

**A SAPIENTIA SZERZETESI HITTUDOMÁNYI FŐISKOLA
KÖNYVTÁRA**

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYVE



Készítették: A Sapiencia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtárának
munkatársai

2.0 verzió

**Budapest
2018**

Minőségirányítási Kézikönyv

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

Budapest, 2018. május 24.

jóváhagyta



Török Beáta
könyvtárvezető

A Minőségirányítási Kézikönyv változásainak követése
2018. május

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

Budapest, 2018. május 24.


 Török Beáta
 könyvtárvezető

I. BEVEZETÉS

A Minőségirányítási Kézikönyv a Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtára minőségirányítási rendszerének alapidokumentuma. Tartalmazza és bemutatja azokat az alapelveket, melyeket alkalmazni kell a rendszer működtetése érdekében.

I. 1. Minőségpolitika

A Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtára nyilvános, felsőoktatási szakkönyvtár. Minőségpolitikájának megvalósítására minőségbiztosítási rendszert működtet, amelynek középpontjában a felhasználó olvasó áll. Minőségirányítási rendszerét folyamatosan felügyeli, fejlesztését alapvető feladatának tekinti. Ennek érdekében állítja össze minőségirányítási dokumentációját, amelynek elkészítéséhez az EMMI Kultúráért Felelős Államtitkárságának megbízásából készült *Ajánlás A könyvtári minőségirányítás bevezetésére dokumentumot* veszi alapul. Az Ajánlás Minőségügyi adtalapján szereplő 20 indikátor közül azokat emeli ki, amelyek 3-5 főt foglalkoztató könyvtárak számára adnak útmutatást, így a dokumentum részét képezik az alábbiak:

- Küldetésnyilatkozatát;
- Jövőkép;

Mellékletek

- SWOT analízis (1. sz. melléklet);
- Minőségpolitikai nyilatkozat (2. sz. melléklet)
- Folyamatleltár és Folyamatszabályozás (3. sz. melléklet);
- Folyamatleírások (4. sz. melléklet);
- Partnerlista (5. sz. melléklet);
- Használói igényfelmérés és a megtett intézkedések (6. sz. melléklet);
(<https://www.sapientia.hu/hu/konyvtar/minosegiranyitas>)
- Használói elégedettségmérés és a megtett intézkedések (7. sz. melléklet);
(<https://www.sapientia.hu/hu/konyvtar/minosegiranyitas>)
- Panaszkezelés / Űrlap (8. sz. melléklet)
- Organogram (9. sz. melléklet)
- Médiaszereplések, könyvtárszakmai rendezvények, könyvtári rendezvények (10. sz. melléklet) (<https://www.sapientia.hu/hu/konyvtar/minosegiranyitas>)
- Kiemelt projektek (11. sz. melléklet)

A Sapientia Könyvtár szakkönyvtárként, illetve a magyar könyvtári – felsőoktatási könyvtári – rendszerben betöltött szerepéhez igazodva a teológia és határtudományai iránt érdeklődő olvasók, kutatók igényeit szolgálja. Az ország **tudásvagyonának** speciális területét őrzi és gyarapítja. Szándéka, hogy ezt minél szélesebb kör számára elérhetővé tegye. Ezért kérte és vállalta a számára automatikusan nem delegált **„nyilvános könyvári státuszt”** és az ezzel járó többletfeladatok megoldását.

Célunk egy olyan szolgáltató könyvtár működtetése, amely a dokumentumok helybenhasználatának biztosítása mellett a 24 órás könyvtári szolgáltatások elérésének megteremtésére törekszik. Működésében korszerű és költségkímélő, gyorsan és rugalmasan alkalmazkodik a főiskola változó feladataihoz, valamint követi a könyvtár-szakmai irányokat.

Mindezek megvalósítása érdekében az alábbiakat vállalja:

- Szolgáltató tevékenységét az érvényes jogszabályok és szabályzatok betartásával végzi.
- A szolgáltatásaival szemben támasztott használói igényeket, folyamatosan méri, eredményeit beépíti minőségirányítási tevékenységébe.
- Könyvtári tárgyi környezetét és technikai felszereltségét a kor követelményeinek megfelelően fejleszti.
- Szakképzett könyvtárosokat alkalmaz, biztosítja a szakmai továbbfejlődés lehetőségét. A munkatársak udvarias viselkedéséért, etikus magatartásáért a könyvtár valamennyi munkatársa felelős.
- Gondosan ügyel PR tevékenységére, így gondoskodik szolgáltatásai széles körű megismertetéséről.

I. 2. Vezetői nyilatkozat

A könyvtár vezetése az alábbi nyilatkozatot fogalmazza meg:

- a felhasználók igényeinek figyelembevételével szervezi munkafolyamatait és szolgáltatásait;
- elkötelezett a minőségbiztosítási rendszer működtetésében, fejlesztésében;
- munkáját a minőségügyi dokumentumokban foglaltak alapján végzi, azok betartását munkatársaitól is elvárja;
- a minőség folyamatos fejlesztését valamennyi könyvtáros kolléga számára kötelező érvényűnek tekinti.

A könyvtár vezetése arra ösztönzi munkatársait:

- hogy a minőségpolitikát megismerjék;
- munkájukban fokozott igényességet tanúsítsanak;
- ismereteiket, tudásukat folyamatosan bővítsék;
- a főiskola érdekeinek érvényesülését elősegítsék.

II. A KÖNYVTÁR BEMUTATÁSA

II. 1. Általános információk

A könyvtár neve: Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtára

Címe: 1052 Budapest, Piarista köz 1.

Fenntartója: Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola

A létesítés éve: 2000

A könyvtár típusa: felsőoktatási, teológiai szakkönyvtár; nyilvános könyvtár

A könyvtár gyűjtőköre: A Könyvtár fő gyűjtőkörét alapvető feladata, a Főiskolán folyó oktatási, tanulmányi és kutatómunka szakirodalmi információs igényének szolgálata, az oktató munka segítése határozza meg. A Könyvtár a teológia szakterületén belül, a Főiskola szerzetesi jellegéhez igazodva törekszik a megszentelt élet irodalmának beszerzésére. A Könyvtár mellék-gyűjtőköre követi a Főiskolán folyó képzés mindenkorai szakirányait, és magában foglalja a fő gyűjtőkör határterületeinek alap-, illetve alkalmazott tudományos információit.

II. 2. A könyvtár története

A Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Alapító Okiratát a fenntartó rendek (Magyar Bencés Kongregáció, Magyarok Nagyasszonya Ferences Rendtartomány, Piarista Rend Magyar Tartománya) előjárói 2000. január 1-jén írták alá. Az alapító rendek képviselői a Főiskola létrehozásával egy időben az intézmény könyvtárának kialakítása mellett is döntöttek: egyrészt a felújított Váci utcai épületben 792 m²-en biztosítottak tágas, esztétikus környezetet a könyvtári olvasótermeknek, másrészt az állomány kialakítását is megkezdték. Nyugat-európai szerzetesrendek, felsőoktatási intézmények vezetőit, előjáróit keresték fel, arra kérve őket, hogy duplumaikat, feleslegessé vált köteteiket a Sapientia Könyvtára számára átadják. A folyamatosan érkező dokumentumok feltárása azonnal megkezdődött az egyházi könyvtárak számára kifejlesztett Orbis adatbáziskezelő rendszerben. A könyvek azonban még nem kerültek végleges helyükre (olvasótermek még felújítás alatt álltak), de egy rövid, tájékoztató bibliográfiai leírás már rendelkezésre állt. A tudatos gyűjteményszervezés 2003-ban kezdődött, ekkor költözött a felújított környezetbe a Főiskola és Könyvtára. Időközben az Orbis programot váltotta a Voyager, ma e-Corvina integrált könyvtári szoftver. A korábban Orbisban feldolgozott adatok új rendszerbe konvertálása, a rekordok ellenőrzése folyamatos volt, 2003 és 2008 között zajlott. A könyvtár teljes könyvállománya szabadpolcon érhető el, így a kezdetekben gondosan ügyeltünk egy olyan rendszer kialakítására, ahol a könyvtáros munkatársak mellett a felhasználó olvasók is könnyen tájékozódhatnak. Igyekeztünk megtervezni az egyes témák helyigényét, ám kisebb átcsoportosítások az elmúlt időszakokban is voltak. A Főiskola arculati kézikönyve 2008-ban készült, ennek része a könyvtár is. Az olvasói terekben elhelyezett tájékoztató táblák a kézikönyvnek megfelelően készültek.

