkor
 - A megfelelő törzsszöveg kiválasztása, beállítása
 - A felszólító kinyomtatása, majd postai úton továbbítása ajánlott levélként az olvasó állandó lakcímére
 - Bejegyeztetni a rendszerbe a kiküldést
 - Az olvasóra ráterhelni az ajánlott levél díját
5. Leválogatni az 5. felszólítót
 - Nincs, akkor a folyamatnak vége
 - Van ilyen fokozatú felszólító, akkor
 - A megfelelő törzsszöveg kiválasztása, beállítása
 - A felszólító kinyomtatása, majd postai úton továbbítása tértivevényes levélként az olvasó állandó lakcímére
 - Bejegyeztetni a rendszerbe a kiküldést
 - Az olvasóra ráterhelni az tértivevényes levél díját

9.3.7. KÖNYVTÁRKÖZI KÉRÉSEK

Könyvtári kérések



A folyamat leírása:

* Szolgáltató könyvtáros

● Kérő könyvtár

■ Választási lehetőség

● Kérő könyvtár kérést küld ODR-en, e-mailen, faxon vagy postán

■ E-mailen, faxon vagy postán küldték a kérést?

* Igen, és ha nincs kódja, nem szerepel az ODR-ben, OSZK-tól kódkérés után a könyvtárat beírja az ODR-be, majd a kérést az ILL könyvtárközi nyilvántartásba beviszi

* Ha nem, a kérés automatikusan átkerül az ILL-be

* Könyvtáros kinyomtatja a kérést, lehasonlítja a DEENK katalógusaiban

■ **Megvan a DEENK-ben?**

* Ha nem, és hagyományos kérés, más lelőhelyet keres a könyvtáros, majd a kérést továbbítja oda, ezt iktatja az ILL-ben, vége

* Ha nem, és nem hagyományos kérés, megírja a könyvtárnak, hogy kérése nem teljesíthető, ezt iktatja az ILL-ben, vége

* Ha igen, és a kérés nem az adott tagkönyvtárban teljesíthető, az ILL-ben átirányítja az illetékes tagkönyvtárba

* Ha megvan és nem elérhető, a könyvet előjegyzi, az ILL-ben iktatja az előjegyzést, kérő könyvtárat értesíti erről

● Ha a kérő könyvtár lemondja az előjegyzést, törlik azt

* Ha igen, és a dokumentum az adott tagkönyvtár állományában található, kikéri a raktárból, folyóíratosztályról, vagy leveszi a szabadpolcról

* Ha igen, és a kért dokumentum tanszéken található, onnan átkéri.

■ A tanszék szolgáltatja?

* Ha nem szolgáltatja, a további lépések megegyeznek a DEENK-ben nem teljesíthető kérésnél leírtakkal

* A raktárból, szabadpolcról, tanszékről származó dokumentumot teljesítésre előkészíti

■ Eredetiben kérték?

* Ha igen, és nincs feldolgozva, feldolgoztatja, ha kölcsönözhető, CIRC modulban kikölcsönzi, ILL-ben iktatja, postázza, ha kérnek rá hosszabbítást, hosszabbítja, majd visszaérkezteti, kérést ILL-ben lezárja, vége

*Ha igen, de nem kölcsönözhető, megkérdezi, kérik-e másolatban

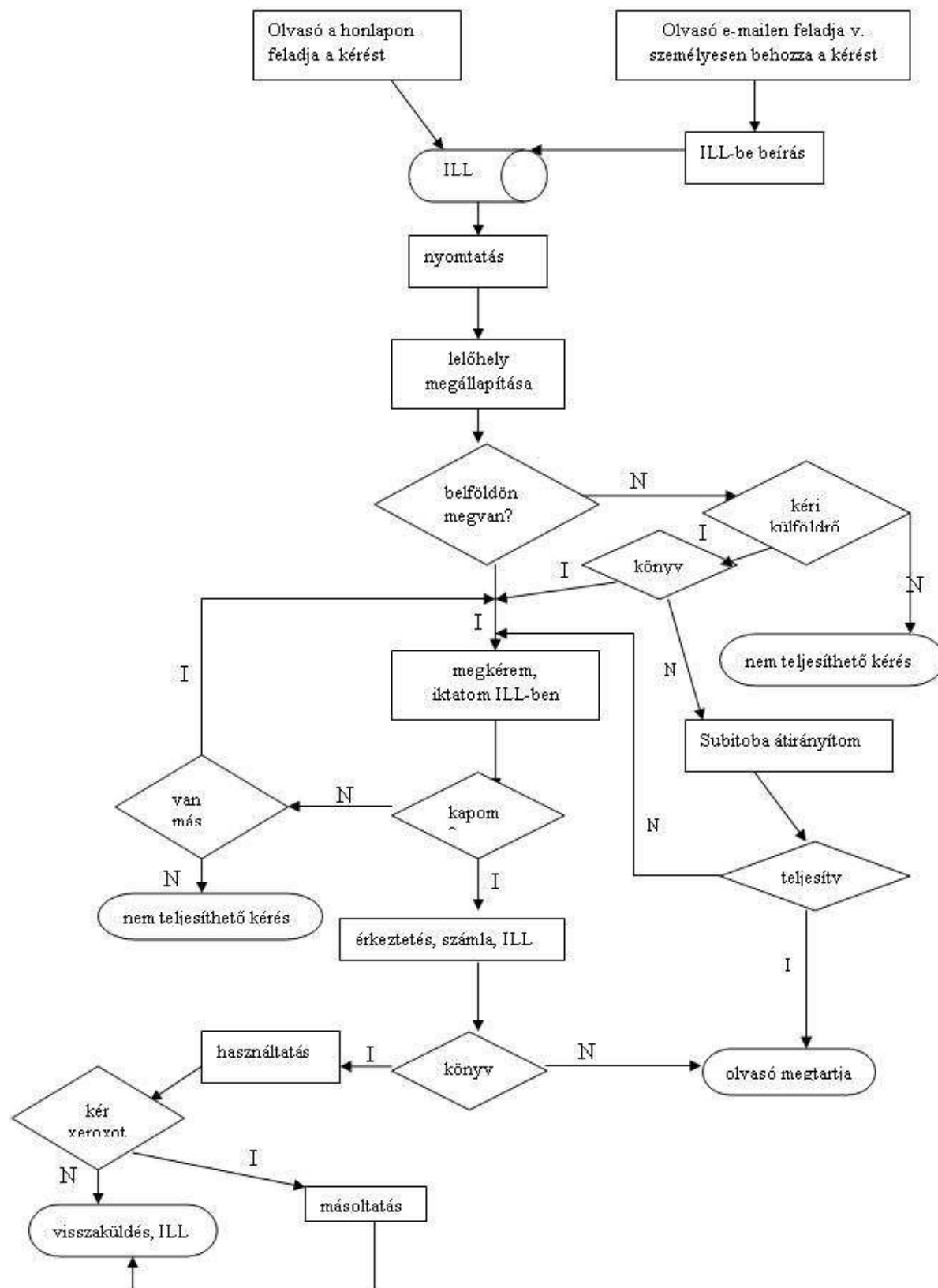
■ Kérik másolatban?

* Ha igen, lefénymásolja vagy beszkennelel és elküldi, ILL-ben iktatja, vége.

* Ha nem, a kérés nem teljesíthető, a további lépések megegyeznek a DEENK-ben nem teljesíthető kérésnél leírtakkal

* Ha nem eredetiben kérték, szkenneli vagy fénymásoltatja, elküldi elektronikusan vagy postán, ILL-ben iktatja, számláztatja, vége

Olvasói kérések



A folyamat leírása:

* Könyvtáros

- Olvasó
- Választási lehetőség

● Olvasó feladja kérését a könyvtár honlapján vagy személyesen behozza, ill. e-mailen feladja
* Ha nem a honlapon adták fel a kérést, a könyvtáros rögzíti azt az ILL könyvtárközi nyilván-
tartásban

* Kinyomtatja a kérést, majd megállapítja a lelőhelyet

■ Belföldön megvan?

* **Ha megvan belföldön**, megkéri a lelőhelyről, majd iktatja a megkérés tényét, a szolgáltató
könyvtárat az ILL-ben

■ Teljesítik a kérést a megkeresett lelőhelyen?

* Ha nem, a könyvtáros más lelőhelyet keres, az újabb megkérést is iktatja

* Ha igen, amikor megérkezik a dokumentum, az ILL-ben iktatja (= az olvasó automatikus
kiértésítése)

●, * az esetleges számla intézése

■ Könyv a kapott dokumentum?

c Ha nem, hanem cikk vagy könyvrészlet másolata, a másolatot az olvasó megtartja, vége

● Ha igen, az olvasó a tanszéken vagy Kutatóteremben használja

■ Kér az olvasó xeroxot a könyvből?

* Ha igen, a másoltatás következik

* Ha nem kér másolatot, illetve a másoltatás után a könyvet a könyvtáros visszaküldi, vége

■ **Ha nincs meg belföldön**

■ Kéri az olvasó külföldről?

● Ha nem, nem teljesíthető a kérés, vége

* Ha igen, és cikk-kérésről van szó, a könyvtáros átküldi azt a költséget fedező keretszámmal
együtt a Subito-ba

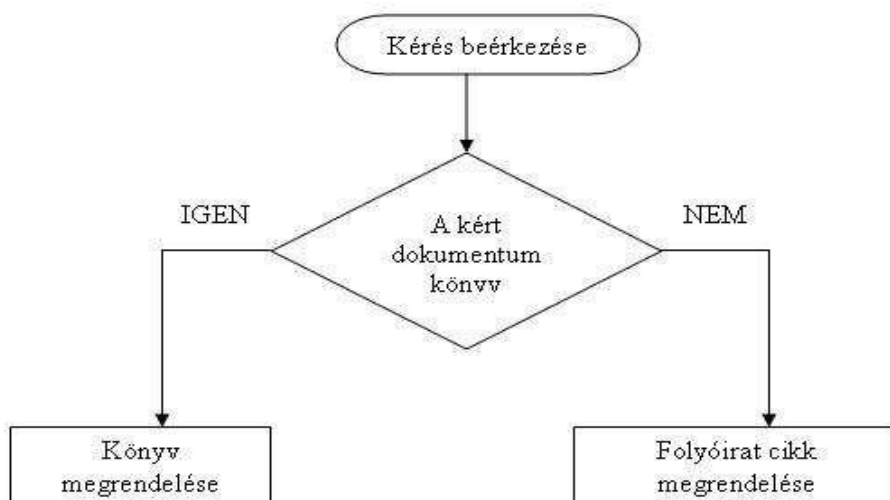
■ Subito-ból teljesíthető?

● Ha igen, miután az olvasó megkapta a cikket, megtartja azt, vége

* Ha nem, a könyvtáros az OSZK-ba továbbítja a kérést, a megkérést iktatja, a további lépé-
sek megegyeznek a belföldről megkért cikkeknel leírtakkal

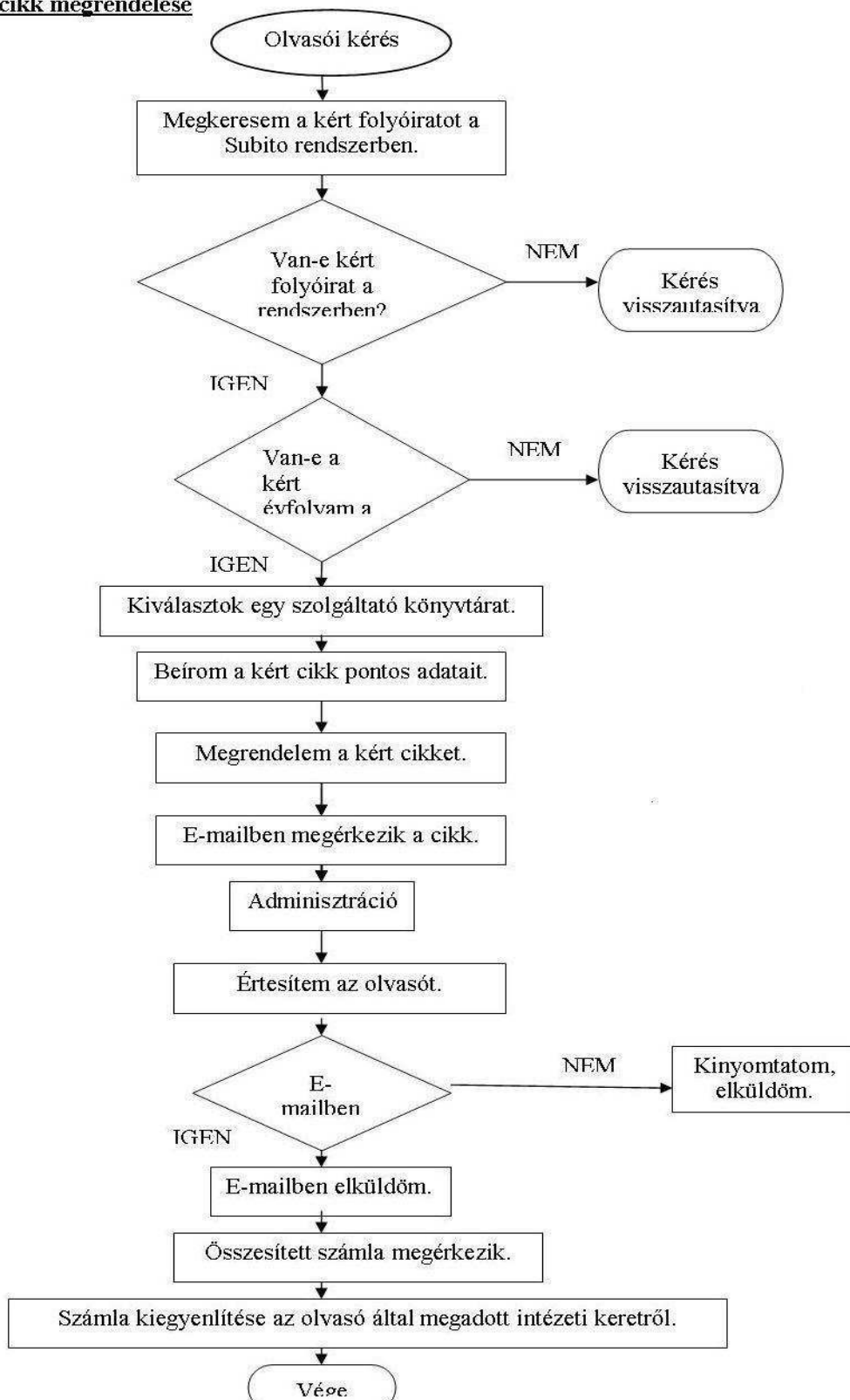
* Ha az olvasó kéri külföldről, és könyvkérésről van szó, a könyvtáros a kérést továbbítja az
OSZK-ba, a megkérést iktatja, a további lépések megegyeznek a belföldről megkért könyvek-
nel leírtakkal

