

**A Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtára
minőségirányítás követelményei szerinti
szakmai tevékenységének bemutatása**



*„Épp azáltal tökéletesedik az ember,
hogy fényt derít önnön tökéletlenségére.”*

Szent Ágoston

A KÖNYVTÁR ÉS KÖRNYEZETÉNEK BEMUTATÁSA

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, ezzel egy időben az intézmény Könyvtárának kialakításáról is döntöttek: „...a Főiskola szervezetén belül önálló szervezeti egységként működő, de nem önállóan gazdálkodó tudományos-szolgáltató intézmény”-t hoznak létre. A Főiskolán folyó oktatás csak akkor lehet „minőségi”, ha a szolgáltató háttér – melynek része a Könyvtár – biztosított. A felújított Váci utcai épületben – Budapest centrumában – az alapítók 792 m²-en alakítottak ki tágas, esztétikus környezetet a könyvtári olvasótermeknek, és a gyarapodó állománynak. A Főiskola célja olyan fiatalos és dinamikus közösség létrehozása, amely a katolikus hitnek és teológiának azt az élő hagyományát közvetíti, amely a különböző szerzetesi lelkiségekből források. Jól felkészült szerzeteseket, elkötelezett katekétákat, pedagógusokat, szociális és gazdasági szakembereket szeretne képezni, nem csupán a magyar egyház, hanem az egész társadalom számára. A Sapientia Könyvtár bázis szerepet vállal ebben a munkában. 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 – nyilvános könyvtárként – a teológia tudományterületeit kutatók) számára. Gyűjteménye és szolgáltatásai a 21. századi könyvtárhasználó igényeinek megfelelnek. Egyben közösségi helyként is funkcionál, 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.

A Könyvtár az épület 2. és 3. szintjén kapott helyet, jól elkülönülve az oktatás színtereitől és a Főiskola egyéb hivatali egységeitől. A belsőépítész munkáját dicséri a galériázott kialakítás: a teljes belmagasság polcozott, de valójában létra nélkül elérhető. 120 férőhely biztosított, önálló asztaloknál 20 olvasótermi terminál áll rendelkezésre. Mindkét szinten számítógéppel rendelkező könyvtáros munkaasztal szolgálja az olvasótermekben szolgálatot teljesítő kollégákat. A recepció ügyműködés szeparáltan, a könyvtár olvasói tereibe való belépést megelőzően történik. Az

épületbe a bejutás és az épületen belül történő mozgás is akadálymentes. A Főiskola oktatói és hallgatói a portán saját kártyával jutnak be az intézménybe, „külsős” olvasóink (a Főiskolához jogviszonnyal nem kötődő felhasználóink) olvasójegyük bemutatásával léphetnek be az épületbe. Könyvtárhasználati Szabályzatunk rögzíti, hogy „külsős” olvasóink csak a Könyvtár nyitvatartási idejében tartózkodhatnak a Főiskolán.

Mivel a teljes állományt szabadpolcon érhetik el az olvasók, így már a kezdetekben gondosan ügyelni kellett egy olyan rendszer kialakítására, ahol a felhasználó könnyen tájékozódhat az olvasói térben. Nem volt egyszerű az olvasótermi rend kialakítása, korábbi jó gyakorlatokkal nem találkozhattunk, hiszen nem volt (és ismereteink szerint azóta sincs) olyan teológiai szakkönyvtár, ahol a teljes állomány közvetlenül elérhető, zárt raktári terek pedig nem állnak rendelkezésre. A fő- és mellékgyűjtőkör alapján 29 tematikus egységet alakítottunk ki, amelyeket további 10 kisebb egységre bonthatunk, így felosztva szűkebb csoportokra az adott témát. Az egyes egységeket szám, – és a könnyebb tájékozódás érdekében – betűkódokkal is elláttuk. (A „Biblikus teológia” témakör a következők alapján kereshető: BI110 Szövegkiadások, BI111 Fordítások, BI112 Konkordanciák, segédkönyvek, BI113 Ószövetségi bevezetés, BI114 Kommentárok egyes ószövetségi könyvekről, BI115 Általános ószövetségi kommentárok, szavak magyarázata, BI116 Újszövetségi bevezetés, BI117 Kommentárok egyes újszövetségi könyvekről, BI118 Általános újszövetségi kommentárok, szavak magyarázata, BI119 Biblikus teológia, egzegetikai módszertan.) Kurrens folyóirataink legfrissebb számai a 2. emeleti olvasóterem elkülönülő szegletében olvashatók. A retrospektív és a kurrens állomány korábbi anyagait az épület 3. emeleti, olvasóktól elzárt terében raktározzuk, az itt elhelyezett dokumentumok a kollégák segítségével érhetőek el. A munkatársak számára 2 különálló, olvasótermektől elzárt, tágas munkaszoba áll rendelkezésre.