A könyvtár 2003 szeptemberétől várja olvasóit. Egy központi egységgel működik, bár több alkalommal is felmerült a tanszéki könyvtárak fejlesztésének kérdése. Az intézmény koncepciója szerint a tanszékekre azonban csak kézikönyv jellegű irodalom kerülhet a központi egységből, illetve olyan kis számú dokumentum, amelynek legalább egy példánya a Könyvtárban is megtalálható. A tanszékeken elhelyezett dokumentumok hozzáférése nem biztosított. Letéti könyvtárként működik a Családteológiai Intézet Könyvtára, Partner-könyvtárunk a Pasaréti Ferences rendház Könyvtára. Mindkét intézmény dokumentumainak bibliográfiai adatai a Sapientia Könyvtára OPAC-jából érhetők el.

A Sapientia Könyvtár alapvető funkciója, hogy az oktatás és a kutatás szakirodalmi háttereként működve, a főiskolai oktatók, kutatók, hallgatók és a teológia szakterületei iránt érdeklődők számára biztosítsa a szükséges nyomtatott, hangzó és elektronikus dokumentumokat, információkat és az azokra vonatkozó tájékoztatást. A Főiskola sokoldalú nevelési feladatai megkövetelik a könyvtárhasználók általános művelődési igényeinek kielégítését is. A könyvtárvezetés célja az ehhez szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítása. Egy központi egységként látja el a rá háruló feladatokat, szolgáltatásokat.

II. 3. Gyűjtőkör

Főgyűjtőkör:

Teológia tudományterületei és a kapcsolódó határtudományok, a megszentelt élet irodalma.

Mellékgyűjtőkörök:

Pedagógia, pszichológia és segédtudományai, szociológia, néprajz, művészetek.

Különggyűjtemények:

Régikönyves állomány – Salamancából (RK jelzettel);

Bibliagyűjtemény (BIB jelzettel);

Szakedolgozatok (nyomtatott, bekötött formában)

Audio- és elektronikus dokumentumok.

A könyvtár gyűjtőköre rugalmasan igazodik a képzés tartalmához. Az állomány jelentős részét a szakkönyvek és a szakfolyóiratok alkotják. Az információs és kommunikációs technológia irányába történő elmozdulás csökkentette – bár nem jelentősen – a nyomtatott, papírdokumentumok iránti érdeklődést, az elektronikus adatbázisok elérésre az igény azonban mindenképp növekszik. Az elektronikus tartalmak folyamatos elfőzetésnek finanszírozási akadályai vannak, ennek megoldása alapvető kíváncsi lenne.

II. 4. Adatbázisok és típusaik***Épített adatbázisok:***

e-Corvina integrált könyvtári rendszer (hagyományos és modern adathordozók feltárása integrált adatbázisban);

A könyvtár munkatársai koordinálják a Magyar Tudományos Művek Tára nemzeti bibliográfiai adatbázis főiskolai intézményi adatainak, az oktatók publikációinak, illetve egyes tanulmányok REAL-ba való feltöltését és kezdeményezik a főiskola félévente megjelenő periodikájának EPA-ba történő feltöltését.

A 2009 után készült szakdolgozatok elektronikus példánya egy független, szakdolgozat adatbázisba kerül. A feltöltött dolgozatok és portfóliók bibliográfiai adatai egy erre a célra elhelyezett terminálon kutathatók.

A könyvtár koordinálja a jegyzetadatbázis építését is. A feltöltött anyagokat csak az aktív hallgatóság éri el, az adatbázis jelszóval védett.

Előfizetett adatbázisok – a főiskola teljes számítógépes hálózatán elérhető tartalmak

Az EISZ (Elektronikus Információs szolgáltatás) – nemzeti program a felsőoktatás és a tudományos kutatás számára nélkülözhetetlen elektronikus információforrásokat központilag, nemzeti licenc alapján biztosítja. A könyvtár az EISZ Program koordinálásával szerzi be előfizetett adatbázisait.

A Könyvtár Nava-pont, ezért számítógépes hálózatán elérhető a NAVA teljes adatbázisa.

II. 5. A könyvtár szervezete, irányítása, működése

A Főiskolán egy központi Könyvtár működik. A Könyvtár a Főiskolán belül önálló szervezeti egység. A Könyvtár munkáját a könyvtárvezető irányítja, akit a Főiskola rektora nevez ki. A könyvtárvezető a rektor irányítása és felügyelete alatt látja el feladatait. A könyvtár dolgozóit a könyvtárvezető véleményezése alapján a Főiskola rektora nevezi ki. A könyvtárvezető könyvtári ügyekben ellátja a Könyvtár képviselőt a Magyar Könyvtárosok Egyesülete Tudományos Szakkönyvtári Szekciójában (MKE TSZSZ), az Egyetemi Könyvtárigazgatók Kollégiumában (EKK), továbbá egyházi intézmény könyvtáraként aktívan részt vesz az Egyházi Könyvtárak Egyesülésének (EKE) tevékenységében is.

II. 6. Személyi feltételek

A könyvtári munkát négy könyvtáros látja el, valamennyien rendelkeznek szakirányú felsőfokú végzettséggel.

A 32/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet a kulturális szakemberek továbbképzéséről alapján az ötévenkénti képzési tervet, valamint a naptári évre a beiskolázási tervet elkészítjük, a könyvtárosok továbbképzése azonban a források hiány miatt csak részben megoldott. A munkatársaknak aktuális, személyre szóló munkaköri leírásuk van, amely az évek során feladataikban történt eseteleges változásokat követi.

II. 7. Tárgyi feltételek

Beiratkozott olvasóra jutó könyvtári terület m²/fő

Könyvtári alapterület	Férőhelyek száma
792 m ²	120 fő

A nyomtatott dokumentum állomány adatai 2018-ban

Tudományág	2018
Hittudomány	37253
Filozófiai tudományok	5132
Történelemtudományok	8168
Neveléstudományok	6867
Pszichológiai tudományok	5048
Nyelvtudományok + Irodalom	4999
Állam- és jogtudományok	758
Egyéb (társadalomtudomány, földrajz, közgazdaságtan, informatika stb.)	2460
KÖNYVEK ÖSSZESEN:	70685
FOLYÓIRATOK ÖSSZESEN	453 ebből kurrens 121

Technikai felszereltség, eszköz-ellátottság

Megnevezés	Száma (db)
Eszközök:	
Telefon	6
Telefax	1
Fénymásoló	2
Egyéb (nyomtató, lamináló, fűzőgép, szkennel)	5
Számítógépes ellátottság	

Szerver	központi
Munkaállomások	30
- munkatársak által igénybe vehető munkaállomások	7
- Internet hozzáféréssel is rendelkező munkaállomások	22
- szakdolgozat adatbázis terminálja	1

II. 8. Állománygyarapítás

A könyvtár mindig nagy figyelemmel kapcsolódott be az új szakok indításának előkészítésébe. A főiskolai fejlesztéseket – a meglévő lehetőségek között – próbálja követni. A magas szintű kutatói igényeket azonban nem tudjuk teljes egészében kiszolgálni, anyagi lehetőségeink az elmúlt években csak a magyar nyelvű szakirodalom beszerzését engedték, az idegen nyelvű dokumentumok bekerülése igen alacsony. A könyvtár állománya kizárólag helyben használható, a dokumentumok jórészt egy példányban érhetők el. Többes példányok beszerzése és elhelyezése is azonban indokolt esetben megoldott. A könyvtári állomány gyarapodása az alábbi forrásokból történik: vásárlás intézményi költségvetésből, egyéb forrásokból: mint csere, ajándék, pályázat, saját előállítás útján, OSZK Kötelespéldány Osztály. A gyarapítás tervszerűségének biztosítása érdekében folyamatosan vásárolunk a kereskedelmi forgalomba kerülő kiadványokból. A beszerzett dokumentumok darabszámáról, a beszerzésre fordított, számlával igazolható összegekről, az egyéb forrásokból érkezett példányszámokról és az így bekerült dokumentumok becsült értékéről az éves beszámolók részletes kimutatást tartalmaznak.

A könyvtár állománya jelenleg 70 ezer kötet könyv és kb. 17 ezer kötet folyóirat. Elhelyezése tágas, esztétikus, könyvtári funkcióknak megfelelően kialakított térben történik. Sajnos a könyvtárhoz nem tartozik raktár, így az olvasók elől elzárt, de olvasótermi környezetben történik a raktározás is.

II. 9. Korszerűség, selejtezési intenzitás

A könyvtári állomány selejtezése folyamatos, ám 2015-ben zárult a 3/1975. (VIII. 17.) *KM-PM együttes rendelet* alapján folytatott leltár. A munka során az idegen nyelvű könyvek csak egy példánya maradt polcon, a tartalmilag elavult dokumentumok, a gyűjtőkörbe nem tartozó kötetek selejtezése is megtörtént. Így a könyvtár állománya megfelel a tartalmi korszerűség követelményének.