Subito



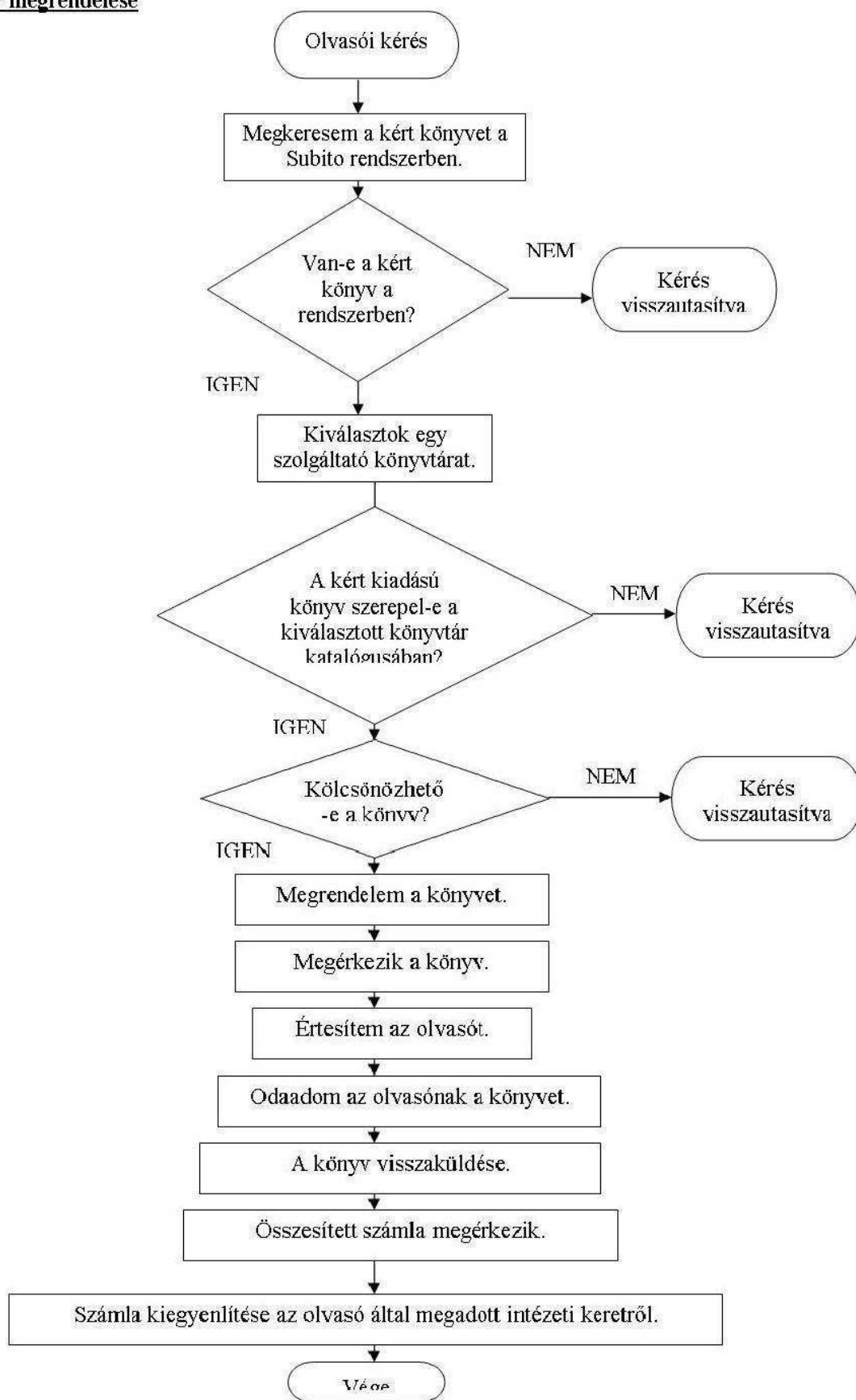
Folyóiratcikk rendelése a SUBITO-n keresztül:

Folyóirat cikk megrendelése



Könyv rendelése SUBITO-n keresztül:

Könyv megrendelése



A folyamat leírása:

- * Könyvtáros
- Olvasó
- Döntési pont
- « Tevékenység

- Az olvasó kérése beérkezik a könyvtárba.
- * **A kért dokumentum könyv?**
 - igen - « A kért könyv megrendelése.
 - nem - « Folyóirat cikk megrendelése.

- * **Könyv megrendelése** « Megkeresem a kért könyvet a Subito rendszerben.
- * Van-e a kért könyv a Subito rendszerben?
 - nem - « Kérés visszautasítása.
 - igen - « Kiválasztok egy szolgáltató könyvtárat.

- * A kért kiadású könyv szerepel-e a kiválasztott könyvtár katalógusában?
 - nem - « Kérés visszautasítása.
 - igen -
- * Kölcsönözhető-e a könyv?
 - nem - « Kérés visszautasítása.
 - igen -

- « **Megrendelem a könyvet.**
- « **Megérkezik a könyv.**
- « **Értesítem az olvasót.**
- « **Odaadom az olvasónak a könyvet.**
- « **A könyv visszaküldése.**
- « **Összesített számla megérkezik.**
- « **Számla kiegyenlítése az olvasó által megadott intézeti keretről.**
- * **Folyóirat cikk megrendelése** « Megkeresem a kért könyvet a Subito rendszerben.

- * Van-e a kért folyóirat a Subito rendszerben?
 - nem - « Kérés visszautasítása.
 - igen -

- * Van-e kért évfolyam a rendszerben?
 - nem - « Kérés visszautasítása.
 - igen - « Kiválasztok egy szolgáltató könyvtárat.

- « **Beírom a kért cikk pontos adatait.**
- « **Megrendelem a kért cikket.**
- « **E-mailben megérkezik a cikk.**

« **Adminisztráció.**

« **Értesítem az olvasót.**

* E-mailben kéri?

- nem - « Kinyomtatom, elküldöm.
- igen -

* E-mailben elküldöm.

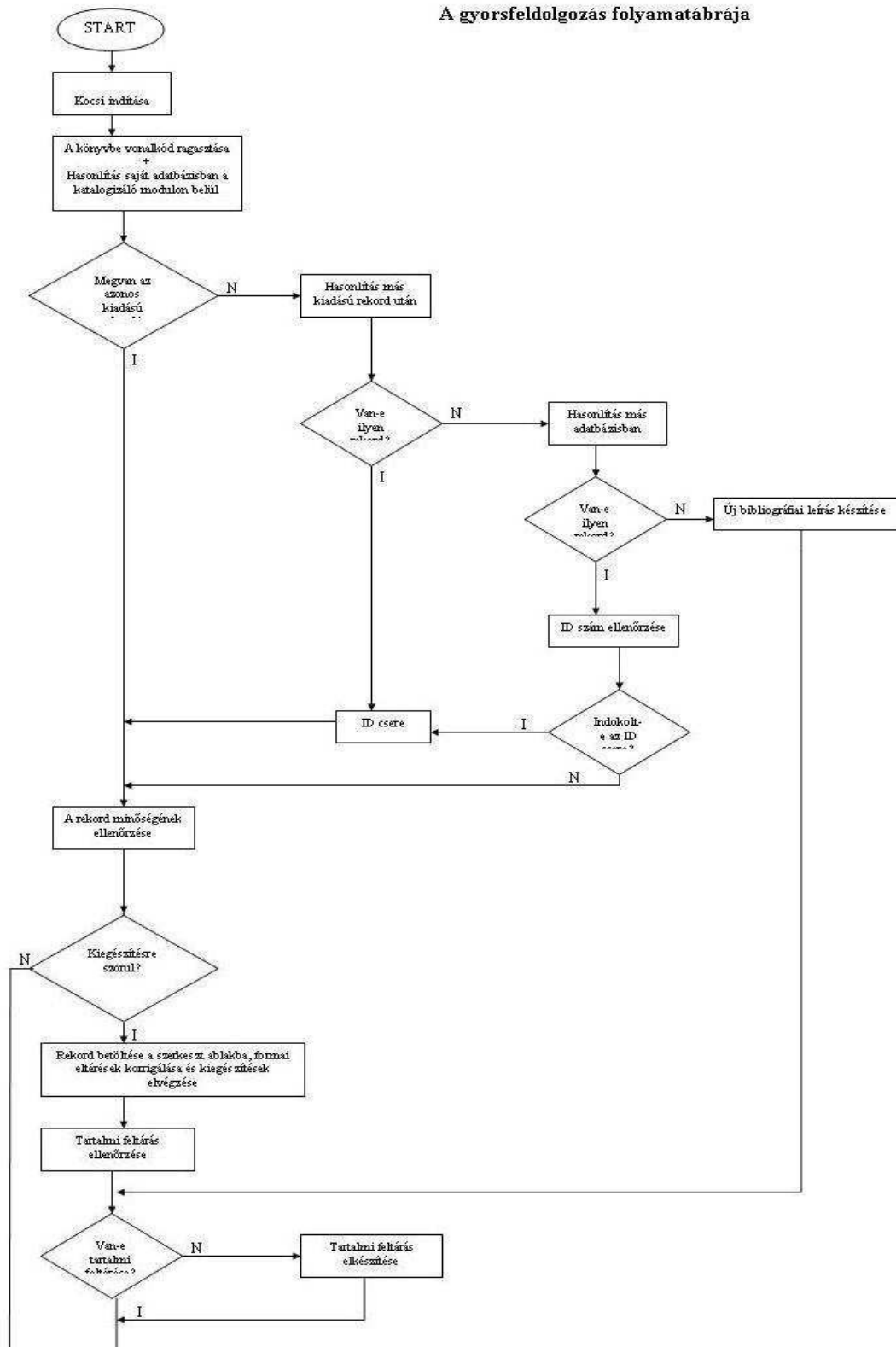
« **Összesített számla megérkezik.**

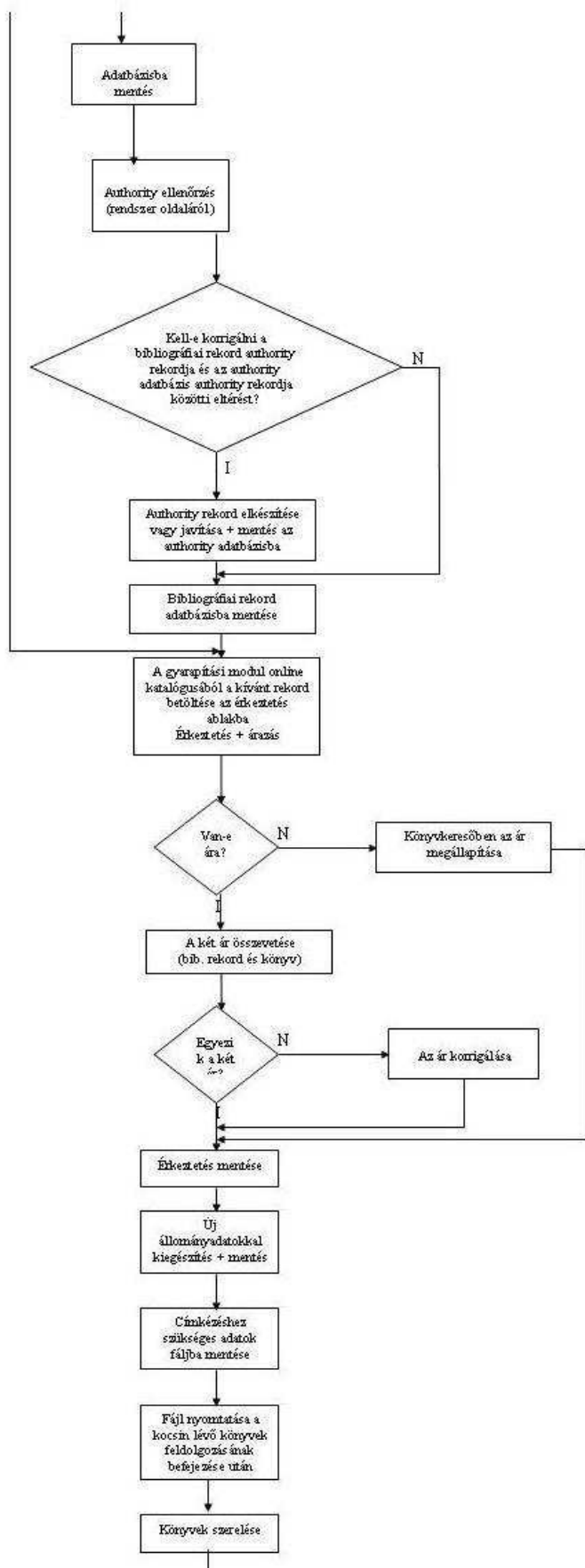
« **Számla kiegyenlítése az olvasó által megadott intézeti keretről.**