A Könyvtár gyűjteménye, gyarapodó állománya olyan értéket képvisel, amelyet a szélesebb kutatói kör számára is elérhetővé kíván tenni, ezért az 1997. évi CXL. törvény 54. § (3) bekezdésének hatálya alá nem tartozó könyvtárként már 2003-ban kérte felvételét a nyilvános könyvtárak jegyzékére. 2017. november 20-án az 1997. CXL. törvény 54. § (5) bekezdése, a nyilvános könyvtárak jegyzéknek vezetéséről szóló 120/2014 (IV.8) Korm. rendelet, a 30/2014. (IV.10.) EMMI rendeletben foglaltak alapján szakfelügyeleti vizsgálat zajlott a Könyvtárban. Az EMMI Közgyűjteményi Főosztályától 2018. január 23-án érkezett hivatalos visszajelzés alapján, a rendelkezésre bocsátott dokumentumok és a helyszíni vizsgált megállapításai szerint a Könyvtár továbbra is **szerepel a nyilvános könyvtárak jegyzékén.**

Az alig több mint 15 éves múltra visszatekintő Könyvtár küldetésében cél a **szolgálat**, a felhasználók számára nyújtott minőségi szolgáltatások megszervezése, melynek eredménye a

felhasználók elégedettsége. Munkatársaink e célok megvalósítása érdekében kezdetektől elkötelezettek a minőség, a minőségi munka- és szolgáltatásszervezés iránt. Minőségirányítási rendszer bevezetésével, a Könyvtár ezen nyugvó működtetésével kifejezetten csak 2015 óta foglalkozunk, bár „nem dokumentáltan” ezt megelőzően is a minőségirányítás szempontjai szerint végeztük tevékenységünket. Felismertük azonban a „dokumentált” folyamatokban rejlő lehetőségeket. Napi munkánk során továbbra is sok hiányosságot tapasztalunk, ám elmaradásainkat folyamatosan igyekszünk pótolni. Gyakran akadályt jelent a könyvtári munkakörben foglalkoztatott kollégák alacsony száma: jelenleg 4 főállású könyvtáros dolgozik a Könyvtárban. A kis létszám azonban lehetővé teszi, hogy a 2012-től rendszeressé vált heti megbeszéléseken valamennyi kolléga számára kötelező a részvétel, így a Könyvtárban zajló folyamatokat mindenki ismeri. A kis létszám nem indokolta, hogy létrehozzunk a Könyvtáron belül Minőségirányítási Csoportot, mert valójában a teljes munkatársi közösség egyben maga a minőségirányítással foglalkozó csoport. Az említett találkozások során elemezzük, értékeljük a napi, heti feladatokat, kidolgozzuk és rögzítjük hosszabb távú céljainkat, előkészítjük az azok megvalósítását szolgáló döntéseket, szükség esetén pedig beavatkozunk a folyamatokba. Küldetésnyilatkozatunkat 2013 januárjában fogalmazzuk meg, Minőségirányítási Kézikönyvünk pedig 2016-ban készült el. Jövőképünk alakítása szorosan összefügg a Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola keresztény világnézeten alapuló értékrendjével. Ez az értékrend határozza meg a Könyvtár működését is, ezért a minőséget a szakmai kompetenciák mellett a spirituális, emberi tényezőket is figyelembe véve mérjük.