A szolgáltatások körét jónak tartjuk. Biztosítjuk a fénymásolást, digitális nyomtatást, az Internet használatát. Az olvasóterem hét közben minden nap, de legalább heti 30 órában, szombatonként a félév konzultációs rendjéhez igazodva legalább 4 alkalommal tart nyitva. Hallgatók és oktatók felvilágosítást, tájékoztatást, szaktájékoztatást kapnak, segítséget a szakirodalom kutatásához és beszerzéséhez. A könyvtárközi kölcsönzéssel átkölcsönzött dokumentumok helybenhasználatát biztosítjuk. Lehetőség van a hosszabb ideig használt dokumentumok névre szóló megőrzésére.

III. A KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE

III. 1. Jövőkép

A Könyvtár jövőképének alakítása szorosan összefügg a Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola keresztény világnézetén alapuló értékrendjével. Ez az értékrend határozza meg működését, ezért a minőséget a szakmai kompetenciák mellett a spirituális, emberi tényezőket is figyelembe véve méri. A Könyvtár olyan információs központtá kíván válni, amely a modern technológiára támaszkodva magas színvonalú, minőségi szolgáltatásokat nyújt a szaktudományos tájékozódás igényével érkező valamennyi felhasználó (az intézmény hallgatói, oktatói, munkatársai és a teológia tudományterületeit kutatók) számára. Gyűjteménye és szolgáltatásai a 21. századi könyvtárhasználó igényeinek megfelelnek. Egyben közösségi hely, ahol az információk, dokumentumok folyamatosan rendelkezésre állnak, hagyományos és virtuális formában. Megújuló szolgáltatásairól, változó feladatairól dinamikus kommunikációval ad tájékoztatást, a teológia tudományterületein elérhető ismeretek, tudás megkerülhetetlen intézményévé válik a Főiskolán belül és a tágabb szakkönyvtári környezetben.

Illeszkedik az országos oktatási és könyvtári rendszerbe, nyitott az együttműködésre, tevékenységében magas színvonalú munkát végez, hogy részese lehessen az Európai Unió és az országos fejlesztési tervek és programok teljesítéséből fakadó előnyöknek.

Elősegíti az informatikai írástudás fejlesztését. Az intelligens tanulási, információszerzési terek, a modern könyvtári környezet megteremtésével, fejlesztésével és működtetésével arra törekszik, hogy a könyvtár használói jobb gazdasági, társadalmi esélyeinek, kulturális és életvezetési készségeinek fejlesztését támogassa.

III. 2. Küldetésnyilatkozat

A Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtára egyidős a főiskolával. Az alapítók szándéka kezdetektől fogva kiterjedt egy korszerű könyvtár létrehozására és folyamatos fejlesztésére.

A könyvtár gyűjti, őrzi, feltárja és szolgáltatja a – teljesség igényével a magyar, és válogatva az idegen nyelvű – dokumentumoknak azt a körét, amely a szerzetesség és a keresztény teológia szakterületéhez, továbbá határtudományaihoz tartozik. Célja, hogy modern teológiai szakkönyvtár legyen: saját feladatait mindennapi működésében úgy valósítja meg, hogy figyeli az olvasók igényeit és az innovatív szakmai irányokat. A könyvtár továbbképzéseken való részvétellel biztosítja, hogy a munkatársai korszerű, naprakész szakmai tudással rendelkezzenek.

A Főiskola szervezeti egységeként, annak törekvéseit szem előtt tartva a tudás, valamint az ismeret megszerzésének egyik forrása és bázisa.

A könyvtár nyilvános egyházi felsőoktatási szakkönyvtár, része a magyar könyvtári rendszernek, ugyanakkor szoros kapcsolatot tart fenn más egyházi gyűjteményekkel.

III. 3. Megvalósítandó célok

A Küldetésnyilatkozatban megfogalmazott átfogó cél érdekében:

III. 3. 1. A Főiskolán folyó oktatási, tanulmányi és kutatómunka szakirodalmi információs igényeinek figyelembevételével alakítjuk gyűjteményünket, és szolgáltatásainkat, amelyeket úgy szervezzük, hogy azok hozzáférése akár a nap 24 órájában rendelkezésre álljanak.

III. 3. 2. Tanulmányozzuk az aktuális tanév Tanrendjében megadott kötelező és ajánlott irodalmak jegyzékét, a hiányzó dokumentumokat pótoljuk. A nyomtatott állományunk kizárólag helyben használható, a kötelező irodalmak esetében 4-5 példány folyamatosan rendelkezésre áll, ezek gyors hozzáférést biztosítjuk.

III. 3. 3. Az esztétikusan kialakított olvasótermi környezetben megteremtjük az egyéni és csoportos tanulás lehetőségét.

III. 3. 4. Ösztönözzük az oktatókat és a hallgatókat a könyvtár és az információs források tudatos használatára, ennek érdekében kutatómódszertani, információ-elérési lehetőségek módszereit és technikáját elsajátító csoportos órákat szervezünk. Online szolgáltatásainkat, integrált könyvtári rendszerünket karbantartjuk és folyamatosan fejlesztjük.

III. 3. 5. Partnereinkkel történő kapcsolatépítés, kommunikáció során felhasználjuk a honlap, a Facebook kínáta lehetőségeket, a rendelkezésre álló levelezőlistákat.

III. 3. 6. A Minőségirányítási rendszerünkben meghatározott kulcsfontosságú területek minőségi működtetésére törekszünk. A folyamatokat, változásokat dokumentáljuk, és azokról elemzéseket készítünk. Használóink elégedettségét rendszeresen mérjük, az elvárásokra lehetőség szerint azonnal reagálunk.

III. 3. 7. Intenzív kapcsolatokat alakítunk ki a főiskola vezetésével, a tanszékekkel, intézetekkel hogy megismerjük igényeiket.

III. 3. 8. Támogatjuk munkatársaink szakmai fejlődését képzéseken, tanfolyamokon történő részvétellel. Öt éves továbbképzési és éves beiskolázási terveket készítünk. Esztétikus munkakörnyezet és korszerű informatikai eszközök biztosításával, jó munkahelyi légkör kialakításával támogatjuk kollégáinkat.

III. 4. Kulcsfontosságú területek

III. 4. 1. Állományfejlesztés

- A dokumentum ellátás, gyűjtemény-fejlesztés területén állandóan figyelembe kell vennie a főiskola stratégiai irányvonalát, a hallgatók számának alakulását, az olvasói igények változását, az új szakok, képzések tankönyv- és szakirodalmi igényét.

- A könyvtár a főiskola céljainak megfelelően végzi gyűjteményszervező tevékenységét, segíti az oktatókat a szakirodalom teljes körű elérésében.

- Állományapasztás: A könyvtári állomány folyamatos felülvizsgálatával és a tanszéki ajánlások figyelembevételével ki kell vonni az állományból az elavult és feleslegessé vált példányokat.

III. 4. 2. Az állomány feldolgozása

A könyvtár folyamatosan karbantartja adatbázisát:

- Az állomány feltárása során ragaszkodunk a korábban kialakított szabályok betartásához, amelyeket szükség esetén módosítunk.
- A dokumentumok bibliográfiai leírása mellett nagyobb hangsúlyt fektetünk a gyűjteményes művek analitikus feltárára, használatára.
- Ügyelünk tárgyszó és tezaurusz rendszerünk egységesítésére;
- Az elektronikus könyvtárakban elérhető dokumentumok webcímeinek megjelenítésével a digitális tartalmakat elektronikus katalógusunkból elérhetővé tesszük (MEK tartalmak, folyóiratok stb.) – és ezek aktualizálását megoldjuk.
- E-könyveink bibliográfiai leírásait OPAC-unkban rögzítjük. Ezek távoli elérését olvasóink számára biztosítjuk.

III. 4. 3. Informatikai fejlesztés

- Szoros kapcsolatban állunk az integrált könyvtári szoftverünket fejlesztő céggel. A legtöbb munkafolyamatot gépesítjük és az integrált könyvtári rendszer, valamint a korszerű információs technológiák nyújtotta lehetőségeket maximálisan kihasználjuk.
- Folyamatosan információt szolgáltatunk a könyvtári újdonságokról az oktatók és hallgatók számára – hírlevelek, internetes közösségi portálok, plakátok, tájékoztató kiadványok segítségével.
- A dokumentum- és információs bázisunk növelése és folyamatos elérhetősége érdekében – körütekintően válogatva – a könyvtári honlapról elérhetővé teszünk szabad hozzáférésű adatbázisokat, teljes szövegű dokumentumokat, bibliográfiai adatbázisokat.
- Célunk, hogy a könyvtárban az információkereséshez, a (főiskolai) dolgozatok elkészítéséhez az igényeknek megfelelő számban álljon rendelkezésre számítógép és biztosítsuk a saját laptopok használatát is.