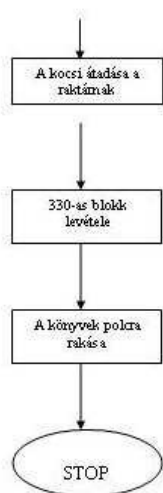
9.3.8. FELDOLGOZÁS

Gyorsfeldolgozás

A gyorsfeldolgozás folyamatábrája







A folyamat leírása:

Köteles válogatás

1. A köteles megérkezik
2. A DEENK BTEK gyűjtőkörébe tartozik-e? **Nem** Szétválogatás tagkönyvtárak szerint. A dokumentum dobozba rakása. Adminisztráció elvégzése: kocsikísérő megírása + beíró könyvben regisztrálás; dobozok elszállíttatása.
3. A DEENK BTEK gyűjtőkörébe tartozik-e **Igen**
4. Feldolgozásra kerül-e?
5. **Igen**
6. Az adott szakterülethez való besorolás; kocsira rakás; adminisztráció elvégzése: kocsikísérő megírása + beíró könyvben regisztrálás; kocsit indítása.
7. Feldolgozásra kerül-e?
8. **Nem**
9. Önfeltáró jellegnek megfelelő csoportosítás
10. Megőrzésre előkészítés
11. Raktárba küldés

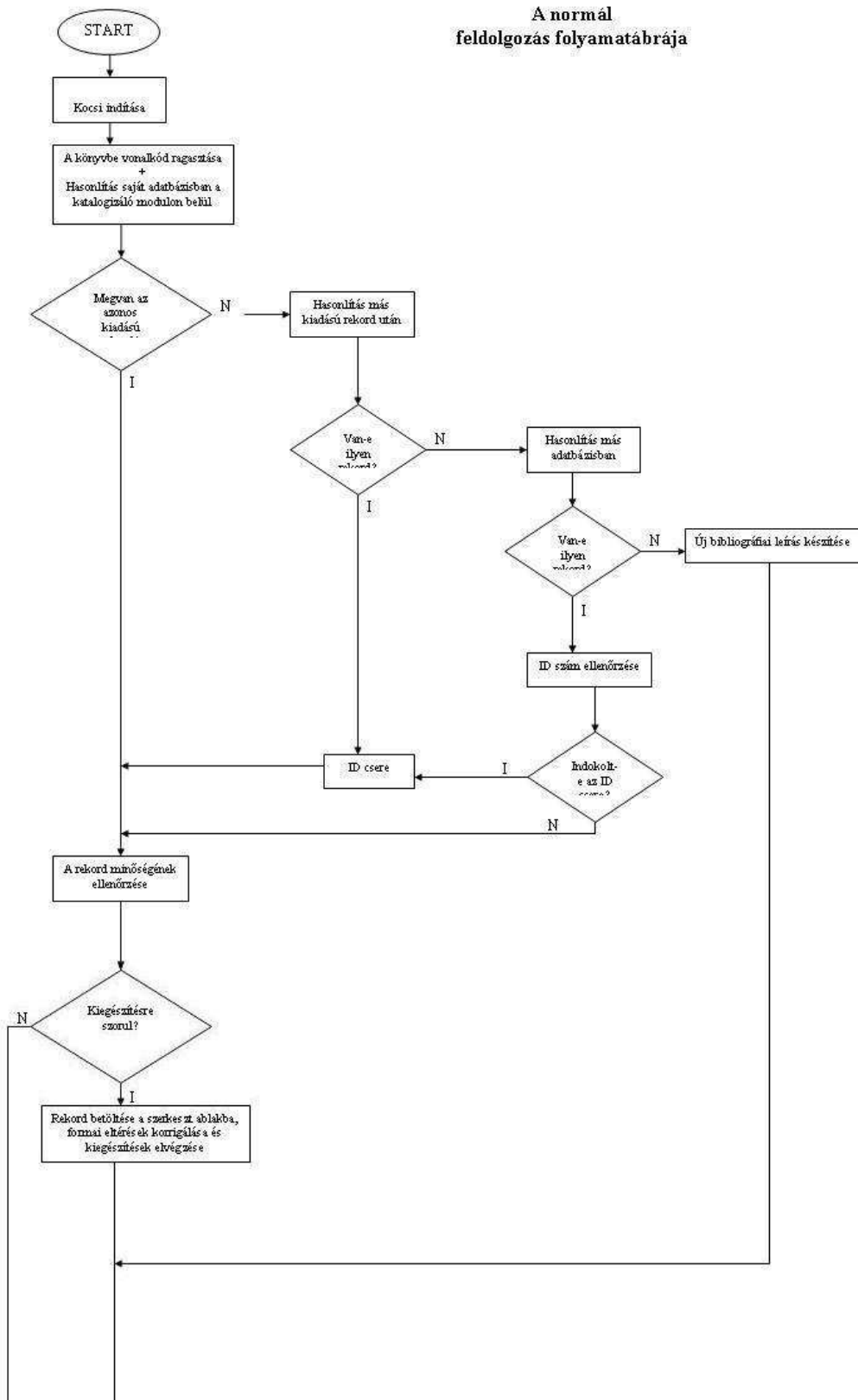
A gyorsfeldolgozás lépései

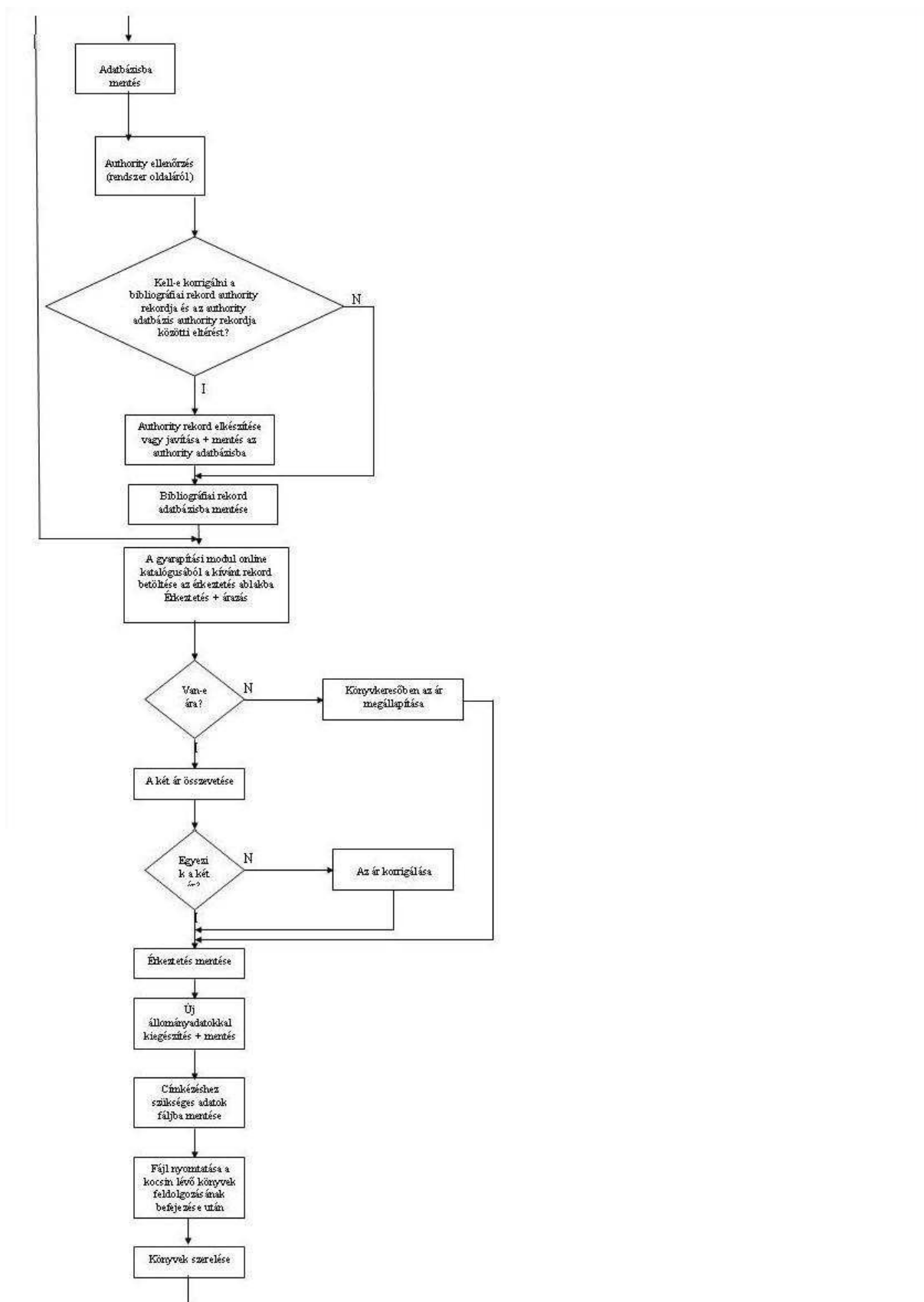
1. Kocsit indítása
2. Könyvek vonalkóddal való ellátása és hasonlítás saját adatbázisban
3. Megvan-e az azonos kiad. rekord?
4. **Igen**
5. A rekord minőségének ellenőrzése
6. Kiegészítésre szorul?
7. **Igen**
8. Rekord betöltése, formai eltérések korrigálása és kiegészítések elvégzése
9. Tartalmi feltárás ellenőrzése
10. Van-e tartalmi feltárás?
11. **Igen**
12. Adatbázisba mentés

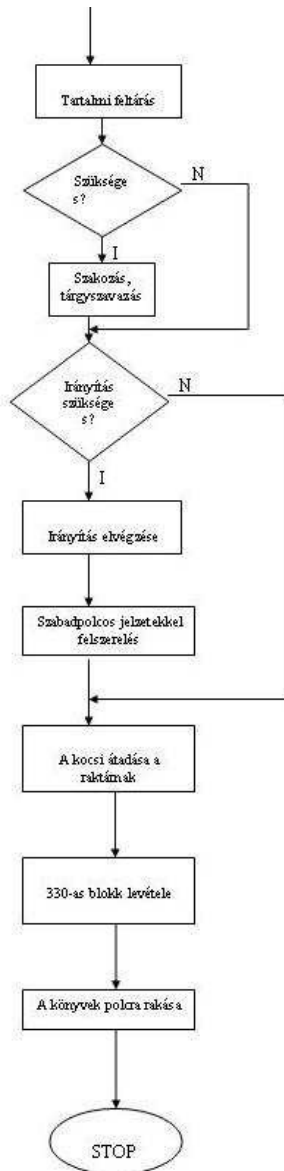
13. Auth. ellenőrzés a rendszer oldaláról
14. Kell-e korrigálni az auth. rekordokat?
15. Igen
16. Az auth. rekord elkészítése vagy javítása majd mentés az auth. adatbázisba.
17. A bibliográfiai rekord mentése az online katalógusokba (saját + Vocal)
18. A Gyarapítási modul online katalógusból a bibliográfiai rekord betöltése az érkezési ablakba, érkeztetés.
19. Van-e ár?
20. A két ár összevetése
21. Egyezik a két ár?
22. Igen
23. Az érkeztetés mentése
24. Új állományadatokkal kiegészítés + mentés
25. A címkéhez szükséges állományadatok fájlba mentése
26. Fájl nyomtatása a kocsi befejezés után
27. Könyvek szerelése (lop. csík, bélyegzés, címkék ragasztása)
28. A kocsi átadása a raktárnak
 - 330-as blokk levétele
 - Könyv polcra rakása
 - Stop

Normál feldolgozás

A normál feldolgozás folyamatábrája







A folyamat leírása:

