



DEBRECENI EGYETEM  
EGYETEMI ÉS NEMZETI  
**KÖNYVTÁR**

## Szolgáltatási normák

### Szolgáltatási normák a Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtárban

A Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár (DEENK) célja minőségi szolgáltatások nyújtása az olvasók számára. Az olvasók elégedettségének érdekében az alábbi szolgáltatási normáknak kívánunk megfelelni.

#### Nyitva tartási idő

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap
<b>Agrártudományi Könyvtár</b>							
Kölcsönzés	8.30-16.00	8.30-16.00	8.30-16.00	8.30-16.00	8.30-16.00	--	--
Olvasóterem	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	--	--
<b>Bölcsészettudományi és Természettudományi Könyvtár</b>							
Kölcsönzés	9.00-19.30	9.00-19.30	9.00-19.30	9.00-19.30	9.00-19.30	--	--
Olvasóterem	8.00-20.00	8.00-20.00	8.00-20.00	8.00-20.00	8.00-20.00	--	--
Folyóiratolvasó és Kutatóterem	9.00-19.30	9.00-19.30	9.00-19.30	9.00-19.30	9.00-19.30	--	--
Ausztria Gyűjtemény	9.00-12.00 13.00-16.00	9.00-12.00 13.00-16.00	9.00-12.00 13.00-16.00	9.00-12.00 13.00-16.00	9.00-12.00 13.00-14.00	--	--
Raktár	9.00-18.00	9.00-18.00	9.00-18.00	9.00-18.00	9.00-18.00	--	--
Könyvtárközi kölcsönzés	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-13.30	--	--
Reprográfia	9.00-16.30	9.00-16.30	9.00-16.30	9.00-16.30	9.00-13.30	--	--
Kötészet	7.00-15.30	7.00-15.30	7.00-15.30	7.00-15.30	7.00-13.00	--	--
Prospero Partner Pont	8.00-18.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-13.30	--	--
<b>Zeneművészeti Könyvtár</b>							
Kölcsönzés	7.30-12.30 13.30-15.30	7.30-12.30 13.30-15.30	7.30-12.30 13.30-15.30	7.30-12.30 13.30-15.30	7.30-12.30	--	--
<b>Kenézy Élettudományi Könyvtár</b>							
Kölcsönzés és tájékoztatás	9.00-19.30	9.00-19.30	9.00-19.30	9.00-19.30	9.00-19.30	9.00-13.30	--
Olvasóterem	8.00-20.00	8.00-20.00	8.00-20.00	8.00-20.00	8.00-20.00	9.00-14.00	--
Médiatár	9.00-19.30	9.00-19.30	9.00-19.30	9.00-19.30	9.00-19.30	--	--
Fénymásoló	8.15-16.00	8.15-16.00	8.15-16.00	8.15-16.00	8.15-16.00		--
<b>Műszaki Könyvtár</b>							
Kölcsönzés	7.30-16.00	7.30-16.00	7.30-16.00	7.30-16.00	7.30-13.30	--	--
<b>Gyermeknevelési és Felnőttképzési Kari Könyvtár</b>							
Kölcsönzés	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	--	--
<b>Társadalomtudományi Könyvtár</b>							
Kölcsönzés és tájékoztatás	8.30-17.50	8.30-17.50	8.30-17.50	8.30-17.50	8.30-17.50	8.30 - 12.50	--
Olvasóterem	8.00-18.00	8.00-18.00	8.00-18.00	8.00-18.00	8.00-18.00	8.00-13.00	--
Kézirattár	--	9.00-16.00	--	--	9.00-13.00	--	--