III. 4. 4. Az olvasószolgálati munka fejlesztése

- Olvasószolgálati munkánk során a barátságos, segítőkész, problémamegoldó kommunikációra törekszünk. Ehhez felhasználjuk a hagyományos és elektronikus tájékoztatás valamennyi eszközét.
- Vállaljuk a digitális írástudás széleskörű terjesztését az oktatók, hallgatók, külső használók részére.
- Tevékenységünkkel felhasználóink kompetencia-alapú fejlesztését, képzését szolgáljuk.

III. 4. 5. PR-tevékenység fejlesztése

- Intenzív kapcsolatot alakítunk ki belső és külső partnereinkkel, megszólítjuk potenciális és valóságos könyvtárhasználóinkat, felhasználva a 21. század infokommunikációs eszközeit.
- Használóink elégedettségét figyelemmel kísérjük: a visszajelzések eredményei alapján megismerjük a látogatók igényeit, azonnal reagálhatunk az elvárásaikra. Célunk szolgáltatásaink népszerűbbé tétele, könyvtárhasználóink elégedettsége.
- Kidolgozzuk a panaszkezelés átlátható rendszerét.
- A korszerű információhasználatról tájékoztatókat tartunk hallgatóinknak és oktatóinknak.

- A könyvtári honlapot naprakészen tartjuk, folyamatosan korszerűsítjük a tartalmakat.

III. 4. 6. Minősegbiztosítás

Napi tevékenységünket a minőségirányítás szempontjai szerint végezzük, a minőségirányítás folyamataiba a teljes munkatársi közösség bekapcsolódik. Munkánk során figyelembe vesszük:

- a főiskola céljait, terveit;
- az oktatási-kutatási módszerek változásait;
- a könyvtárügy és felsőoktatás változó világát;
- használóink igényeit;
- szervezeti kultúránk rendszeres belső kommunikációval történő fejlesztését;
- munkatársak tevékenységét, céljait, képzésüket, továbbképzésüket, szakmai kiteljesedésüket;

Továbbá:

- kiemelt figyelmet fordítunk partnereink elégedettségére, rendszeresen megvizsgáljuk igényeiket, elvárásaikat;
- a könyvtári szolgáltatások, folyamatok mérése során nyert adatokat elemezzük, és figyelembe vesszük éves terveink meghatározása során;
- munkatársakra vonatkozó értékelési rendszert alakítunk ki;

1. sz. melléklet
SWOT analízis

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

2. sz. melléklet

MINŐSÉGPOLITIKAI NYILATKOZAT

A Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtára valamennyi munkatársa számára kiemelkedően fontos elv, hogy a Főiskola hallgatói, oktatói, kutatói, a könyvtár külsős olvasói minden esetben elégedettek legyenek a könyvtári szolgáltatásokkal. Ennek érdekében az alábbi minőségcélokat fogalmazza meg:

Átlátható, egységes elvek szerint működő könyvtári szolgálat, szolgáltatás kialakítására törekszünk.

TQM alapú minőségfejlesztési rendszert építünk, melynek segítségével folyamatosan ellenőrizzük, értékeljük munkánkat.

Valamennyi munkatársunktól elkötelezettséget várunk a minőség iránt.

Rendszeresen mérjük és elemezzük a felhasználói igényeket és elégedettséget, melyek eredményeit felhasználva fejlesztjük szolgáltatásainkat.

Felhasználók eléréséhez a legmodernebb infokommunikációs technológiákat alkalmazzuk.

Szervezeti kultúránkat folyamatosan fejlesztjük.

Munkatársaink számára megfelelő munkakörnyezetet és szakmai fejlődést biztosítunk.

Folyamatosan felülvizsgáljuk és megújítjuk szabályzatinkat, dokumentumainkat, így biztosítva az egységes, átlátható működést.

A minőségi célok figyelembe vételével alakítjuk éves terveinket.

3. sz. melléklet

FOLYAMATLELTÁR ÉS FOLYAMATSZABÁLYOZÁS

- I. Állománygyarapítás – érkeztetés – állománybavétel – feldolgozás – polcra kerülés**
- II. A folyóiratok kezelése**
- III. Recepció, olvasószolgálat, honlap**
- IV. Könyvtárközi kölcsönzés, ferences könyvek átkérése**
- V. Adatbázisok**
- VI. Minőségirányítás**
- VII. Szabályzatok, iratkezelés**
- VIII. PR, könyvtár-szakmai rendezvények, könyvtári rendezvények**

Folyamatszabályozás

A folyamatközpontú működés által a könyvtár azonosítani és fejleszteni tudja a munkafolyamatokat, amely elősegíti a könyvtárhasználók változó igényeinek kielégítését.

A folyamatok csoportosítása:

- Kulcsfolyamatok (KF): A könyvtári szolgáltatások működtetésében döntő szerepet játszanak.
- Vezetési folyamatok (VF): Az intézmény irányításához szükséges személyi és anyagi erőforrásokra vonatkoznak.
- Támogató folyamatok (TF): Támogatja a partnerekkel való munkát, de nem közvetlen kapcsolatban zajlanak. A kulcs- és vezetési folyamatok megvalósítását támogatják.

A folyamatközpontú működés tudatossá, átláthatóvá teszi a könyvtári munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé teszi a hibák korai felismerését az esetleges felelősségek megállapítását.

A könyvtári munkafolyamatok felsorolása és felelőseinek megnevezése:

(V = vezető; R = recepció; M1 = munkatárs1; M2 = munkatárs2; M3 = munkatárs3)

	Munkafolyamat	Felelős	KF	VF	TF
1.	Állománygyarapítás - dokumentumrendelés	V		X	
2.	Állománygyarapítás - érkeztetés	M2	X		
3.	Állományba vétel	M2	X		
4.	Dokumentumok feldolgozása	M3	X		
5.	Folyóiratok kezelése	M3	X		
6.	Állomány rendezése	V			X
7.	Recepció munkák - beiratkozás	R	X		
8.	Recepció munkák - fénymásolás	R			X
9.	Recepció munkák - címkézés	R			X
10.	Olvasószolgálat, tájékoztatás	V	X		
11.	Pénzkezelés	V			X
12.	Minőségmenedzsment	V		X	
13.	Humán erőforrás menedzsment	V		X	
14.	Stratégiai tervezés	V		X	
15.	Informatikai segítségnyújtás	M1			X
16.	Corvina működtetése	M1			X
17.	Honlap	M1	X		
18.	Könyvtárközi kölcsönzés	V			X
19.	Ferences könyvek kezelése	M3			X
20.	Szakdolgozat-adatbázis építése	V	X		
21.	Jegyzetadatbázis építése	V	X		
22.	MTMT	M3	X		
23.	Könyvtári órák, bemutatók tartása	V		X	
24.	Rendezvények lebonyolítása	V		X	
25.	Munkaterv, szabályzatok, beszámoló készítése	V		X	
26.	Könyvtári tájékoztató füzet és plakátok készítése	M1	X		
27.	Adatbázisok kezelése	V	X		

4. sz. melléklet

FOLYAMATLEÍRÁSOK, SZOLGÁLTATÁSOK, SZOLGÁLTATÁSI ELŐÍRÁSOK

I. ÁLLOMÁNYGYARAPÍTÁS – ÉRKEZTETÉS – ÁLLOMÁNYBA VÉTEL – FELDOLGOZÁS – POLCRA KERÜLÉS

1. Gyarapítás

1. A dokumentumrendelés folyamatának leírása

- A gyorsan változó könyvpiacot gyarapító könyvtárosunk rendszeresen, figyelni, az újdonságokról internetes portálokról, OSZK Kötelezpéldány Osztályáról szerez naprakész ismereteket. Munkája során a felsoroltak mellett kapcsolatban áll a Dokumentum-beszerzési Tanácsadó Bizottsággal, az oktatókkal, a beszerzés során az ő véleményüket, javaslataikat is figyelembe veszi. A dokumentumok megrendeléséről a gyarapító könyvtáros dönt. A beszerzendő dokumentumokról dezideráta nyilvántartást vezet.

2. A beszerzés lehetséges útjai

- Dokumentumaink nagy részét (kb. 70 %-át) interneten, könyves webáruházak közvetítésével szerezzük be. A rendelést elektronikus úton adjuk le.
 - A vásárlás hagyományos úton, személyes vásárlás útján is lehetséges; könyvesbolt, könyves rendezvények (Könyvfesztivál, Könyvhét) felkeresésével.
- A gyűjtőkörünkbe szorosan tartozó, leginkább más egyetemek, főiskolák jegyzeteit, kiadványait, szakmai konferenciák anyagait, tankönyveket, pedagógiai segédanyagokat általában a dokumentumokat megjelentető intézményektől, kiadóktól, szervezetektől rendeljük.