Köteles válogatás

- A köteles megérkezik
- A DEENK BTEK gyűjtőkörébe tartozik-e? **Nem** Szétválogatás tagkönyvtárak szerint. A dokumentum dobozba rakása. Adminisztráció elvégzése: kocsikísérő megírása + beíró könyvben regisztrálás. Dobozok elszállíttatása.
- A DEENK BTEK gyűjtőkörébe tartozik-e **Igen**
- Feldolgozásra kerül-e?
- **Igen**
- Az adott szakterülethez való besorolás. Kocsira rakás. Adminisztráció elvégzése: kocsikísérő megírása + beíró könyvben regisztrálás. Kocsi indítása.
- Feldolgozásra kerül-e?
- **Nem**
- Önfeltáró jellegnek megfelelő csoportosítás

- Megőrzésre előkészítés
- Raktárba küldés

A normál feldolgozás lépései

5. Kocsi indítása
6. Könyvek vonalkóddal való ellátása és hasonlítás saját adatbázisban
7. Megvan-e az azonos kiad. rekord?
8. Igen
9. A rekord minőségének ellenőrzése
10. Kiegészítésre szorul?
11. Igen
12. Rekord betöltése, formai eltérések korrigálása és kiegészítések elvégzése
13. Adatbázisba mentés
14. Auth. ellenőrzés a rendszer oldaláról
15. Kell-e korrigálni az auth. rekordokat?
16. Igen
17. Az auth. rekord elkészítése vagy javítása majd mentés az auth. adatbázisba
18. A bibliográfiai rekord mentése az online katalógusokba (saját + Vocal)
19. A Gyarapítási modul online katalógusból a bibliográfiai rekord betöltése az érk. ablakba, érkeztetés
20. Van-e ár?
21. A két ár összevetése
22. Egyezik a két ár?
23. Igen
24. Az érkeztetés mentése
25. Új állományadatokkal kiegészítés + mentés
26. A címkézéshez szükséges állományadatok fájlba mentése
27. Fájl nyomtatása a kocsi befejezés után
28. Könyvek szerelése (Lopásgátlócsík, bélyegzés, címkék ragasztása)
29. Tartalmi feltárás (A Szakreferensi Osztályon!)
30. Szükséges?
31. Szakozás, tárgyszavazás
32. Szükséges-e az irányítás? (Szabadpolcra megy, vagy raktárba?)
33. Irányítás elvégzése
34. Szabadpolcos jelzetekkel felszerelés
35. A kocsi átadása a raktárnak
36. 330-as blokk levétele
37. Könyv polcra rakása
38. Stop

10. MÉRÉS, ELEMZÉS, ÉRTÉKELÉS

A minőségen alapuló szakfelügyelet teremtheti meg a könyvtárak tevékenységének, szolgáltatásainak korszerű értékelését, amely egyrészt segítheti a fenntartó megítélését az adott könyvtárról, másrészt az adott könyvtár vezetését a szolgáltatások minőségének jobbításában, illetve a más könyvtárakkal való összehasonlításban.

A vizsgálat és értékelés kétféle módon történhet:

- a szakmai és minőségi előírások, normatívák alapján,
- a könyvtár önértékelése alapján.

10.1. SZAKMAI ÉS MINŐSÉGI NORMATÍVÁK

A minőségbiztosítás során fontos vizsgálni, hogy az intézmény teljesíti-e a jogszabályokban, belső szabályzatokban, egyetemi szabályzatokban előírt kötelező minimumokat, fejlesztési elképzelései egybeesnek-e a szakma stratégiai céljaival, figyelembe veszi-e a szakmai normatívákat.

Kapcsolódó szabályozások:

ISO 9000
ISO 9001
ISO 9002
ISO 9003
ISO 9004
ISO 8402
ISO 10011
MSZ EN ISO 9000
MSZ EN ISO 9001
MSZ EN ISO 9002
MSZ EN ISO 9003
MSZ EN ISO 9004
MSZ ISO 10011

10.2. ÖNÉRTÉKELÉSI RENDSZER

A minőségirányítási rendszerünk eredményességének ellenőrzésére, tevékenységünk megfelelőségének igazolására adatgyűjtést és elemzést, és teljes körű önértékelést végzünk. A mutatószámok alkalmazásával elérhető a tények alapján történő tájékozódás és döntés, a trendek felismerése, a folyamatokra vonatkozó intézkedések hatásának lemérhetősége, valamint a gyors reagálás lehetősége.

10.3. ELLENŐRZÉSEK ÜTEMEZÉSE

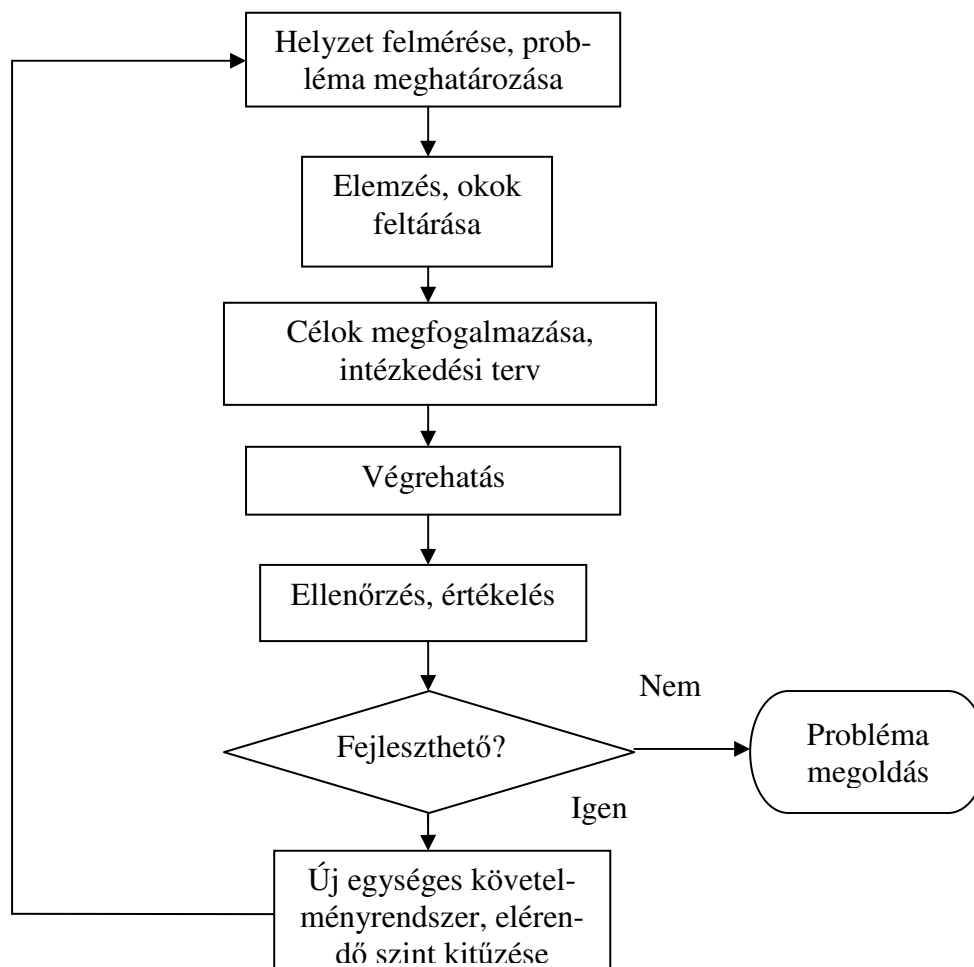
Ellenőrzési terület	Gyakoriság	Módszer	Felelős
Belső szabályzatok	szükség szerint	dokumentumelemzés	intézmény vezetősége
Partneri elégedettség vizsgálat	évente	kérdőív	intézmény vezetősége
Intézményi önértékelés	évente	kérdőív	intézmény vezetősége
Dolgozók munkája	évente	beszélgetés, megfigyelés, statisztika	közvetlen vezetők

11. FEJLESZTÉS

11.1. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS

A Könyvtár elkötelezettségi nyilatkozata és minőségpolitikája tartalmazza a vezetőség elkötelezettségét a Minőségirányítási Rendszer folyamatos fejlesztése, tökéletesítése iránt. Ezt egyrészt a közép- és rövid távú minőségcélok meghatározásánál, aktualizálásánál, másrészt a rendszer teljesítményének, eredményességnek elemzésénél vesszük figyelembe. A folyamatos fejlesztés kiemelt jelentőségére tekintettel a vezetőség ezt a tevékenységet önálló vezetési folyamatként határozta meg.

A minőségirányítási rendszer folyamatos működéséhez elengedhetetlen a folyamatos javítás, melynek célja a működés közben felmerülő hibák, hiányosságok megszüntetése, problémák megoldás. Ennek érdekében végezzük a különböző felméréseinket, elégedettségvizsgálatainkat, vizsgáljuk felül szabályzataink, folyamatszabályozásaink.



11.2. HELYESBÍTÓ ÉS MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉGEK

Intézményünk jellemzően az alábbi információk alapján dönthet úgy, hogy szükséges-e helyesbítő tevékenységet indítani:

- partneri reklamációk, észrevételek, javaslatok,
- teljesítés közben előforduló hibajelentések, jegyzőkönyvek,
- önértékelés eredményei,
- vezetőségi átvizsgálás feljegyzései,
- belső javaslattétel,
- adatelemzések eredményei.

12. MELLÉKLETEK

1. Alkalmazott fogalmak, rövidítések
2. Használói kérdőív 2003
3. Használói kérdőív 2007
4. Kérdőmódszer 2007
5. Kérdőív az elektronikus szolgáltatásokról 2009
6. Belső kommunikációs kérdőív 2006
7. Motivációs kérdőív 2007
8. Szervezeti kultúra kérdőív 2007
9. SWOT analízis 2005
10. SWOT analízis 2007

MELLÉKLETEK

Alkalmazott fogalmak, rövidítések

Minőségirányítás

Az intézményvezetési feladatköröknek minden olyan eleme, amely a helyi minőségfogalom kialakítására, a minőség javítása érdekében célkitűzések és feladatok megfogalmazására, valamint azok megvalósítására irányul.

Minőségpolitika

Az a dokumentum, amely összefoglalja az intézmény, mint szervezet minőséggel kapcsolatos céljait, e célok elérésének elveit, valamint a célok eléréséhez alkalmazott legfontosabb eszközöket. A minőségpolitikát a szervezeti célok, a minőségügyi szabályozók és a felülvizsgált minőségügyi helyzet alapján kell meghatározni.

Vezetési feladatok végrehajtása

A vezetési feladatok azokat a tevékenységeket, folyamatokat foglalják magukba, amelyek az intézmény képviselte, elvárásoknak megfelelő működtetése, irányítás a más hatáskörbe nem utalhat:

- stratégiai elképzelések, célok megfogalmazása, a vezető elkötelezettségét kifejező stratégiai dokumentumok megfogalmazása (küldetésnyilatkozat, minőségpolitikai nyilatkozat),
- az intézmény jogszerű működési rendjének kialakítása és fenntartása,
- az intézmény biztonságos működésének biztosítása
- az intézmény működésének és szakmai eredményeinek időszakos ellenőrzése, értékelése
- partnerkapcsolatok irányítása
- minőségfejlesztési rendszer működtetése

Tervezési feladatok végrehajtása

A tervezési feladatok a PDCA jellegű szemlélet (tervezés – végrehajtás – ellenőrzés, értékelés, korrekció, beavatkozás, fejlesztés) érvényesítését jelentik az intézmény minden területén. Ez azt jelenti, hogy a fontosabb tevékenységek, eljárások, folyamatok esetében a PDCA logika alkalmazása mindenképp ajánlott, sőt elvárt.

A tervezési feladatok általános értelemben jelennek meg, melyet, ha mélyebben értelmezzünk, akkor a következő területeket és szinteket jelentheti:

- A Stratégiai tervezés (Intézményi Minőségirányítási Program)
- Szakmai munka éves tervezése (Pl. Munkabizottsági tervek)
- Működtetés éves tervezése
- Éves munkaterv
- Munkatársak képzési terve
- Gazdasági (pl. a beszerzés, karbantartás tervezése)
- Pénzügyi tervezés
- A tervezési feladatok szabályozása alkalmával meg kell határozni a tervdokumentumok elkészítésének rendjét, tartalmát, az egyes dokumentumok egymáshoz való viszonyát.

Mérési feladatok végrehajtása

A mérésekkel (mérhető mutatók, szempontok megadásával, a szempontokhoz, mutatókhoz illeszkedő megfelelő mérőeszközökkel) biztosítjuk, hogy a kitűzött célok közelítése, elérése a megadott időszakossággal, mintával ellenőrizhető, értékelhető. Mérések során az intézmény

olyan adatok, mutatók vizsgálatát végzi az ezek mérhetőségét biztosító speciális eszközökkel, melyek révén objektív, tényszerű eredményeket kap.

Ellenőrzési feladatok végrehajtása.

A PDCA logika értelmében az ellenőrzési feladatok a megtervezett feladatok végrehajtás közben végzett folyamatközi, valamint záró-ellenőrzések elvégzését jelenti. Az ellenőrzéseket az elvárt eredménykritériumhoz viszonyított szempontok határozzák meg. Az ellenőrzési, mérési feladatok rendszerszerű elvégzése a vezető hatásköre. Az egyes méréseket – ellenőrzéseket beosztások, kompetenciák, érintettség alapján a vezető delegálhatja a megfelelő szintre.