### Dokumentumok kölcsönzése

Dokumentumtípus	Olvasótípus	Kölcsönözhető darabszám	Kölcsönzési időtartam	Hosszabbítás száma	
Könyvek (+melléletek: pl.CD)	Hallgatók	12 db	1 hónap	5-ször	
	Oktatók, PhD-hallgatók	20 db	1 hónap	5-ször	
	Külsős olvasók	5 db	1 hónap	2-szer	
Olvasótermi dokumentumok	nem kölcsönözhetőek, helyben használhatóak				
Folyóiratok, napilapok	nem kölcsönözhetőek, helyben használhatóak				
Hangkazetták, hanglemezek, zenei CD-k, hangoskönyvek	Külsős olvasók	5 db	2 hét	1-szer	
	DE polgárok	12 db	2 hét	1-szer	
	DE oktatók	20 db	2 hét	1-szer	
Kották	A.Z	Külsős olvasók	5 db	1 hónap	5-ször
		DE polgárok	12 db	1 hónap	5-ször
		DE oktatók	20 db	1 hónap	5-ször
	K.Z	Külsős olvasók	helyben használhatóak		
		DE polgárok	12 db	1 hónap	1-szer
		DE oktatók	20 db	1 hónap	1-szer
R.Z	kizárólag a Konzervatórium oktatói kölcsönözhetnek belőle oktatási órán való szemléltetés céljára egyedi elbírálás szerint				
Videokazetták	Pártoló tagsággal rendelkező olvasók	5 db	1 hét	1-szer	
„Bölcsész” videokazetták	BTK hallgatók és oktatók valamint Pártoló tagsággal rendelkező olvasók	5 db	1 hét	1-szer	
DVD-k	Pártoló tagsággal rendelkező olvasók	5 db	1 hét	1-szer	
	Beiratkozott egyetemi polgárok	1 db	1 nap		
Kindle PW	Oktatók, PhD-hallgatók	1 db	2 hét	1-szer	
Fülhallgatók	Helyben használhatóak	1 db	1 nap		

Bizonyos dokumentumok éjszakai kölcsönzéssel kölcsönözhetőek. Részletek az egyes egységekben.

**Munkafolyamatok elvégzésének általunk vállalt maximális ideje**

<b>Munkafolyamat</b>	<b>Elvégzésének maximális ideje</b>
Beiratkozás	a használó beiratkozása 5 percen belül történik
Sorbanállási idő a kölcsönzőpultnál	a szolgáltatás elérésének ideje max. 10 perc
Sorbanállási idő a reprográfián	az igény leadásának ideje max. 10 perc
Előjegyzés átfutási idő	felvételtől (max. 5 dokumentum) 1 hónapig tartja rendszerünk, beérkezés után 1 hétig őrizzük; a szolgáltatás ingyenes
Információkeresés, szaktájékoztató	gyors információ szolgáltatása (OPAC, adatbázisok, folyóiratok stb.) 5 percen belül, referenz kérdés megválaszolása 20 percen belül történik
Irodalomkutatás teljesítésének időtartama	irodalomjegyzék összeállítását nem vállalja a könyvtár
Online tájékoztató	az email-ben, illetve Facebook oldalunkon feltett kérdésre 24 órán belül válaszolunk
Dokumentumoknak az olvasó számára rendelkezésre bocsátása	könyvtárba érkezéstől az olvasó számára elérhetővé válásig eltelt idő 3 hónap
Dokumentumszolgáltatás raktárból (elektronikusan leadott kérések)	a kérést 1,5 órán belül teljesítjük
Dokumentumok visszahozatalának értesítése	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. figyelmeztető e-mail lejárát előtt három nappal</li> <li>2. felszólító lejárát napján</li> <li>3. felszólító lejárát után két héttel</li> <li>4. felszólítót lejárát után 2 hónappal</li> </ol>
Könyvtárközi kérések teljesítése	digitális kérés esetén 2 nap alatt, az eredeti dokumentumokat az igény leadásától számítva kb. 2 héten belül teljesítjük
Internet használat	számítógép használat, valamint wifi használat nyitvatartási időben folyamatosan biztosított a beiratkozott olvasók számára
Panaszkezelés	3-5 nap
Segítségrel élő használóink	akadálymentes közlekedés minden egységben, akadálymentes honlap, Látássérülteknek Jaws 9.0 képernyőolvasó szoftverrel és braille billentyűzettel ellátott számítógép, egy szövegfelolvasó készülék, valamint kézi digitális nagyító, Braille-nyomtatás.
Könyvtárlátogatás	honlapon keresztül egyeztetett időpontban kollégánk bemutatja a könyvtárat, a szolgáltatásokat
Egyetemi Kiadó kiadványainak árusítása	amennyiben a felhasználási szerződés és a pályázati szerződés (ha van) lehetővé teszi, akkor a megjelenést követő 10 napon belül megvásárolhatóak könyvtárunkban
DEA, iDEa Tudóstér	a feltöltött publikációk 5 munkanapon belül az iDEa Tudóstérbe kerülnek
Publikációs adatszolgáltatás az iDEa Tudóstér segítségével	PhD hallgatói hitelesített lista elkészítésének ideje 10 nap
Fordító iroda	fordítási munka elvégzését 4 oldalanként 1 napon belül vállaljuk
Nyomdai termékek (füzetek, névjegyek, szakdolgozat-kötés)	szakdolgozat kötését 1 napon belül, egyéb nyomdai termékek készítését 1 héten belül vállaljuk