2. Az érkeztetés folyamatának leírása

1. A dokumentumok megérkezése után a számlát egybevetjük a rendeléssel, és ellenőrizzük a csomag tartalmát.

2. Amennyiben a csomag tartalmaz olyan dokumentumot, amit nem rendelt a könyvtár, akkor behasonlítjuk az állományunkkal, dezideráta nyilvántartásunkkal, véleményeztetjük a gyarapító könyvtárossal. Amennyiben gyűjtőkörünkbe beleillik és szükséges, megtartjuk, ha nem, visszaküldjük.

3. Ha a számla hibás, visszaküldjük.

4. A hibásan érkezett dokumentumot visszaküldjük, cserét kérve. Amennyiben a cserepéldány megküldése nem oldható meg, a rendelésből töröljük és a címet dezideráta nyilvántartásba vesszük.

3. A dokumentumok állományba vétele

1. Miután megtörtént az érkezett dokumentumok egyeztetése, a számlával történő összevetése, megkezdjük az állományba vételt.

2. A dokumentum adatait – cím, szerző, kiadó, kiadás éve, ára a bekerülés módja (ajándék, vétel, csere) – bevezetjük a leltárkönyvbe (könyv, elektronikus dokumentum); a dokumentumba bekerül a könyvtári tulajdonbélyegző, a

leltári szám és egy egyedi bélyegző, az SF-K-jelzet (SF-K= Sapientia Főiskola Könyvtár).

3. A korábban, a könyvtár indulásakor ajándékként, hagyatékként bekerült állományrészek egyedi leltárkönyvbe vezetése nem történt meg, ám valamennyi dokumentum, a kezdetektől fogva kapott SF-K-jelzetet, egyedi azonosítót. A napjainkban több száz dokumentumot meghaladó ajándékok, hagyatékok leltározása a következő módon történik: egyedi leltárkönyvi számot nem kapnak a kötetek, csak SF-K-jelzetet.

4. A könyvtárvezető aláírásával jelzi a számlán a dokumentumok átvételét és Gazdasági Osztálytól kéri a pénzügyi rendezését. A számláról 2 db másolat készül. A feldolgozó könyvtáros a másolt számlákra rávezeti a bevételezett könyvek leltári számát, melyből egy példányt a naptári év elszámolása során a főiskola Gazdasági Osztályának átad, egy példányt pedig archivál.

5. Az egyedi leltárkönyvben beletárolt, egy számlához, egy (kisebb) adományhoz, ajándékhoz tartozó könyvek leltárkönyvi tartományai a Csoportos leltárkönyvbe kerülnek.

6. Az elektronikus könyvekhez is tartozik SF-K jelzet, illetve nyomtatott leltárkönyv. Az elektronikus könyvek bibliográfiai adatai az OPAC-ból elérhetők.

7. A tanszékekre átadott könyvek állományadatainál a tanszéki kóddal jelezzük az aktuális lelőhelyet. Az átadás-átvételtől a tanszékvezető és a könyvtárvezető által hitelesített, nyomtatott dokumentum készül. Ez tartalmazza a könyvtári dokumentum egyedi azonosítóját, SF-K-jelzetét.

4. A feldolgozás folyamatának leírása, a könyv polcra kerülése

1. A munka első fázisa: a dokumentum megismerése és behasonlítása saját, illetve más elérhető könyvtári katalógusokban (Országos Széchényi Könyvtár, MOKKA, PTE, SZTE, UNITAS, LOC). Amennyiben nincs meg a keresett dokumentum átemelhető leírása, megtörténik a kötet bibliográfiai adatainak rögzítése az OPAC-ban. Ehhez korábban szabályzat készült, amely a minimum kitöltendő MARC mezőket tartalmazza. A bibliográfiai leírással egy időben megtörténik a példányadatok hozzárendelése is.

2. Amennyiben elérhető a leírás másik adatbázisban, ezután következik a rekord átemelése a Sapientia e-Corvina integrált könyvtári rendszerébe.. A munka során elvégezzük az eltérő adatok javítását, kiegészítését, ellenőrzését. Ezt követi a példányadatok hozzárendelése.

3. Az átemelt és az általunk készített rekordok esetében is a dokumentumok tartalmi feltárása tárgyszavak meghatározásával, valamint analitikus (nem minden dokumentum esetében) leírással történik.

4. Ezt követi a bibliográfiai és a példányrekordok ellenőrzése.

5. A munka utolsó lépéseként a dokumentumokba lopásgátló matrica kerül, illetve a könyv gerincére a helyrajzi számot rögzítő címke. Ennek a

munkafolyamatnak az elvégzése a recepció szolgálatot teljesítő munkatárs feladata.

6. A feldolgozás folyamata a könyvtárba beérkező összes dokumentumtípusra vonatkozik. A feldolgozás folyamatába valamennyi könyvtáros kolléga kapcsolódik, bizonyos részfolyamatokban, szakozásban együttműködve.

7. 1/2017 (II.02.) számú szenátusi határozat a Sapiencia Könyvtár Családeológiai Intézet Letéti Könyvtárának megszüntetéséről döntött. Az Intézeti Könyvtárakba és a Tanszékekre kerülő dokumentumok továbbra is a Sapiencia Könyvtár dokumentumaival azonos módon kerülnek állományba és polcra.

8. A Pasaréti Ferences Rendház Könyvtárában található kötetek a Sapiencia Könyvtár OPAC-jába kerülnek. Az állománybavételt a Rendház, a bibliográfiai leírást a Könyvtár munkatársai végzik. A dokumentumok feltárása egyezik a Könyvtár dokumentumainak feldolgozásával, a példányadatok rögzítése, már kész rekordokhoz történő hozzáírása egy közösen kidolgozott szabály alapján történik.

II. A FOLYÓIRATOK KEZELÉSE

1. A folyóiratok beszerzése a következő forrásokból történik:

- a) vásárlás KELLO-n keresztül – magyar nyelvű kiadványok;
- b) vásárlás LibroTrade-n keresztül – idegen nyelvű kiadványok;
- c) vásárlás közvetlenül a kiadótól, forgalmazótól;
- d) csere;
- e) ajándék;

2. A kiadványok megrendelése a naptári évet megelőző évben, a következő naptári évre szól.

3. A beérkező kurrens folyóiratok kardexelése (excel táblázat segítségével), az esetleges hiányok reklamálása, pótlása folyamatos.

4. A folyóiratok beszerzéséhez kapcsolódó számlák regisztrálása a Csoportos leltárkönyvben történik. A számlák kezelése, elszámolása a Gazdasági Osztályon a könyvek számláinak elszámolásával azonos módon történik.

5. A retrospektív állomány feltárása helyrajzi számokkal, állományadatokat feltüntetésével az OPAC-ban megtörtént.

6. A kurrens folyóiratok bibliográfiai adatainak módosítása évente, valamennyi lapszám beérkezése után történik.

7. A könyvtári olvasóteremben csak a kurrens kiadványok utolsó évfolyamai érhetők el szabadpolcon. A korábbi évek és a retrospektív állomány a könyvtáros kollégák segítségével érhetők el.

III. RECEPCIÓ, OLVASÓSZOLGÁLAT

A könyvtári olvasótermekben a nyitva tartás idejében 2 fő teljesít szolgálatot. Az olvasótermek használatához a ruhatár (a könyvtár recepcióján és a 2. emeleti folyosón elhelyezett ruhatári szekrények) igénybevétele kötelező.

Recepció – munkakörök

1. Beiratkozás

1. A beiratkozás csak személyesen történhet, ehhez szükséges egy iratkozási lap kitöltése. Az olvasó olvasójegyet kap, amely tartalmazza a nyitvatartási és elérhetőségi információkat.

2. A Könyvtár az olvasó adatait az integrált könyvtári rendszer kölcsönzés moduljában tárolja. A kölcsönzés modulban az Új olvasó ikonra kattintva indítható el a beiratkozási folyamat.

3. Az olvasói adatok közül ki kell tölteni a név, születési dátum – és Főiskola hallgatói esetében – a szak, tagozat, esti / nappalis mezőket.

4. Külsős olvasók esetében jelölni kell, és megnevezni, hogy a beiratkozó olvasó mely intézmény oktatója, hallgatója, illetve azt is, ha nem tartozik egyetlen felsőoktatási intézményhez sem.

5. A címadatoknál ki kell tölteni a címadatokon kívül az e-mail és a telefon mezőket.

6. A személyes adatok védelméről a Könyvtár az adatvédelmi törvényben foglaltaknak megfelelően gondoskodik.

7. Az olvasójegyen ki kell tölteni a név, cím, dátum adatokat, és a könyvtárosnak alá kell írnia az olvasójegyet.

8. A beiratkozás alkalmával az olvasó megismerkedik a Könyvtárhasználati Szabályzattal, iratkozási lapján aláírásával tanúsítja a szabályzatban foglaltak tudomásul vételét.