A vezető felelőssége az, hogy külső és belső partnerei számára ismertté tegye a mérések – ellenőrzések rendszerét (szempontjait, tartalmát, időpontjait, módját, dokumentálási rendszerét), világosan megjelenítse, hogy mely ellenőrzéseket végzi személy szerint, illetve megismertesse az ezzel megbízottakat.

Értékelési feladatok végrehajtása.

A különböző területeken kitűzött célok, eredmények elérésének értékelése az adott területre meghatározott vizsgálati szempontok, illetve a végzett mérések ellenőrzések alapján. A tervezési szintekhez és területekhez hasonlóan az értékelés is többféle szinten többféle tartalomra vonatkozhat. Ugyancsak különbözhetnek az értékelések az időszakosság megszabásában is (pl. féléves, éves, ciklusközi stb.)

Az értékelés szabályozásánál az intézmény meghatározza az értékelés tárgyát, az értékelés szempontjait, az értékelés időszakosságát, az értékelés felelősét, a legitimálási és dokumentálási rendet.

Az egyes területek értékelései közül a közoktatási intézmények esetében kiemelt fontosságú területek a szakmai működés, illetve humán erőforrás-gazdálkodás területéhez kötődik. A minőségvizsgálatok kiemelt figyelmet fordítanak mind a szervezeti működés, mind a szakmai területen a végzett munka eredményessége és hatékonysága értékelésére.

Minőségfejlesztés, minőségfejlesztési rendszer

Az intézményen belüli tevékenységek és folyamatok eredményességének és hatékonyságának növelése az intézmény és a partnerek igényeinek mind teljesebb kielégítése és a partnerek elégedettségének növelése érdekében.

A folyamatos fejlesztés (innováció) a komplex intézményértékelés alapján a vezető által jóváhagyott fejlesztési stratégia alapján zajlik.

Könyvtárhasználói felmérés, 2003.

Kedves használónk!

Ez a felmérés azt vizsgálja, hogy könyvtárunk szolgáltatásai mennyire felelnek meg az Ön igényeinek. Kérjük, hogy látogatása végén töltsse ki kérdőívünket és helyezze azt a *kijáratnál lévő dobozba*. Könyvtárosaink készséggel állnak rendelkezésére.

A, kérdéscsoport **Mit csinált a könyvtárban?**

(több válasz is adható)

[Kérjük, jelölje x-szel az igénybe vett szolgáltatásokat és a megfelelő választ húzza alá!]

- Könyvet - kölcsönzött / visszahozott / hosszabbított
- Hangkazettát - kölcsönzött / visszahozott / hosszabbított
- Videokazettát - kölcsönzött / visszahozott / hosszabbított
- CD-t - kölcsönzött / visszahozott / hosszabbított
- CD-ROM-ot - kölcsönzött / visszahozott / hosszabbított
- Böngészett
- Információt keresett / megoldott valamit
- Könyvtári előfizetett hálózati adatbázis(oka)t használt
- Elektronikus - jegyzetet / könyvet / folyóiratot használt
- Napilapot / hetilapot / folyóiratot / olvasott
- Rendezvényen / kiállításon vett részt
- Számítógépet használt
- Internetet használt
- Helyben - tanult / dolgozott / könyvet olvasott
- Másológépet használt
- Egyebet:

.....
.....

B, kérdéscsoport **Kérjük írja le, hogy mit keresett ma!**

1 Hány darab dokumentumot vitt magával haza (kölcsönzött) ma?

például ha két könyvet, ha egyet sem.

Kérjük lapozzon! 

2. sz. melléklet

2 Írja fel azokat a konkrét könyvcímeket (lehetőleg szerzővel), melyeket Ön kikölcsönzött, vagy szeretett volna kikölcsönözni.

Ezt a könyvet kereste és		Nem konkrétan kereste és megkapta
megkapta	nem kapta meg	

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 Írja fel azokat a konkrét hangkazetta, CD, videó vagy DVD címeket, melyeket Ön kikölcsönzött, vagy szeretett volna kikölcsönözni.

Ezt a művet kereste és		Nem konkrétan kereste és megkapta
megkapta	nem kapta meg	

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 Tájékoztatás és tudakozás:

Ha valamit megoldani jött, sikerült-e?

igen részben nem

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

C, kérdéscsoport
könyvtárunkkal?

Kérjük írja le, hogy mennyire elégedett

[soronkét csak egyet jelöljön X-el]

	nagyon elégedett	inkább elégedett	közepesen elégedett	inkább elégedetlen	nagyon elégedetlen
A könyvtár külső állapota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A könyvtár belső állapota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Akadálymentes, könnyű bejutás a könyvtárba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Akadálymentes, könnyű közlekedés a terekben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jelek és eligazító táblák	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A könyvtári terek elrendezése, beosztása	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ülőhelyek és asztalok száma és minősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kérjük lapozzon! 

	nagyon elégedett	inkább elégedett	közepesen elégedett	inkább elégedetlen	nagyon elégedetlen
Nyitvatartási idő	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Könyvtári kabinet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Könyvek példányszáma és minősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Más anyagok példányszáma és minősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Várakozási idő a szolgáltatás igénybe vételére	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Könyvtárosok segítőkészsége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tájékoztató és tudakozószolgálat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Számítógépek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gyerekszolgálat (megyei könyvtár esetében)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Helyismereti gyűjtemény (megyei könyvtár esetében)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Összességében véleménye a könyvtár egészéről	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D, kérdéscsoport Kérjük, írjon magáról!

1. Átlagosan milyen gyakran látogatja a könyvtárunkat?
[csak egyet jelöljön]

2. Kora:

- Ez az első látogatásom ebben a könyvtárban
- Többször egy héten
- Hetente
- Kéthetente
- Háromhetente
- Havonta
- Ritkábban

3. Ön: Nő Férfi

4. Ha ön állandóan, vagy ideiglenesen ezen a településen él, jelölje X-szel

Ha nem, a települése neve:

Hány kilométerre van lakása, vagy lakóhelye ettől a könyvtártól?

Kérjük lapozzon! 

5. Legmagasabb iskolai végzettsége:

- 8 általános, vagy kevesebb
- középiskola
- főiskola/egyetem

6 Jelenlegi foglalkozása:

- Nappali egyetemi, főiskolai hallgató
- Esti vagy levelező egyetemi, főiskolai hallgató
- Egyéb tanuló
- Főfoglalkozású alkalmazott
- Részmunkaidős alkalmazott
- Vállalkozó
- Munkanélküli
- Nyugdíjas
- Háztartásbeli
- Tartósan beteg, rokkant
- Gyes-en, Gyed-en van
- Sorkatona (polgári szolgálatos)
- Egyéb:

7 Kérjük jelölje X-szel, ha nehézségei vannak a könyvtár használatában, mivel Önnek:

- Látási Hallási Fizikális Tanulási
- Egyéb: problémái vannak.

8 Használ-e más könyvtárat is?

A könyvtár neve:

- Más helyi könyvtárat
.....
- Egyéb könyvtárat
.....

Kérjük lapozzon! 

9. Észrevétele, javaslata a könyvtár jobb működése érdekében

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Eredményes, segítő együttműködését köszönöm!

Dr. Virágos Márta
főigazgató

Használói kérdőív, 2007.

..... Könyvtár

A válaszadás önkéntes!

S. sz.:

Dátum:

Kedves Könyvtárhasználónk!

Szeretnénk megismerni, hogy könyvtárunk szolgáltatásai mennyire felelnek meg az Ön igényeinek. Kérjük, hogy töltsse ki kérdőívünket, és távozás előtt adja oda a szolgálatot teljesítő munkatársunknak, aki a felmerülő kérdéseivel kapcsolatban készséggel áll rendelkezésére.

Kérjük, hogy a megfelelő kódszám bekarikázásával válaszoljon!

1. Életkora: év

2. Neme

- 1 – nő
- 2 – férfi

3. Legmagasabb (befejezett) iskolai végzettsége:

- 1 – 8 általános vagy kevesebb
- 2 – középiskola
- 3 – főiskola, egyetem

4. Jelölje meg mindazt, ami Önre érvényes (Több válasz is megjelölhető!)

- 1 – nappali egyetemi, főiskolai hallgató
- 2 – esti vagy levelező egyetemi, főiskolai hallgató
- 3 – PhD hallgató
- 4 – egyéb tanuló
- 5 – főfoglalkozású alkalmazott
- 6 – részmunkaidős alkalmazott
- 7 – kutatóintézeti dolgozó
- 8 – felsőoktatási oktató
- 9 – egyéb oktató
- 10 – közgyűjteményi dolgozó
- 11 – vállalkozó, önálló
- 12 – nyugdíjas
- 13 – munkanélküli
- 14 – háztartásbeli
- 15 – tartósan beteg, rokkant nyugdíjas
- 16 – gyesen, gyeden van
- 15 – nem magyar állampolgár

5. Mióta tagja Ön a könyvtárunknak?

- 1 – kevesebb, mint egy éve
- 2 – 1-2 éve
- 3 – 3-5 éve
- 4 – 5 évnél régebben

3. sz. melléklet

6. Általában milyen gyakran keresi fel a könyvtárunkat?

- 1 – hetente többször
- 2 – hetente
- 3 – havonta
- 4 – negyedévente
- 5 – félévente
- 6 – ritkábban (alkalomszerűen)

7. Mennyire elégedett könyvtárunkkal? (Soranként csak egyet jelöljön!)

		Nagyon elégedett	Inkább elégedett	Közepesen elégedett	Inkább elégedetlen	Nagyon elégedetlen
1.	A könyvtár külső állapota	5	4	3	2	1
2.	A könyvtár belső állapota	5	4	3	2	1
3.	Akadálymentes, könnyű bejutás a könyvtárba	5	4	3	2	1
4.	Akadálymentes, könnyű közlekedés a terekben	5	4	3	2	1
5.	Jelek és eligazító táblák	5	4	3	2	1
6.	A könyvtári terek elrendezése, beosztása	5	4	3	2	1
7.	A munkaasztalok száma	5	4	3	2	1
8.	Nyitvatartási idő	5	4	3	2	1
9.	A könyvtárosok segítőkészsége	5	4	3	2	1
10.	A könyvtárosok szakértelme	5	4	3	2	1
11.	Számítógépek minősége	5	4	3	2	1
12.	Számítógépek száma	5	4	3	2	1
13.	A szabadpolcos állomány összetétele	5	4	3	2	1
14.	A szabadpolcos állomány elrendezése	5	4	3	2	1
15.	Várakozási idő	5	4	3	2	1
16.	Olvasási körülmények	5	4	3	2	1
17.	Saját számítógép használatának lehetősége	5	4	3	2	1
18.	Másolási szolgáltatások	5	4	3	2	1
19.	A szolgáltatások ára	5	4	3	2	1
20.	A könyvtár honlapjának tartalma	5	4	3	2	1

3. sz. melléklet

21.	A könyvtári honlap külső megjelenése	5	4	3	2	1
22.	Egyéb, éspedig:	5	4	3	2	1
23.	Összességében a könyvtár egésze	5	4	3	2	1

8. Elsősorban milyen célból veszi igénybe könyvtárunk szolgáltatásait?

- 1 – tanuláshoz
- 2 – munkához
- 3 – hobbihoz
- 4 – művelődéshez, önképzéshez
- 5 – szórakozáshoz
- 6 – egyébhez, éspedig:

9. Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni könyvtárunkban?

(Több válasz is megadható!)

- 1 – könyvkölcsönzés a könyvtár saját állományából
- 2 – újság, folyóirat használata a könyvtár saját állományából
- 3 – audio-vizuális dokumentumok kölcsönzése a könyvtár saját állományából
- 4 – kölcsönzés más könyvtár állományából (ODR)
- 5 – helyben olvasás, kutatás, böngészés
- 6 – audio-vizuális anyagok helyben használata
- 7 – saját dokumentumok előállítása (fénymásolás, nyomtatás, szkennelés, spirálozás)
- 8 – számítógépes katalógus használata
- 9 – internetezés
- 10 – adatbázisok használata
- 11 – szövegszerkesztés
- 12 – felnőtteknek szóló rendezvények
- 13 – tájékoztató szolgálat (konkrét kérdésre válasz kérése)
- 14 – egyéb, éspedig:

10. Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő eseményekről, változásokról? (Több válasz is jelölhető!)

- 1 – ismerősök, családtagok révén
- 2 – ki van írva a falra vagy az ajtóra
- 3 – a könyvtárosok szoktak szólni
- 4 – helyi újságból
- 5 – internetről, a könyvtár honlapjáról
- 6 – egyéb, éspedig:

11. Ön szerint milyen szolgáltatások hiányoznak még könyvtárunkból?

3. sz. melléklet

Egyéb észrevétele, javaslata:

Köszönjük válaszait!

A felmérés legfontosabb tapasztalatait a honlapunkon közzé tesszük.

Használói elégedettség mérése a DEENK egységeiben (kérdőív)
2007. április 11 – május 15.

A kérdőívet hajtogatjuk, sorszámozzuk, dátumozzuk és lepecsételjük!

