



DEBRECENI EGYETEM
EGYETEMI ÉS NEMZETI
KÖNYVTÁR

Szolgáltatási normák

Minőségirányítási Kézikönyv 5. sz. melléklete

Szolgáltatási normák

A dokumentum kódja	1.2.5.5.
Verziószám	1.verzió
Állománynév	MK_5_sz_szolgaltatasi_normak
Oldalszám	3 o.
Készítette	MIT
Jóváhagyta	Könyvtári Tanács
A jóváhagyás dátuma	2016.07.13.
A hatálybalépés dátuma	2016.07.13.

A módosítások listája

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma
2. verzió	MK_5_sz_szolgaltatasi_normak	3 o.	MIT	KT	2017.05.19.	2017.05.19.



Minőségirányításért felelős koordinátor



főigazgató, a MIT elnöke



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.

Nyitvatartási idő

(A táblázat nem tartalmazza a nem tervezett, ill. a fenntartó által elrendelt módosításokat és bezárásokat. Ezekről – a kommunikációs folyamatoknak megfelelően – az olvasókat időben tájékoztatjuk.)

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap
Bölcsészettudományi és Természettudományi Könyvtár – szorgalmi és vizsgaidőszakban							
Kölcsönzés	9.00-19.30	9.00-19.30	9.00-19.30	9.00-19.30	9.00-19.30	--	--
Olvasótermek	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	9.00-14.00	--	--
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	--	--
Bölcsészettudományi és Természettudományi Könyvtár – nyári nyitvatartás							
Kölcsönzés	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-18.00	8.00-16.00	--	--
Olvasótermek	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-18.00	8.00-16.00	--	--
Folyóiratolvasó és Kutatóterem	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-18.00	8.00-16.00	--	--
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	9.00-15.00	9.00-15.00	9.00-15.00	9.00-17.00	9.00-15.00	--	--
Könyvtárközi kölcsönzés	8.00-12.00	8.00-12.00	8.00-12.00	8.00-12.00	8.00-12.00	--	--
Reprográfia	9.00-16.00	9.00-16.00	9.00-16.00	9.00-16.00	9.00-14.00	--	--
Kötészet	7.00-15.30	7.00-15.30	7.00-15.30	7.00-15.30	7.00-13.00	--	--
Prospero Partner Pont	8.00-12.00	8.00-12.00	8.00-12.00	8.00-12.00	8.00-12.00	--	--
	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap
Böszörményi úti Campus Könyvtára – általános nyitvatartás							
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	--	--

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap
Gyermeknevelési és Felnőttképzési Kari Könyvtár – általános nyitvatartás							
Kölcsönzés	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	--	--
	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap
Kassai úti Campus Könyvtára – szorgalmi és vizsgaidőszakban							
Kölcsönzés és tájékoztatás	8.30-17.50	8.30-17.50	8.30-17.50	8.30-17.50	8.30-17.50	9.00-13.00	--
Olvasótermek	8.00-18.00	8.00-18.00	8.00-18.00	8.00-18.00	8.00-18.00	9.00-13.00	--
Kézirattár	--	9.00-16.00	--	--	9.00-13.00	--	--
Kassai úti Campus Könyvtára – nyári nyitvatartás							
Kölcsönzés és tájékoztatás	8.00-18.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	--	--
Olvasótermek	8.00-18.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	--	--
Kézirattár	--	9.00-16.00	--	--	9.00-13.00	--	--
	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap
Kenézy Élettudományi Könyvtár – szorgalmi időszakban							
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	--
Olvasótermek	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	--	--
Kenézy Élettudományi Könyvtár – vizsgaidőszakban							
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	--
Olvasótermek	8.00-24.00	8.00-24.00	8.00-24.00	8.00-24.00	8.00-24.00	9.00-16.00	--
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	--	--
Kenézy Élettudományi Könyvtár – nyári nyitvatartás							
Kölcsönzés és tájékoztatás	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-18.00	8.00-16.00	8.00-16.00	--	--
Olvasótermek	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-18.00	8.00-16.00	8.00-16.00	--	--
Médiatár	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-18.00	8.00-16.00	8.00-16.00	--	--
Fénymásoló	8.15-16.00	8.15-16.00	8.15-16.00	8.15-16.00	8.15-16.00	--	--
	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap
Műszaki Könyvtár – szorgalmi és vizsgaidőszakban							
Kölcsönzés	8.00-17.00	8.00-17.00	8.00-17.00	8.00-17.00	8.00-14.00	--	--

Műszaki Könyvtár – nyári nyitvatartás							
Kölcsönzés	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-16.00	8.00-14.00	--	--
	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap
Zeneművészeti Könyvtár – általános nyitvatartás							
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	--	--

Dokumentumok kölcsönzése

Dokumentumtípus		Olvasótípus	Kölcsönöz- hető darabszám	Kölcsönzés i időtartam	Hosszabbí- tás 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

Munkafolyamat	Elvégzésének maximális ideje
Beiratkozás	a használó beiratkozása 5 percen belül történik
Sorbanállási idő a kölcsönzőpultnál	a szolgáltatás elérésének ideje max. 5 perc
Sorbanállási idő a reprografián	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, szaktájékoztatás	gyors információ szolgáltatása (OPAC, adatbázisok, folyóiratok stb.) 5 percen belül, referenz kérdés megválaszolása 20 percen belül történik
Irodalomkutatás teljesítésének időtartama	irodalomjegyzék összeállítását jelenleg nem vállalja a könyvtár
Online tájékoztatás	az emailben, illetve Facebook oldalunkon feltett kérdésre 24 órán belül válaszolunk
Dokumentumoknak az olvasó számára rendelkezésre bocsátása	az állományba vételtől az olvasó számára elérhetővé válásig eltelt idő maximum 3 hónap*
Dokumentumszolgáltatás raktárból (elektronikusan leadott kérések)	a kérést maximum 1,5 órán belül teljesítjük**
Dokumentumok visszahozatalának értesítése	1. figyelmeztető e-mail lejárát előtt három nappal 2. felszólító lejárát napján 3. felszólító lejárát után két héttel 4. felszólítót lejárát után 2 hónappal
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	a beérkezéstől számított 10 munkanapon belül
Segítséggel 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 munkanapon 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 munkanap
Fordító iroda	fordítási munka elvégzését 4 oldalanként 1 napon belül vállaljuk
Nyomdai termékek (füzetek, névjegyek, szakdolgozatok)	szakdolgozat kötését 1 napon belül, egyéb nyomdai termékek készítését 1 héten belül vállaljuk

*A feldolgozási helyek szerinti további részletek a folyamatleírások célértékeinél találhatók.

**A külső raktárban lévő dokumentumok kiszolgálása egyszer egy héten, szerdánként történik.