2. Könyvek címkézése

lásd Minőségirányítási kézikönyv I/4/5. pont

3. Fénymásolás

A fénymásolást a Könyvtár valamennyi beiratkozott olvasója az alábbiak szerint veheti igénybe: a kérés leadásához szükséges egy kérőlap kitöltése, amely tartalmazza a másolandó oldalszámokat, illetve a könyvtáros aláírását a kérés átvételéről. A másolás során a szerzői jogi törvényben foglaltak szerint járunk el. A másolat elkészítésének idejét előre egyeztetjük (terjedelemtől és a nyitva tartási időtől függően teljesítjük a kérést).

Olvasószolgálat - tájékoztatás

Előzetes beosztás szerint az olvasói terekben 1 fő könyvtáros áll az olvasók rendelkezésére. Segítséget nyújt valamennyi könyvtári szolgáltatást érintő kérdésben, melyek közül a legfontosabbak: tájékoztatás, irodalomkutatás, adatbázisok használata. Ezek naprakész ismerete, használatukban jártasság megszerzése valamennyi kollégától elvárt feladat.

Honlap

A honlap szerkesztése során igyekszünk kialakítani a 24 órás rendelkezésre állást. Több rovatot is szerkesztünk ennek érdekében. Kiemelten felhívjuk olvasóink figyelmét OPAC-unkra, illetve azokra a repertórium, repozitórium jellegű adatbázisokra, amelyek segítik a Könyvtártól független irodalomkutatást. Ugyancsak honlapunkról tájékoztatunk azokról a lehetőségekről, adatbázisokról, amelyek a teljes szövegű tartalmak hiteles forrásai lehetnek. A honlapról elérhető – a munkatársak elérhetősége mellett – a Könyvtár központi e-mail címe (biblio@sapientia.hu), az erre érkező megkereséseket lehetőség szerint 24 órán belül megválaszoljuk. Itt olvashatók a Könyvtárhoz kapcsolódó szabályzatok is.

IV. KÖNYVTÁRKÖZI KÖLCSÖNZÉS, FERENCES KÖNYVEK ÁTKÉRÉSE

A Könyvtár állományában nem található dokumentumok könyvtárközi kölcsönzésére, azok helyben használatára is biztosítunk lehetőséget. A szolgáltatást – a kérő olvasó döntése alapján – ha szükséges eredeti, amennyiben nem, elektronikus másolat megkérésével teljesítjük. Szükség esetén igénybe vesszük az OSZK külföldi könyvtárközi kölcsönzését is. (Ennek anyagi terheit a kérő olvasó vállalja.) Magyarországi könyvtárak hozzánk érkező kéréseit fogadjuk, az átkölcsönzött dokumentumok helyben használatának biztosítását kérjük. A átkölcsönzött dokumentumok bibliográfiai és példányadatait valamennyi kolléga számára hozzáférhető Excel táblázatban rögzítjük.

A Pasaréti Ferences Rendház Könyvtárának bibliográfiai adatai OPAC-unkból érhetők el. Amennyiben a keresett dokumentum nem található meg a Sapientia Könyvtárban egy kéréslap kitöltése után a dokumentumot átkérjük, helyben használatát biztosítjuk.

A könyvtárközi kérésekről statisztikát készítünk.

V. ADATBÁZISOK

1. Szakdolgozat-adatbázis

- A Főiskolán írt és megvédett záródolgozatok egy nyomtatott példányát a Tanulmányi Osztály munkatársai adják át a könyvtárnak a vizsgaidőszak végén a dolgozatok tételes szerző/cím szerinti listájával együtt. 2009-től a nyomtatott forma mellett a digitális példány benyújtása is kötelező, ezeket szintén a Könyvtár őrzi és a Tanulmányi Osztály közvetítésével kapja meg. A Könyvtár átvételkor ellenőrzi, hogy a listán szereplő minden záródolgozat valóban átadásra került-e.

- A záródolgozatok feldolgozása a Könyvtár OPAC-jától független adatbázisban történik. Itt rögzítjük a dolgozat bibliográfiai adatait és töltjük fel a teljes szöveget is. Az elektronikus formához egy rövid recenzió is készül, melynek valamennyi szava az adatbázisban kereshető.
- A feltöltés során ügyelünk a „titkosított” dolgozatok kezelésére, egyes képzéseken készült dolgozatok sem nyomtatott sem elektronikus formában nem érhetőek el, a személyiségi jogok védelmének érdekében ezek őrzését is kiemelt figyelemmel kísérrük. A titkosított dolgozatok kezelésére külön szabályzat vonatkozik (Pasztorális tanácsadó szakon készült szakdolgozatok kezeléséről).
- A záródolgozatok raktári jelzete évenként újrainduló, folyamatos számozással történik. Külön helyezzük el a posztgraduális képzésben készült munkákat, az évszám/sorszám mellett egy „P” jelzetet is kapnak ezek a dolgozatok. A záródolgozatok gerincére a könyvekhez hasonló címke kerül.
- A bekötött záródolgozatok különgyűjteményt képeznek, a könyvtári munkaszobában kapnak helyet, ahol év szerinti bontásban, növekvő sorszámmal kerülnek polcra. A 2009-előtt készült dolgozatokat megtekintésre kézbe adjuk, másolásuk nem lehetséges. A teljes szöveg elérését biztosító adatbázis egy erre a célra elhelyezett könyvtári gépen kutatható. A feltöltött dokumentum védettek, másolásuk, nyomtatásuk nem lehetséges.
- A Főiskolán megvédett Portfóliók bibliográfiai adatait a záródolgozatokkal közös adatbázisban regisztráljuk, a teljes szöveget nem töltjük fel. A nyomtatott Portfóliókat a Tanulmányi Osztály őrzi.

2. Jegyzetadatbázis

A jegyzetadatbázis a Sapientia Főiskola szolgáltatása oktatói és beiratkozott hallgatói számára. A jegyzetadatbázisból a főiskolán oktató tanárok kurrens jegyzeteit szolgáltatjuk. A feltöltött tananyagok jelszóval védettek, a főiskola aktív hallgatói érhetik el az anyagokat PDF-formátumban. Az adatbázis több szempontú visszakeresést tesz lehetővé: oktató neve, szerző, tantárgy neve.

3. MTMT

A Főiskola az MTMT alapító tagintézményei között szerepel, az adatbázis építésének munkáit a Könyvtár koordinálja. Az MTMT-ben érintett oktatói kört rendszeresen, évente legalább két alkalommal felülbíráljuk. A Főiskolához kötődő oktatók publikációs tételeinek bibliográfiai adatait visszamenőleg feltöltöttük az adatbázisba. Munkánk során jelenleg arra ügyelünk, hogy az adatbázis naprakész legyen. Ezt a következő módokon valósítjuk meg: egyrészt folyamatos kapcsolatot tartunk az érintett oktatókkal, arra kérve őket, hogy jelezzék az intézményi adminisztrátornak az adatbázisba feltöltendő új tételeket, másrészt, amennyiben egyéb könyvtáros munkánk során még nem regisztrál tételt, hivatkozást találunk, azt automatikusan feltöltjük az MTMT-be. Évente egy alkalommal egy nyilatkozat aláírására kérjük az oktatókat, amelyben a publikációs tételeik intézményi hovatartozásáról rendelkeznek.

A Könyvtár – mivel önálló repozitóriumot nem épít – megállapodást kötött az MTA KIK-kel egyes oktatói közlemények REAL repozitóriumban történő elhelyezéséről.

4. Előfizetett adatbázisok

Az információhoz történő hozzáférési igények és lehetőségek az elmúlt években a teológia tudományterületén is erősen megváltoztak. Felhasználóink egyre gyakrabban keresik a megbízható forrásból származó, kutatásaikhoz, tanulmányaikhoz kapcsolódó, kurrens, elektronikus tartalmakat az olvasóink számára releváns információkat biztosító adatbázisok száma gyarapszik. Az elektronikus tartalmakhoz történő hozzáférés megteremtésében az EISZ Nemzeti Program koordináló tevékenységét, segítségét vesszük igénybe. Folyamatosan követjük a változó, gyűjtőkörünkhöz tartozó termékek piacát.

V. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS – INTÉZKEDÉSEK

A Könyvtár munkatársai számát tekintve a 3-5 főt foglalkoztató könyvtárak közé sorolható. A Könyvtáron belül – éppen az alacsony létszám –miatt nem hozható létre külön minőségirányítással foglalkozó munkacsoport. Valójában a teljes munkatársi közösség bekapcsolódik valamennyi könyvtári folyamatba: a munka szervezése, a minőségügy adta feladatok megoldása az alábbiak szerint zajlik:

- heti rendszeres megbeszélések – aktuális kérdések problémák áttekintése – emlékeztetők készítése folyamatos;
- havonta egy alkalom kifejezetten a minőségüggyel kapcsolatos teendők megvitatására – dokumentálás folyamatos;
- partnerlisták összeállítása, módosítása – a követés folyamatos;
- Panaszkezelés: honlapon, Könyvtári tájékoztatóban, hirdetőtáblán hívjuk fel olvasóink figyelmét arra, hogy a könyvtárral kapcsolatos észrevételeiket megtehetik, akár e-mailben, akár egy erre lehetőséget biztosító űrlap segítségével. A beérkezett panaszokat, észrevételeket archiváljuk, az olvasót a megtett intézkedésekről írásban tájékoztatjuk – folyamatos;
- Használói elégedettségmérés, használói igényfelmérés: A főiskola minőségirányítási rendszere részeként az éves hallgatói felmérések kérdései között szerepel a Könyvtár szolgáltatásaira, működésére vonatkozó kérdéscsoport. Kifejezetten a Könyvtárra kidolgozott használói igényfelmérést, illetve elégedettségmérést 3 évente szervezünk. Ekkor a teljes olvasói körünket (a Főiskola hallgatói, oktatói, külsős olvasók) megszólítjuk. A kérdőívek kiértékelését, az erről készített tanulmányt a Főiskola minőségirányításával megbízott kollégák segítségével készítjük. Az értékelést követően, a tanulmány ismeretében a megtett intézkedésekről a dokumentációt a Könyvtár vezetője készíti.
- A Főiskola szervezeti egységeivel folyamatos kapcsolatot tartunk, minőségirányítási ügyekben is a Szenátusnak beszámolóval tartozunk.

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

VI. SZABÁLYZATOK – IRATKEZELÉS

A könyvtári folyamatokat az alábbi szabályzatok irányítják, melyek felülvizsgálata folyamatos. Az esetleges változások bevezetéséhez rektori jóváhagyás szükséges. A Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Alapító Okirata rendelkezik a könyvtári tevékenység szervezéséről és működtetéséről. A Főiskola SzMSz-ének hármas számú melléklete tartalmazza a Könyvtárra vonatkozó szabályzatokat.

1. A Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtárának Szervezeti és Működési Szabályzata (szenátusi jóváhagyás)
2. A Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtárának Gyűjtőköri Szabályzata (Szervezeti és Működési Szabályzattal együtt érvényes) (szenátusi jóváhagyás)
3. A Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtárának Ügyrendi Szabályzata (szenátusi jóváhagyás)
4. A Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtárának Könyvtárhasználati Szabályzata (szenátusi jóváhagyás)
5. A Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtára Családteológiai Intézeti Letéti Könyvtárának Működési Szabályzata. A könyvtár megszűnt. 1/2017 (II.02.) számú határozat döntött a Sapientia Könyvtár Családteológiai Intézet Letéti Könyvtárának megszüntetéséről
6. A Pasztorális tanácsadó szakon készült szakdolgozatok kezeléséről (könyvtárvezető)
7. A Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtárának Panaszkezelési Szabályzata (szenátusi jóváhagyás)
8. A Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtárának Iratkezelési Szabályzata a Főiskola Iratkezelési Szabályzatának része (szenátusi jóváhagyás)
9. Fenntartói nyilatkozat (rektori jóváhagyás)

VII. PR, KÖNYVTÁR-SZAKMAI RENDEZVÉNYEK, KÖNYVTÁRI RENDEZVÉNYEK

A Főiskola Arculati kézikönyvéhez igazodva készítjük a könyvtári terekben elhelyezett tájékoztató táblákat, ismertetőket, plakátokat, szórólapokat.

Ügyelünk arra, hogy a honlapról a kurrens információk rendelkezésre álljanak (nyitvatartás, rendezvények, szolgáltatásokat érintő információk). Ezeket az információkat a Könyvtár Facebook oldalain is megosztjuk.

Félévente aktualizált Könyvtári tájékoztató füzetet szerkesztünk és adunk olvasóink kézbe.

Rendszeresen tájékoztatunk könyvújdonságainkról, „Egy tucatnyi könyvújdonság” címen ajánlott könyveinket külön tárolón helyezzük el, illetve a honlapon is közzé tesszük az új beszerzésű könyveinkről készült ajánlót.

Kutatásmódszertani, információ-elérési lehetőségek módszereit és technikáját elsajátító csoportos órákat szervezünk félévente minimum 2 alkalommal. Célunk, hogy tudatosítsuk: a hiteles információ megszerzéséhez, a kutatott téma irodalmának megtalálásához számtalan út vezet. Úgy véljük, óráinkkal alakítjuk felhasználóink digitális kompetenciáit és részt vállalunk olvasóvá, kutatóvá növekedésükben.

Olvasói kérések egyszerűbb leadásához különböző kérőlapokat készítünk (zöld: fénymásolási igények, rózsaszín: könyvek félretétele, kék: ferences könyvek bekérése, lila: irodalomleválogatás – ezt a szolgáltatást csak az estis hallgatók vehetik igénybe.) Valamennyi lehetőségről a honlapon tájékoztatást nyújtunk.

Félévente 2 alkalommal Könyvtári Estre hívjuk az érdeklődőket. A rendezvényeinkre meghívott előadók nemcsak a főiskolán oktatott tudományterületekhez kapcsolódó témákban tartanak előadásokat, hanem a Főiskola értékrendjéhez igazodva egyéb kérdéskörökben is.

Helyet biztosítunk könyvtárszakmai fórumok, rendezvények számára. Segítünk azok szervezésében, lebonyolításában.

A Főiskola oktatóit, hallgatóit, a Könyvtár olvasóit levelező listák segítségével is tájékoztatjuk.

5. számú melléklet

Partnerlista

A partnerek számbavétele, azonosítása és állandó frissítése, naprakésztsége a könyvtár alapvető érdeke. A partnerek felé kell kommunikálni a könyvtár jelenlegi helyzetét, elvárásait és kitűzött céljait.

A Sapiencia Könyvtár partneri hálózata két részből áll:

1. Belső partnerek

2. Külső partnerek

1. Belső partnerek

- Könyvtári munkatársak
- Rektor
- Rektorhelyettes
- Főtitkár
- Gazdasági- és üzemeltetési igazgató
- Tanulmányi osztályvezető
- Karrier és pályázati iroda
- Szakkollégiumok
- Tanszékek
- Intézetek
- Hallgatói önkormányzat

2. Külső partnerek

Alapító-fenntartó szerzetesrendek:

- Magyar Bencés Kongregáció;
- Magyarok Nagyasszonya Ferences Rendtartomány;
- Piarista Rend Magyar Tartomány

Szakmai szervezetek:

- Egyházi Könyvtárak Egyesülése (EKE)
- Magyar Könyvtárosok Egyesülete (MKE)
- Egyetemi Könyvtárigazgatók Kollégiuma (EKK)
- Unitas
- Elektronikus Információs szolgáltatás (EISZ)
- Magyar Tudományos Művek Tára (MTMT)
- Országos Dokumentum-ellátási Rendszer (ODR)
- Magyar Országos Közös Katalógus (MOKKA)
- Nemzeti Audiovizuális Archívum (NAVA)
- OSZK Könyvtári Intézet
- Nemzeti Kulturális Alap (NKA)

Könyvtárak (egyházi és „civil”):

belföldi:

- Pázmány Péter Katolikus Egyetem, HTK Könyvtára
- Jezsuita Könyvtár és Levéltár

- Piarista Központi Könyvtár
- Kalazantinum Piarista Rendház Könyvtára
- Evangélikus Hittudományi Egyetem Könyvtára
- Esztergomi Hittudományi Főiskola Könyvtára
- Görög Katolikus Hittudományi Főiskola Könyvtára
- Gál Ferenc Főiskola Könyvtára
- Apor Vilmos Katolikus Főiskola Könyvtára
- Adventista Teológiai Főiskola Könyvtára
- Pannonhalmi Főapátság Könyvtára
- Semmelweis Egyetem Mentálhigiéné Intézetének Könyvtára
- CEU Könyvtár
- ELTE Könyvtár
- Corvinus Könyvtár
- MTA KIK
- Országgyűlési Könyvtár

külföldi:

- Babeş–Bolyai Tudományegyetem, Kolozsvár, Románia
- Gyulafehérvári Római Katolikus Hittudományi Főiskola Könyvtára, Gyulafehérvár, Románia
- Trnavskej univerzity v Trnave, Pozsony, Szlovákia

Használók:

- olvasók (a főiskola hallgatói, oktatói és dolgozói, külsős olvasók, a PPKE BTK hallgatói)
- könyvtári esték látogatói
- intézményi látogatók
- önkéntesek