A mérés módszere:

- 6 alkalommal, mindig más-más napon
- az adott egység nyitvatartási idejében egyenletesen elosztva, naponta 4 órán keresztül (nyitás után és zárás előtt is legyen mintavétel!)
- lehetőleg minden belépő kapjon kérdőívet, aki a mért órákban a szolgáltatást igénybe veszi
- a kérdőívet a könyvtáros adja oda, amikor a használó az adott szolgáltatási ponton megjelenik
- udvarias kérés, de a könyvtáros nem „kérdőbiztos”, csak akkor segít, ha a válaszadónak kérdése van → a kérdést nem értelmezzük, nem magyarázzuk, a válaszadóra bízunk az értelmezést: „ahogy ő gondolja”
- a kitöltött kérdőívet a válaszadó távozáskor a szolgálatot teljesítő munkatársnak adja át, illetve a kijárat közelében kijelölt helyre (dobozba?) teszi → a kérdőív átadásakor közölni kell!

A mérési napok minden egységben ugyanazok:

Április 11. szerda

Április 19. csütörtök

Április 21. szombat

Április 27. péntek

Május 7. hétfő

Május 15. kedd

Az órák az egység nyitva tartásától és forgalmi adataitól függően változhatnak (5x4, 1x2 óra)!

KÉRDŐÍV AZ ELEKTRONIKUS SZOLGÁLTATÁSOKRÓL, 2009.

A válaszadás önkéntes!

Kedves Könyvtárhasználóknk!

Szeretnénk megismerni, hogy könyvtárunk online szolgáltatásai mennyire felelnek meg a használók igényeinek. Kérjük, töltsé kérdőívünket, hogy az Ön véleményét és javaslatait figyelembe véve fejleszthessük szolgáltatásainkat.

A kitöltés során felmerülő kérdéseivel kapcsolatban készséggel állunk rendelkezésére az alábbi e-mail címen:

A könyvtár webterülete, honlapja

1. Milyen gyakran látogatja a könyvtár honlapját?

- Mindennap
- Hetente többször
- Egy-két hetente
- Havonta
- Ennél ritkábban
- Most először

2. Melyik honlapot használja a leggyakrabban? (Csak egyet jelöljön!)

- DEENK központi oldala
- DEENK Agrártudományi Könyvtára
- DEENK Bölcsészettudományi és Természettudományi Könyvtára
- DEENK Gyermekevelési és Felnőttképzési Kari Könyvtára
- DEENK Kenézy Élettudományi Könyvtára
- DEENK Médiatár
- DEENK Műszaki Kari Könyvtára
- DEENK Társadalomtudományi Könyvtára
- DEENK Zeneművészeti Könyvtára

3. Hogyan értékeli a könyvtár online szolgáltatásait?

	Nagyon hasznos	Hasznos	Nem hasznos	Nem használtam még	Nincs hozzá jogosultságom	Megjegyzés
Katalógusok						
Adatbázisok						
Elektronikus folyóiratok						
Elektronikus szolgáltatások elérése otthonról						
Digitális könyvtár						
Hova tovább?						
DEA						
Publikációs adatbázis						
Kérdezz!						
Hosszabbítás						
Könyvtárközi kérés feladása						
Elektronikus raktári kikérés						

5. sz. melléklet

Wifi (csatlakozás saját számítógépről)						
Metakereső						
Új szerzemények listája						
EndNote, RefWorks						
Impakt faktor						
NAVA (magyar nemzeti műsorszolgáltatói kötelempéldány archívum)						

4. Kérjük, sorolja fel az Ön által leggyakrabban használt adatbázisokat (max 3):

1.
2.
3.

5. Kérjük, sorolja fel az Ön által leggyakrabban használt elektronikus folyóiratokat (max 3):

1.
2.
3.

6. Kérjük, fogalmazza meg, mi a véleménye általában a könyvtár honlapjáról? Mivel van megelégedve, milyen hiányosságokat talált! (Tartalom, design, külalak, színek, stílus, betűméret, felépítés, szerkezet, átláthatóság, navigációs lehetőségek stb.)

7. Milyen figyelemfelkeltő eszközöket részesít előnyben a honlapokon?

- Futó csík
- Színnel és nagyobb betűmérettel kiemelt betűk
- Színes blokkok
- Banner
- Felugró ablak
- Egyéb, éspedig:

Katalógus (OPAC)

8. A katalógusok közül melyiket szokta használni? (Többet is jelölhet!)

- Központi katalógus (Corvina)
- Agrártudományi gyűjtemény (S-LIB)
- Termékinformációs adatbázis
- Egyiket sem

9. Általában milyen dokumentumokat keres?

- Mindenfélét
- Nyomtatott könyvet
- Időszaki kiadványt (folyóirat, évkönyv)
- Elektronikus dokumentumot
- Cikket
- CD/DVD-t
- Egyebet, éspedig:

10. Hogyan értékeli a keresési módokat?

	Nagyon hasznos	Hasznos	Nem hasznos	Nem használtam még
Egyszerű keresés				
Összetett keresés				
Böngészés				
Parancskeresés (CCL)				

5. sz. melléklet

11. Hogyan értékeli a találati lista megjelenítési lehetőségeit?

	Nagyon hasznos	Hasznos	Nem hasznos	Nem használtam még
Rövid				
Hosszú				
Hosszú példányokkal (státusz)				
MARC, HUNMARC				

12. Általában megtalálja-e, amit keres? Hogyan használja fel a kapott találatokat?

Új trendek

13. Szívesen venné-e, ha személyre szóló értesítést kapna a fejlesztésekről?

- Igen, mindenről
- Igen, de csak a szakterületemet érintő fejlesztésekről
- Nem

Milyen szakterületen dolgozik?

14. Hallott már az alábbi új technológiákról?

	Igen, használok	Igen, de nem használok	Nem, de szívesen megismerkednék vele	Nem érdekel
Web 2.0				
Blog				
RSS				
Wiki				
Személyre szabott keresőszoftverek				

A válaszadók profilja

15. Életkora: év

16. Neme:

- Nő
- Férfi

17. Legmagasabb (befejezett) iskolai végzettsége:

- 8 általános vagy kevesebb
- középiskola
- főiskola, egyetem

18. Tagja Ön a könyvtárnak?

- Igen
- Nem

Ha igen, mióta?

- 1-2 éve
- 4-5 éve
- Régebben

19. Ön a Debreceni Egyetem polgára?

- Igen
- Nem

5. sz. melléklet

20. Jelölje meg mindazt, ami Önre érvényes (Több válasz is adható!)

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> nappali egyetemi hallgató | <input type="radio"/> egyéb oktató |
| <input type="radio"/> esti vagy levelező egyetemi | <input type="radio"/> közgyűjteményi dolgozó |
| <input type="radio"/> főiskolai hallgató | <input type="radio"/> vállalkozó, önálló |
| <input type="radio"/> PhD hallgató | <input type="radio"/> nyugdíjas |
| <input type="radio"/> egyéb tanuló | <input type="radio"/> munkanélküli |
| <input type="radio"/> főfoglalkozású alkalmazott | <input type="radio"/> háztartásbeli |
| <input type="radio"/> részmunkaidős alkalmazott | <input type="radio"/> tartósan beteg, rokkant nyugdíjas |
| <input type="radio"/> kutatóintézeti dolgozó | <input type="radio"/> gyesen, gyeden van |
| <input type="radio"/> felsőoktatási oktató | <input type="radio"/> nem magyar állampolgár |

21. Honnan szokott internetezni leggyakrabban? (Csak egy választ jelöljön!)

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> Otthonról | <input type="radio"/> Kollégiumból |
| <input type="radio"/> Munkahelyről | <input type="radio"/> Könyvtárból |
| <input type="radio"/> Oktatási intézményből | <input type="radio"/> Egyéb, éspedig: |

22. Honnan értesül a könyvtár szolgáltatásairól?

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Baráttól/ Csoporttárstól | <input type="radio"/> A könyvtár honlapjáról |
| <input type="radio"/> Kollégától | <input type="radio"/> Könyvtárostól |
| <input type="radio"/> Tanártól | <input type="radio"/> Egyéb, éspedig: |
| <input type="radio"/> Nyomtatott dokumentumokból | |

23. Részt vett-e a könyvtár által tartott felhasználóképzésben?

- Igen, sokat tanultam belőle
- Igen, de nem volt hasznos
- Nem, de szeretnék
- Nem érdekel

BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓS KÉRDŐÍV, 2006.

Milyen kommunikációs lehetőségeket vesz igénybe? Kérjük karikázza be az Ön által használtakat!

Kommunikációs lehetőségek	
1. Szóbeli tájékoztatás (hivatalos)	5. Értekezletek
2. Telefon	6. Rendezvények
3. Írásbeli: levelek, e-mail	7. Személyes kapcsolat
4. Honlap	

A fent felsoroltak közül mely kommunikációs eszközzel nem elégedett? Kérjük, írja ide a számát.....

Kitől szokott tájékoztatást kapni? Karikázza be a választ!

Kitől?
1. Vezetőjétől
2. Más osztályon dolgozótól
3. Saját osztályán dolgozótól
4. Közvetlen munkatársától

Miről tájékoztatják? Karikázza be a választ!

Miről?
1. Értekezleten elhangzottokról
2. Tervekről
3. Feladatokról
4. Újdonságokról

Hogyan ad Ön tájékoztatást? Milyen csatornákon? Karikázza be a választ!

Csatorna
1. Telefonos
2. Személyes kapcsolat (közvetlen szóbeli)
3. Levezés
4. E-mail

Miről ad tájékoztatást? Karikázza be a választ!

Miről?
1. Értekezleten elhangzottokról
2. Tervekről
3. Feladatokról
4. Újdonságokról

6. sz. melléklet

Kinek ad munkájával kapcsolatos tájékoztatást? Karikázza be a választ!

1. Vezetőjének
2. Munkatársának
3. Szakmai szervezet részére

Milyen tájékoztatást részesít előnyben? Karikázza be a választ!

1. Szóbeli
2. Írásbeli

Időben tájékoztatják-e? Karikázza be a választ!

1. Igen
2. Nem

Elég gyakran kap-e tájékoztatást? Karikázza be a választ!

1. Igen
2. Nem

Fontosnak tartja-e a nem hivatalos tájékoztatási csatornákat? (pl. büfében való társalgás)

1. Igen
2. Nem

Mi a véleménye a könyvtár vezetése és a dolgozók közötti hivatalos kommunikációról?

1. Kiváló
2. Nagyon jó
3. Megfelelő
4. Kielégítő
5. Épp hogy csak
6. Rossz
7. Olyan is van?

Mi a véleménye a könyvtár dolgozói és a vezetők közötti hivatalos kommunikációról?

1. Kiváló
2. Nagyon jó
3. Megfelelő
4. Kielégítő
5. Épp hogy csak
6. Rossz
7. Olyan is van?

Mi a véleménye a belső kommunikációról adott általános nyilatkozatokról?
 Értékelje az alábbi kijelentéseket 1-től 5-ig, aszerint, hogy mennyire találja őket jellemzőnek?
 1 = nem jellemző 5 = nagyon jellemző. Karikázza be a megfelelő választ!

Nr	Nyilatkozat	Értékelés				
		1	2	3	4	5
1.	A könyvtári kommunikáció fő célja, hogy mindenki érezze, hogy fontos része a szervezetnek.					
2.	Az információ hatalom.					
3.	Minél több a tájékoztatás, annál jobb.					
4.	Kisebb szervezetben jobban működik a tájékoztatást.					
5.	Elvben nincs ellentét a vezetés a dolgozók szándékai között.					
6.	Azok, akik elvégzik munkájukat, de nem hajlandók más, munkahelyi problémákkal foglalkozni, nem valók tudományos könyvtárakba.					

**KÉRDŐÍV A DEENK MOTIVÁCIÓS-ÉRTÉKELÉSI-JUTALMAZÁSI
RENDSZERÉRŐL, 2007.**

A kérdőív kitöltése önkéntes!

A felmérést a DEENK MIT Szervezeti Kultúra munkacsoportja végzi.
A kérdésekre a válaszok előtt található betűjel bekarikázásával válaszolhat.

Kedves Kollégánk!

Korábbi felmérésünk a szervezeti kultúra néhány olyan területét tárta fel, melyeken változtatásokra van szükség. Ezek megvalósításához az Ön véleményére és ötleteire is szükség van. Ha kitölti a kérdőívünket, válaszaival segíti egy hatékony motivációs-értékelési - jutalmazási rendszer kidolgozását.

A válaszadó neve:.....
(Kitöltése nem kötelező!)

A válaszadó kora:
(Kitöltése nem kötelező !)

a.) 30 év alatt
b.) 31-50 év között
c.) 50 év felett

Az egység, melyben dolgozik:
Karikázza be a megfelelő választ!

a.) Agrártudományi Könyvtár
b.) Bölcsészettudományi és
Természettudományi Könyvtár
c.) Zeneművészeti Könyvtár
d.) Kenézy Élettudományi Könyvtár
e.) Műszaki Főiskolai Kari Könyvtár
f.) Pedagógiai Főiskolai Kari Könyvtár
g.) Társadalomtudományi Könyvtár

1. Ön mennyire érzi magát motiváltnak a munkájában?
Karikázza be a megfelelő választ!