ADOTTSÁGKRITÉRIUMOK

Vezetés

A Könyvtár működését szabályozó dokumentumok az intézmény indulásától rendelkezésre állnak. 2003-ban készült el a Könyvtár első SzMSz-e, amely a Főiskola SzMSz-ének része, illetve a mellékletét képező Használati Szabályzat. Szabályzataink áttekintése folyamatos: SzMSz-ünket módosította az 1/2011. (I.27.), a 2/2013 (II.12.), majd a 10/2018. (VI. 04.) számú szenátusi határozat. Könyvtárhasználati, valamint Gyűjtőköri Szabályzatunkat, a Könyvtár Ügyrendi Szabályzatát a megváltozó szakmai feladatok, illetve olvasói visszajelzések ismeretében több alkalommal is módosítottuk. A változások nyomon követhetők a Könyvtár minőségirányítási anyagai között, az aktuális Szabályzatok elérhetők a Főiskola honlapjának könyvtári oldalain, Könyvtárhasználati Szabályzatunk pedig olvasható a félévente nyomtatásban és a honlapon megjelenő Könyvtári tájékoztató füzetben is. Jövőképünk és Küldetésnyilatkozatunk szintén nyilvános, melyeket a honlapon teszünk közzé.

Mivel a munkatársi létszám alacsony, a munkaszervezés során áttekintettük az alapvető könyvtári tevékenységeket, majd egy-egy feladatkör ellátásához személyi felelősöket rendeltünk. Számba vettük könyvtár-szakmai szempontok alapján a „**személyi erősségeket**”, és ezek ismeretében osztottuk fel a teendőket, neveztük meg a felelősöket. Néhány példa a Munkaköri leírásokból:

- az állománygyarapítás megszervezése, a könyvtár gyűjtőköréhez igazodva, hagyományos és nem hagyományos könyvtári dokumentumok könyvesbolti és online forrású beszerzése;
- az új beszerzések leltározása (egyedi és csoportos leltárkönyv vezetése);
- segítségnyújtás a könyvtár részére felajánlott ajándékok és hagyatékok áttekintésében;
- adatbázisok felügyelete, használatukról tájékoztatás nyújtása;
- a könyvtár honlapjának folyamatos aktualizálása, könyvtári kiadványok, tájékoztató füzetek szerkesztése;
- részvétel az MTMT építésében.

Meghatároztunk azonban olyan feladatokat is, amelyek ellátását **valamennyi kollégának vállalnia** kell: ilyen az olvasószolgálati, tájékoztató munkában való részvétel és a dokumentumok bibliográfiai feltárása („...a könyvtár állományának feldolgozása...” és „bekapcsolódás a tájékoztató és olvasószolgálati munkába”). E két feladatkör ellátása minden kolléga Munkaköri leírásában szerepel. Minőségirányítási kézikönyvünk 4. számú melléklete pedig a **folyamatleírásokat, szolgáltatási előírásokat** tartalmazza, kiterjed a Könyvtár valamennyi munkafolyamatára. Ennek ismerete minden kolléga számára kötelező.

A működésünket érintő változásokra gyakran nem mint szükséges belső változásokra, változtatásokra tekintünk, hiszen több feladat átszervezését olyan tényezők indokolták az elmúlt években, amelyek kívülről érkeztek. A 2016-17. tanév rendkívül komoly átszervezésre készítetett bennünket: a Könyvtár munkatársainak létszáma 4 főre csökkent, ugyanis a recepción szolgálatot teljesítő, szülési szabadságot kérő kollégánk helyére a Főiskola csak részben biztosított új munkaerőt. Szeptember elejétől a Főiskola géptermi szolgáltatásai a Könyvtárba kerültek, és az informatikus munkatársak is itt kaptak új irodát. A recepció teendők ellátást a megmaradó 4 kolléga között kellett szétosztanunk, ezzel egy időben az alapvető informatikai segítségnyújtás megszervezését is vállalnunk kellett. Rangsort állítottunk fel: a könyvek katalogizálására fordítandó időt csökkentettük, elhalasztottuk a folyóirat apasztási folyamatot, szüneteltettük az OPAC megújítására szánt munkákat. A megnövekedett terhek miatt két órával csökkent a heti nyitvatartás, illetve a Főiskola esti képzéseinek résztvevő hallgatókat csak 6 szombaton fogadtuk a félév során a

korábbi 9 helyett. A Főiskola vezetéséhez érkezett hallgatói, olvasói visszajelzések azonban indokolták az eredeti nyitvatartási órák számának visszaállítását, így demonstrátori segítséggel a tanév második félévétől ismét 9 alkalommal vártuk olvasóinkat.