Egyéb, könyvtári munkánkhoz kapcsolódó szervezetek, közösségek

- MONGUZ
- NKA könyvtártámogatási pályázatai a Márai pályázatok
- Amerikai Protestáns Teológiai Intézet
- Iskolai Közösségi Szolgálat (IKSZ)

Beszállítók

- Libri-Bookline Zrt.
- Szent István Társulat
- KELLO Könyvtárellátó Nonprofit Kft.
- Librotrade Kft.
- L'Harmattan Kiadó
- Korda Kiadó
- Kairosz Kiadó
- Új Ember Kiadó
- Kálvin Kiadó
- Luther Kiadó
- Atlantisz Könyvkiadó
- Gondolat Kiadó
- Jel Kiadó
- Vigilia Kiadó

- Bencés Kiadó
- Jezsuita Könyvkiadó
- Világposta szerkesztősége

Antikváriumok

- Antikvárium.hu
- Régikönyvek.hu
- História Antik - Polihisztor Könyvesbolt
- Libri Antikvárium
- Központi Antikvárium
- Laskai Antikvárium
- Honterus Antikvárium
- Múzeum Antikvárium

Sajtó:

- Mária Rádió
- Magyar Kurír
- Bonum TV
- EKE Hírlevél
- Könyv Könyvtár Könyvtáros

6-7. számú mellékletek

Elégedettségmérés

Az Elégedettségi kérdőívek és az eredmények megtekinthetők a könyvtár honlapján és nyomtatott dokumentációjában.

A megtett intézkedésekről készült anyagok elérhetők a könyvtár dokumentációjában.

8. sz. melléklet

Panaszbejelentés

PANASZBEJELENTŐ ÜRLAP

Név:

Iktatószám:

Kérjük, írja le röviden panaszát, észrevételeit, javaslatait!

Dátum:

Aláírás:

Budapest,

Köszönjük, hogy bizalmával megtisztelt bennünket!

A panasz kivizsgálását követően hivatalos választ e-mailen: _____,
vagy

vaqy postai

elérhetőségemen:

várok.

*Leadhatja a kitöltött dokumentumot személyesen a könyvtár recepcióján,
vagy elküldheti a Sapiaientia Könyvtár – alább olvasható – hivatalos elérhetőségeire.*

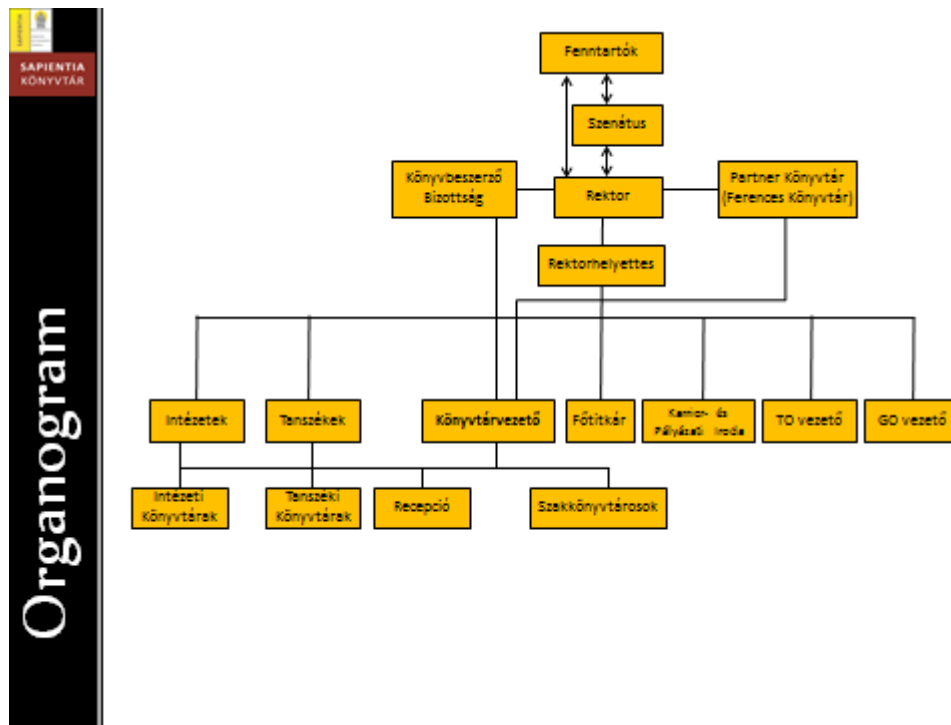


SAPIENTIA SZERZETESI HITTUDOMÁNYI FŐISKOLA KÖNYVTÁRA

Cím: 1052 Budapest, Piarista köz 1. **Levelezési cím:** H-1364 Budapest, Pf: 235

Web: www.sapientia.hu **E-mail cím:** bibilo@sapientia.hu

9. sz. melléklet Organogram



10. sz. melléklet**Médiaszereplések, könyvtárszakmai rendezvények, könyvtári rendezvények**

A könyvtár médiaszereplései, rendezvényeinek listája megtekinthető a könyvtár honlapján.

11. sz. melléklet
Kiemelt projektek

állományrevízió
WebOPAC megújítása

A munkafolyamatok leírása megtekinthető a könyvtár dokumentációjában.

TARTALOMJEGYZÉK

I. BEVEZETÉS	2
I. 1. Minőségpolitika	2
I. 2. Vezetői nyilatkozat	3
II. A KÖNYVTÁR BEMUTATÁSA	3
II. 1. Általános információk	3
II. 2. A könyvtár története	4
II. 3. Gyűjtőkör.....	4
II. 4. Adatbázisok és típusaik	5
Épített adatbázisok:	5
Előfizetett adatbázisok – a főiskola teljes számítógépes hálózatán elérhető tartalmak	5
II. 5. A könyvtár szervezete, irányítása, működése.....	5
II. 6. Személyi feltételek	6
II. 7. Tárgyi feltételek.....	6
II. 8. Állománygyarapítás.....	7
II. 9. Korszerűség, selejtezési intenzitás	7
III. A KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE	8
III. 1. Jövőkép.....	8
III. 2. Küldetésnyilatkozat.....	8
III. 3. Megvalósítandó célok	9
III. 4. Kulcsfontosságú területek	9
III. 4. 1. Állományfejlesztés	9
III. 4. 2. Az állomány feldolgozása	10
III. 4. 3. Informatikai fejlesztés	10
III. 4. 4. Az olvasószolgálati munka fejlesztése	10
III. 4. 5. PR-tevékenység fejlesztése	10
III. 4. 6. Minőségbiztosítás.....	11
1. sz. melléklet.....	12
SWOT analízis	12
2. sz. melléklet.....	13
MINŐSÉGPOLITIKAI NYILATKOZAT	13
3. sz. melléklet.....	14
FOLYAMATLELTÁR ÉS FOLYAMATSZABÁLYOZÁS	14
4. sz. melléklet.....	16
FOLYAMATLEÍRÁSOK, SZOLGÁLTATÁSOK, SZOLGÁLTATÁSI ELŐÍRÁSOK	16
I. ÁLLOMÁNYGYARAPÍTÁS – ÉRKEZTETÉS – ÁLLOMÁNYBA VÉTEL – FELDOLGOZÁS – POLCRA KERÜLÉS	16

1. Gyarapítás.....	16
2. Az érkeztetés folyamatának leírása	16
3. A dokumentumok állományba vétele.....	16
4. A feldolgozás folyamatának leírása, a könyv polcra kerülése	17
II. A FOLYÓIRATOK KEZELÉSE.....	18
III. RECEPCIÓ, OLVASÓSZOLGÁLAT	19
Recepció – munkakörök.....	19
1. Beiratkozás	19
2. Könyvek címkézése.....	19
3. Fénymásolás	19
Olvasószolgálat - tájékoztatás	20
Honlap	20
IV. KÖNYVTÁRKÖZI KÖLCSÖNZÉS, FERENCES KÖNYVEK ÁTKÉRÉSE.....	20
V. ADATBÁZISOK	20
1. Szakdolgozat-adatbázis	20
2. Jegyzetadatbázis	21
3. MTMT	21
4. Előfizetett adatbázisok	22
V. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS – INTÉZKEDÉSEK	22
VI. SZABÁLYZATOK – IRATKEZELÉS	23
VII. PR, KÖNYVTÁR-SZAKMAI RENDEZVÉNYEK, KÖNYVTÁRI RENDEZVÉNYEK.....	24
5. számú melléklet.....	25
Partnerlista.....	25
6-7. számú mellékletek.....	28
Elégedettségmérés	28
8. sz. melléklet.....	29
Panaszbejelentés.....	29
9. sz. melléklet.....	30
Organogram.....	30
10. sz. melléklet.....	31
Médiaszereplések, könyvtárszakmai rendezvények, könyvtári rendezvények	31
11. sz. melléklet.....	32
Kiemelt projektek.....	32
TARTALOMJEGYZÉK	33