- a.) nagyon
- b.) többnyire
- c.) kissé
- d.) egyáltalán nem

2. Hogyan szeret Ön inkább dolgozni?
Karikázza be a megfelelő választ!

- a.) személyre szabottan, önállóan
- b.) csapatmunkában

3. Nagyobb kedvvel dolgozna-e, ha saját egységében, változó munkaterületeken próbálhatná ki magát?
Karikázza be a megfelelő választ!

7. sz. melléklet

- a.) igen
- b.) nem
- c.) már most is így dolgozom

4. Szakmai ismereteit mely területeken gyarapítaná szívesen?

Maximum **három** választ karikázzon be!

- a.) jelenlegi munkakörével kapcsolatos könyvtárszakmai ismeretek
- b.) más könyvtárszakmai ismeretek
- c.) informatika
- d.) nyelv
- e.) minőségbiztosítás
- f.) mentálhigiéna
- g.) kiadványszerkesztés
- h.) egyéb, éspedig:.....

5. Munkakörén kívül eseti munkát vállalna-e ?

Karikázza be a megfelelő választ!

- a.) igen, de csak akkor, ha anyagi vonzata is van
- b.) igen, még akkor is, ha csak erkölcsi elismerést kapok érte
- c.) nem, csak, ha köteleznek rá

5a. Ha igen, akkor mit:

Karikázza be a megfelelő válaszokat!

- a.) pályázatírás
- b.) rendezvényszervezés (kiállítás, konferencia stb.)
- c.) bibliográfiai munkák
- d.) belső oktatás
- e.) munkacsoportokban való részvétel
- f.) kiadványszerkesztés
- g.) marketing tevékenység (reklám, szórólapok stb.)
- h.) közösségi alkalmak, műsorok szervezése (pl. szalonnasütés, Luca-nap stb.)
- i.) egyéb, éspedig:.....

6. Előfordult-e, hogy fontos, önálló ötlete, kezdeményezése volt?

Karikázza be a megfelelő választ!

- a.) igen
- b.) nem

6a. Ha igen, kit tájékoztatott erről?

Karikázza be a megfelelő választ!

- a.) közvetlen munkatársat
- b.) közvetlen vezetőt
- c.) egységvezetőt
- d.) felső vezetőt
- e.) szakmai bizottságot

f.) egyebet, éspedig:.....

6b. Mi lett a sorsa az ötletének, kezdeményezésének?

.....
.....
.....
.....
.....

7. Milyen fórumot tart alkalmasnak arra, hogy a vezetőség megismerje a munkatársak ötleteit, javaslatait?

Karikázza be a megfelelő választ!

- a.) ötletláda
- b.) közös ötletelés
- c.) e-mail
- d.) írásos előterjesztés
- e.) személyesen közölve az illetékessel
- f.) egyéb módon, éspedig:.....

8. Szükségesnek tartja-e a DEENK-en belül egységes értékelési rendszer kidolgozását?

Karikázza be a megfelelő választ!

- a.) igen, egységes szempontok alapján, egyénre szabottan
- b.) igen, munkafolyamatokra szabottan
- c.) igen, egyéb módon, éspedig:.....
- d.) nem

9. Szükségesnek tartja-e az önértékelést megfelelő visszajelzéssel?

Karikázza be a megfelelő választ!

- a.) igen, közvetlen vezetővel négy szemközt
- b.) igen, közvetlen munkatársakkal közösen
- c.) igen, szélesebb fórum előtt
- d.) igen, egyéb módon, éspedig:.....
- e.) nem

10. Ön szerint milyen szempont alapján kapjanak anyagi elismerést a munkatársak?

Karikázza be a megfelelő választ!

- a.) teljesítménytől függetlenül, egyformán
- b.) teljesítménytől függően, differenciáltan

11. Ön milyen jutalmazási formákat javasol a plusz munkáért?

Maximum **három** választ karikázzon be!

- a.) szóbeli elismerés
- b.) írásbeli elismerés
- c.) felterjesztés kitüntetésre (kari, egyetemi, állami)

7. sz. melléklet

- d.) a Könyvtár által alapított díj
- e.) célprémium
- f.) vásárlási utalvány
- g.) üdülési csekk
- h.) jutalomszabadság
- i.) szabadidő kedvezmény
- j.) egyéb, éspedig:.....

12. Mennyire fontos az Ön számára a felső vezetés értékelése egy-egy feladat elvégzése után?

Karikázza be a megfelelő választ!

- a.) nagyon fontos, megerősít a munkában
- b.) kevésbé fontos
- c.) egyáltalán nem fontos

Köszönjük a közreműködését!

KÉRDŐÍV A DEENK SZERVEZETI KULTÚRÁJÁRÓL, 2007.

A KÉRDŐÍV ANONÍM, KITÖLTÉSE ÖNKÉNTES!

Kedves Kollégánk!

Szeretnénk megismerni a véleményét azokról a kérdésekről, amelyek mindannyiunkat foglalkoztatnak, de vagy nincs idő és alkalom a megbeszélésükre, vagy nem merjük nyíltan elmondani a véleményünket.

**A felmérést a DEENK Minőség Irányítási Tanácsa végzi.
A kérdésekre a válaszok előtt található betűjel bekarikázásával válaszolhat.**

A válaszadó kora: a) 30 év alatt b) 31 – 50 év között c) 50 év felett	Jelenlegi munkahelyére... a) az integráció (2001)előtt került b) az integráció (2001) után került
---	--

I. Kérdéscsoport: elkötelezettség, motiváció ,biztonság, képzés, ambíció, sikerélmény

1.) Az integráció (2001) óta mennyire változott meg a helyzete a munkahelyén?

- a) gyökeresen
- b) kissé
- c) semennyire
- d) nincs összehasonlítási alapom (később kerültem erre a munkahelyre)

2.) A DEENK létrejöttével munkahelyi feladataim...

- a) megsokszorozódtak
- b) kissé növekedtek
- c) ugyanannyi maradt
- d) csökkentek
- e) nincs összehasonlítási alapom (a DEENK létrejötte előtt nem dolgoztam itt)

3.) A DEENK létrejöttével munkahelyi feladataim tartalmilag...

- a) módosultak
- b) teljesen megváltoztak
- c) ugyanolyanok maradtak
- d) nincs összehasonlítási alapom (a DEENK létrejötte előtt nem dolgoztam itt)

4.) Az alábbiakban különböző véleményeket sorolunk fel. Oszloponként válassza ki azt a maximum három választ, amellyel leginkább egyetért!

Pozitív szempontok

- a) egy tekintélyes közösség tagja vagyok
- b) a munkánk hatékony
- c) jó lehetőség van az előrelépésben
- d) jól szervezett a munka
- e) jók a munkakörülmények
- f) tanulhatunk a többiektől

Negatív szempontok

- a) olyan, mint egy nagyüzem
- b) elvész az egyéni teljesítmény
- c) túl sok a vezető
- d) szervezetlen a munka
- e) nem ismerjük egymást eléggé
- f) rideg a légkör

5.) Szívesen vállalna-e olyan feladatokat is, amelyek nem tartoznak szorosan a munkaköréhez?

- a) igen
- b) nem

A megfelelő oszlopból válassza ki azt a maximum három választ, amellyel leginkább egyetért!

Ha igen: miért?

- a) a DEENK jó hírnevéért
- b) személyes ambícióból
- c) erkölcsi elismerésért
- d) karrierlehetőségért
- e) anyagi juttatásért
- f) egyéb juttatásért
- g) egyéb indok, éspedig:

Ha nem: miért?

- a) megcsinálom, amivel megbíznak, a többi nem érdekel
- b) a meglévő feladataimat sem tudom igényesen ellátni
- c) a többiek még nálam is kevesebbet dolgoznak
- d) az előrejutásnál úgysem a teljesítmény számít
- e) ennyi fizetésért nem szívesen dolgoznék többet
- f) az én szaktudásom úgysem tudják elismerni semmivel
- g) egyéb indok, éspedig:

6.) Véleménye szerint van-e lehetősége a munkahelyi ranglétrán följebb jutni?

- a) van
- b) nincs

Ha igen, hogyan? Maximum három szempontot karikázzon be!

- a) kiváló munkával
- b) továbbképzéssel
- c) a többiek előtti tekintély szerzésével
- d) a felettes javaslatára várva
- e) jó kapcsolatok kiépítésével a vezetők körében
- f) protekcióval
- g) csak, ha „üresedés” van
- h) törtetéssel
- i) kivárással
- j) egyéb módon, éspedig:

7.) Szakmai ismereteit szívesen gyarapítaná, tanulna?

- a) igen
- b) nem

Ha igen, miért? Maximum három szempontot karikázzon be!

- a) magasabb beosztásért
- b) kényelmesebb munkáért
- c) több fizetésért
- d) vezetői pozícióért
- e) becsvágyból
- f) tudásvágyból
- g) kapcsolatokért
- h) egyéb okból, éspedig:

8.) Úgy érzi, hogy munkáját a munkahelyén Maximum három szempontot karikázzon be!

- a) maximálisan elismerik
- b) a közvetlen kollégái elismerik
- c) a közvetlen felettese elismeri
- d) a felső vezetők elismerik
- e) más egységben elismerik
- f) senki nem ismeri el

9.) Ön a munkahelyén... Kérjük, hogy csak egy választ jelöljön meg!

- a) az állását biztonságban érzi
- b) érzett már létbizonytalanságot
- c) nagyon tart a létszámleépítéstől

10.) Akkor érzi jól magát a munkahelyén, ha Maximum öt szempontot karikázzon be!

- | | |
|--|---|
| a) képességeinek megfelelő munkát végezhet | i) jó csapatban dolgozhat |
| b) meg tud felelni az elvárásoknak | j) felettesei elismerik a teljesítményét |
| c) kellően megfizetik a munkáját | k) nem fenyegeti létszámleépítés |
| d) erkölcsi elismerést kap | l) nincs gyakran átszervezés |
| e) érzi, hogy fontos | m) jók a munkahelyi szociális körülmények |
| f) figyelembe veszik a véleményét | n) folyamatosan képezheti magát |
| g) jól szervezett a munka | o) a vezetés támogatja a tanulmányait |
| h) nyugodt a légkör | p) egyéb indok, éspedig: |

II. Kérdéscsoport: Együttműködés, bizalom, szolidaritás, konfliktusok, jóakarát

1.) Közvetlen munkatársait tekintve úgy véli, hogy... Kérjük, hogy csak egy választ jelöljön meg!

- | | |
|---------------------------------|--|
| a) jól tudnak együtt dolgozni | c) gyakran vannak nézeteltérések |
| b) többnyire összhangban vannak | d) egyáltalán nem tudnak együtt dolgozni |

2.) Ha egy közvetlen munkatársa véletlenül hibázik a munkájában, Ön Maximum három szempontot karikázzon be!

- | | |
|--------------------------------------|--|
| a) segít kijavítani | e) javító szándékkal elmondja a főnöknek |
| b) segít eltussolni | f) elmondja a többieknek, hogy tanuljanak belőle |
| c) felhívja rá a figyelmét, és segít | g) nem érdeklődik, az ő baja |
| d) együttérez vele, de magára hagyja | h) egyebet tesz, éspedig: |

3.) Ha Ön véletlenül hibázik, számíthat-e rá, hogy közvetlen kollégái Maximum három szempontot karikázzon be!

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| a) egy emberkén Ön mellé állnak | e) lesznek kárörvendők |
| b) egységesen Ön ellen fordulnak | f) figyelmeztetik, de segítenek |
| c) többségükben megvédik | g) csak akkor segítenek, ha kéri |
| d) inkább Ön ellen fordulnak | h) a háta mögött elmondják a főnöknek |

4.) Ha egyik kollégája rendszeresen nem dolgozza le a munkaidejét, Ön Maximum három szempontot karikázzon be!

- | | |
|---|--|
| a) szemet huny felette | e) felhívja a főnök figyelmét |
| b) bosszantja, de nem szól | f) felhívja a többiek figyelmét |
| c) falaz neki | g) finoman jelzi neki, hogy nem nézik jó szemmel |
| d) egy darabig túri, majd kérdőre vonja | h) ezután majd Ön sem dolgozza le a munkaidejét |

5.) Véleménye szerint az rombolja leginkább a munkamorált, ha Maximum öt szempontot karikázza be!

- | | |
|---|---|
| a) nem arányos a munka elosztása | i) ok nélkül dicsérnek |
| b) különböző a kollégák munkához való hozzáállása | j) soha nem dicsérnek |
| c) nem tekinti mindenki kötelezőnek a szabályokat | k) ellentétek vannak a kollektívában |
| d) nem tartja be mindenki a munkafegyelmet | l) a dolgozók árulkodnak egymásra |
| e) nem tekintenek minden szabályt kötelezőnek | m) irigyek egymásra |
| f) vannak, akik kiemelt előnyöket élveznek | n) rosszak a munkahelyi szociális körülmények |
| g) különböző elvek szerint értékeli a munkát | o) fenyeget a létszámleépítés veszélye |
| h) aránytalanok a munkabérek | p) egyéb, éspedig: |

6.) Ha új munkatárs érkezik a csoportjukba, Ön Maximum három szempontot karikázza be!

- | | |
|--|--|
| a) kérés nélkül is felvilágosítja a szabályokról | e) nem érdekli, ez a főnök feladata |
| b) bevezeti a szokásokba | f) felhívja a figyelmét a „nehéz” kollégákra |
| c) bemutatja a többieknek | g) kioktatja, hogyan viselkedjen a főnökkel |
| d) pártfogásba veszi | h) majd megtanul mindent a maga kárán |

7.) Amikor Ön a jelenlegi munkahelyére került Maximum három szempontot karikázza be!

- | | |
|-------------------------------------|--|
| a) a vezető bemutatta a kollégáknak | f) többen felajánlották a segítségüket |
| b) egy másik kolléga vezette körbe | g) barátságosan fogadták |
| c) elmondták a helyi szokásokat | h) felhívták a figyelmét a nehéz kollégákra |
| d) gyanúsán méregették | i) kioktatták, hogyan viselkedjen a főnökkel |
| e) rá se néztek Önre | j) egyéb, éspedig: |

8.) Mit tesz, ha magánéleti gondjai miatt átmenetileg nem tud maximális teljesítményt nyújtani a munkahelyén? Maximum három választ karikázza be!

- | | |
|---|---|
| a) elmondja a felettesének, és türelmet kér | d) mindenkinek elmondja a csoportban és a segítségüket kéri |
| b) csak a legbizalmasabb kollégájának mondja el | e) megpróbálja megoldani egyedül |
| c) elmondja a felettesének, de titoktartást kér | f) egyéb lehetőség, éspedig: |

III. Kérdéscsoport: Szervezet, szervezés, irányítás, ellenőrzés, értékelés

1.) Véleménye szerint a jó munkahelyi légkör megteremtésében legnagyobb szerepe... Maximum három szempontot karikázza be!

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| a) a felső vezetésnek van | e) a közösségnek van |
| b) a közvetlen vezetőnek van | f) a tárgyi feltételeknek van |

8. sz. melléklet

- c) a beosztottnak van
d) a vezető-beosztott viszonyának van
- g) a munkakörnek van
h) egyéb szempontnak van, éspedig:

2.) Az alábbi szempontok közül melyek azok, amelyek alkalmasak arra, hogy a közvetlen vezető a beosztottjait értékelje? Maximum öt szempontot karikázzon be!

- a) a munkavégzés minősége
b) a munkavégzés mennyisége
c) a munkatársak szorgalma
d) a munkatársak hozzáállása
e) a munkatársak teljesítménye
f) a munkatársak jelleme
- g) a munkatársak viselkedése
h) a munkatársak kapcsolatai
i) tudásuk
j) képzettségük
k) egyéb szempont, éspedig:

3.) Ön szerint a DEENK-ben a vezetők a beosztottjaikat leginkább milyen szempontok alapján értékelik? Maximum öt szempontot karikázzon be!

- a) a munkavégzés minősége
b) a munkavégzés mennyisége
c) a munkatársak szorgalma
d) a munkatársak hozzáállása
e) a munkatársak teljesítménye
f) a munkatársak jelleme
- g) a munkatársak viselkedése
h) a munkatársak kapcsolatai
i) tudásuk
j) képzettségük
k) egyéb szempontok, éspedig

4.) Véleménye szerint a DEENK-ben a vezetőség... Kérjük, hogy csak egy választ jelöljön meg!

- a) mindenkit azonos elvek alapján értékel
b) nem mindenkit azonos elvek alapján értékel
c) egyáltalán nincs értékelés

5.) Ön szerint a munkatársak tudják-e hogy mit várnak el tőle a vezetői? Kérjük, hogy csak egy választ jelöljön meg!

- a) mindenki tudja, mit várnak tőle és milyen elvek szerint értékelik
b) van, aki nem tudja, mit várnak el tőle és hogyan értékelik
c) van, aki nem törődik vele, hogyan értékelik

6.) Közvetlen munkahelyi vezetőjének a munkahelyi dolgokról... Maximum három szempontot jelöljön meg!

- a) elmondhatja a véleményét, és ő figyelembe veszi
b) elmondhatja a véleményét, de csak ígéri, hogy figyelembe veszi
c) elmondhatja a véleményét, de ő elengedi a füle mellett
d) elmondhatja a véleményét, és ő továbbítja az illetékesnek
- e) elmondhatja a véleményét, kifejezetten kíváncsi rá
f) elmondhatja, sőt, a döntések előtt általában kikéri a véleményét
g) nem meri elmondani a véleményét
h) nem lehet véleményt mondani, mert nem kíváncsi rá

7.) Ha közvetlen felettese nem elégedett az Ön munkájával...Maximum öt választ jelöljön meg!

- | | |
|--|-------------------------------------|
| a) kertelés nélkül megmondja és megindokolja | h) lejáratja a kollégák előtt |
| b) hímez-hámoz, találja ki magától | i) jelzi a felettesének |
| c) szó nélkül is érezteti | j) nem javasolja jutalomra |
| d) kollégáival „üzen” | k) más munkát ad |
| e) írásban figyelmezteti | l) a lehető legtöbb helyen elmondja |
| f) elbeszélget Önnel, segítséget ajánl | m) megfenyegeti |
| g) levegőnek nézi | n) egyéb, éspedig: |

8.) Miből tudja meg, hogy közvetlen felettese elégedett a munkájával? Maximum három választ jelöljön meg!

- | | |
|--|--------------------------------|
| a) négy szemközt megdicséri | f) nagyobb kihívás elé állítja |
| b) megdicséri a kollégák előtt | g) segíti az előrehaladását |
| c) jó példaként hozza fel nagyobb fórum előtt | h) több szabadidőt enged |
| d) jelzi a felső vezetésnek | i) kivételez Önnel |
| e) jutalomra javasolja | j) egyébből, éspedig |
| k) semmiből, észre sem veszi, hogy Ön jól dolgozik | |

9.) Véleménye szerint a jó vezetői testület...Maximum öt szempontot jelöljön meg!

- | | |
|---|--|
| a) nagy gondot fordít a munkatársi, emberi kapcsolatokra | h) előtérbe helyezi a csapatmunkát |
| b) behatóan foglalkozik a munkahelyi problémákkal | i) a munkát körültekintően és alaposan megszervezi |
| c) figyelembe veszi a dolgozók véleményét | j) védi a munkahely és a dolgozók érdekeit |
| d) folyamatosan tájékoztatja a munkatársait a közös dolgokról | k) odafigyel a munkahelyi szociális körülményekre |
| e) a változtatásokat kellően előkészíti | l) biztosítja a dolgozók szakmai fejlődését |
| f) a munkahelyi vitákban tárgyilagos | m) lehetőséget teremt a munkahelyi előmenetelre |
| g) törekszik a feszültségek megoldására | n) megfelelően és tárgyilagosan ellenőriz |
| o) egyéb, éspedig: | |

10.) Véleménye szerint a DEENK-ben a vezetői testület leginkább mely szempontoknak felel meg? Maximum öt szempontot jelöljön meg!

- | | |
|---|--|
| a) nagy gondot fordít a munkatársi, emberi kapcsolatokra | h) előtérbe helyezi a csapatmunkát |
| b) behatóan foglalkozik a munkahelyi problémákkal | i) a munkát körültekintően és alaposan megszervezi |
| c) figyelembe veszi a dolgozók véleményét | j) védi a munkahely és a dolgozók érdekeit |
| d) folyamatosan tájékoztatja a munkatársait a közös dolgokról | k) odafigyel a munkahelyi szociális körülményekre |
| e) a változtatásokat kellően előkészíti | l) biztosítja a dolgozók szakmai fejlődését |
| f) a munkahelyi vitákban tárgyilagos | m) lehetőséget teremt a munkahelyi előmenetelre |
| g) törekszik a feszültségek megoldására | n) megfelelően és tárgyilagosan ellenőriz |
| o) egyéb, éspedig: | |

11.) Véleménye szerint a DEENK-ben a vezetői testület leginkább mely szempontoknak nem felel meg? *Maximum öt szempontot jelöljön meg!*

- | | |
|---|--|
| a) nagy gondot fordít a munkatársi, emberi kapcsolatokra | h) előtérbe helyezi a csapatmunkát |
| b) behatóan foglalkozik a munkahelyi problémákkal | i) a munkát körültekintően és alaposan megszervezi |
| c) figyelembe veszi a dolgozók véleményét | j) védi a munkahely és a dolgozók érdekeit |
| d) folyamatosan tájékoztatja a munkatársait a közös dolgokról | k) odafigyel a munkahelyi szociális körülményekre |
| e) a változtatásokat kellően előkészíti | l) biztosítja a dolgozók szakmai fejlődését |
| f) a munkahelyi vitákban tárgyilagos | m) lehetőséget teremt a munkahelyi előmenetelre |
| g) törekszik a feszültségek megoldására | n) megfelelően és tárgyilagosan ellenőriz |
| o) egyéb, éspedig: | |

12. Egyéb észrevétele, javaslata:

Köszönjük a közreműködését!

DE ENK
SWOT analízis 2005.

ERŐSSÉGEK

- gyűjtemény (8 szavazat)
- jól felkészült munkatársak (7 szavazat)
- könyvtári integráció (5 szavazat)
- egységes integrált könyvtári szoftver (4 szavazat)
- szakkönyvtári rendszer (3 szavazat)
- felhasználóbarát könyvtár (3 szavazat)
- széleskörű adatbázisok (3 szavazat)
- infrastruktúra (3 szavazat)
- könyvtárközi kölcsönzés (3 szavazat)
- szakképzés, továbbképzés biztosítása a kollegáknak (2 szavazat)
- minőségi munkavégzés (2 szavazat)
- egységek közötti személyzeti mobilitás (1 szavazat)
- szakmai segítségnyújtás (1 szavazat)
- felhasználóképzés (1 szavazat)

GYENGESÉGEK

- Széttagoltság (7 szavazat)
- Rossz munkahelyi kommunikáció (7 szavazat)
- Létszámhiány (6 szavazat)
- Elégtelen tárgyi (technikai) feltételek (4 szavazat)
- Nem megfelelő munkaszervezés (4 szavazat)
- Egységes könyvtárhasználati politika hiánya (3 szavazat)
- Korszerűtlen épületek (3 szavazat)
- Korszerűtlen állomány-elhelyezés (2 szavazat)
- Elismerés hiánya (2 szavazat)
- Különböző színvonalú szolgáltatás (1 szavazat)
- Nem megfelelő PR, marketing (1 szavazat)

LEHETŐSÉGEK

- Minőségbiztosítás támogatása (11 szavazat)
- Partnerkapcsolatok (regionális, uniós, egyetemi) (7 szavazat)
- Pályázatok (6 szavazat)
- Új képzési struktúra (3 szavazat)
- Technikai fejlődés (3 szavazat)
- Infrastruktúra (3 szavazat)

VESZÉLYEK

- Forrásmegvonás (pályázat befagyasztása, maradványképzés, infláció, karok – fenntartók) (13 szavazat)
- verseny más könyvtárakkal, szervezetekkel (5 szavazat)
- személyi állomány csökkentése (4 szavazat)
- szakmai megbecsülés, presztízs veszteség (3 szavazat)
- nemzeti gyűjtőkör elvesztése (2 szavazat)
- az egyetem szervezetének átalakulása (2 szavazat)
- közbiztonság romlása, olvasók agresszivitása (1 szavazat)

DE ENK
SWOT analízis 2007.

ERŐSSÉGEK

- Jó összetételű, korszerű állomány.
- Jól képzett, elkötelezett, tanulni vágyó, csapatmunkára alkalmas informatikus-könyvtáros szakemberek.
- Partnerközpontú, felhasználóbarát könyvtár.
- Sokrétű, színvonalas szolgáltatások.
- Informatikai háttér.
- Felhasználóképzés.
- Szakmai fejlődés biztosítása.
- Igényekhez alkalmazkodó nyitva tartás
- Széleskörű adatbázisok

GYENGESÉGEK

- Egyes épületek korszerűtlenek, diszfunkcionálisak, kevés a szabadpolc, megoldatlan a ruhatár
- Hiányos, elavult infrastruktúra
- Akadálymentesítés hiánya
- Gyűjteménypolitika következetlenségei
- Rossz belső kommunikáció
- Nem megfelelő munkaszervezés
- Létszámhiány
- Raktározási problémák
- Elégtelen PR, külső kommunikáció
- Anyagi, erkölcsi megbecsülés hiánya
- Széttagoltság

LEHETŐSÉGEK

- Minőségbiztosítás
- Partnerkapcsolatok fejlesztése
 - Uniós
 - Regionális
 - Egyetemi
- Pályázatok
- Új képzési struktúra (Bsc, Msc)
- Technikai fejlődés (informatikai háttér)
- Reklám, Marketing PR
- Digitalizálás
- Elektronikus szolgáltatások fejlesztés
- Privatizáció
- Versenyképesség

VESZÉLYEK

- Forrásmegvonás, pályázati lehetőségek csökkenése, maradványképzés, fenntartók
- Épülettel kapcsolatos tárgyi, technikai fejlesztés hiánya
- Demográfiai változások, oktatáspolitikai, a hallgatók számának ingadozása
- Leépítések
- A szakma megítélésének romlása, presztízsvesztés
- A közbiztonság romlása, a használók agresszivitása, lopások
- Beszerzési nehézségek