Kapcsolat a Főiskola vezetésével, a Fenntartókkal

Főiskolánk hallgatói és oktatói létszámát tekintve kicsi intézmény, így megvan a közvetlen **személyes találkozások**, egyeztetések lehetősége. Az elmúlt 15 év tapasztalatai alapján elmondhatjuk: a Főiskola vezetése folyamatosan szem előtt tartotta és tartja a Könyvtár munkáját, és alkalmat is biztosít a feladatok áttekintésére. Rendszeresen a **rektorral történő megbeszélések**, de kötelező a Főiskola **Szenátusa előtt tartott éves beszámoló**, amely a Könyvtárban zajló valamennyi munkafolyamatra, eseményre, változásra kiterjed. A Szenátus tagjai az írásban megküldött anyag és személyes – a könyvtárvezető által prezentált – beszámoló alapján alakítják ki véleményüket. A szenátusi határozatokat a Főiskola honlapján teszi közzé:

(lásd 5/2018. (IV.23.) számú határozat a könyvtári beszámolóról: <https://www.sapientia.hu/hu/letolthetodokumentumok/2018>), illetve jelöli azok Fenntartói konferencia általi jóváhagyását is. A Fenntartó rendek vezetőivel sajnos nincs közvetlen kapcsolat, ők csak a Főiskola vezetőségének közvetítésével szereznek információt a Könyvtár működéséről. A Könyvtár vezetője ugyan szavazati joggal nem rendelkezik, de kezdetektől jelen van a félévente két alkalommal rendezett Tanári konferenciákon. A megbeszélések, beszámolók eredményeiről, a javasolt teendőkről a könyvtárvezető ad tájékoztatást a munkatársaknak, ez történhet írásban, illetve a létszám miatt általában szóban. Az olvasóközönséget is érintő szolgáltatások változásairól a honlapon, levelezőlistákon, Facebook oldalunkon adunk tájékoztatást (pl. nyitvatartási idő megváltozása, adatbázis használati lehetőségek).

Stratégia

Első SWOT analízisünk 2015 novemberében készült, ezt tekintettük át 2018 márciusában (1. számú melléklet). Tapasztalataink a következők voltak: a korábban **erősségekhez** sorolt rendelkezésre álló elektronikus tartalmaknál úgy találtuk, hogy nem sikerült a folyamatos, igényekhez alkalmazkodó fejlesztés annak ellenére, hogy a Főiskola IP cím tartományairól elérhető adatbázisok száma növekedett, de a gyarapodó kínálattal nem tudunk lépést tartani, így több – számunkra releváns tartalmat biztosító – adatbázis előfizetését nem tudjuk finanszírozni. Erősségeink között azonban új tényezők is megjelentek: **külső partnerkapcsolatainkat** erősségeink közé soroltuk. Kiemelt, kölcsönös támogató szerepet játszanak működésünk tekintetében többek között az egyházi könyvtárak, egyházi- és civil könyvtáros szakmai szervezetek, más felsőoktatási

intézmények könyvtárai. Erősségnek tekintjük az **Iskolai Közösségi Szolgálat** „meghonosítását” Könyvtárunkban. 2017 januárjától heti rendszerességgel fogadunk 4-5 diákot, akikről olyan feladatok elvégzését kérjük, amelyek számunkra idő hiányában nem vagy csak nehezen megoldhatók. A középiskolás diákok duplumlistákat (excel táblázat) készítenek az átválogatott, de a könyvtár állományába nem kerülő vagy éppen selejtezett könyvekről (ezeket kiajánlottuk könyvtáros listákon, elérhetővé váltak a Könyvtári Intézet honlapján), segítenek az állományrendezésben, vagy akár a dokumentumok analitikus feltárásában. Örömmel láttuk, hogy néhány, a **gyengeségek** között regisztrált adat is változott. A könyvtári számítógépes terminálok száma – köszönhetően a Főiskolán történt géptermi átszervezésnek – megnövekedett, így lehetőségünk nyílt akár csoportos számítógépes könyvtári órák szervezésére. 2017 szeptemberétől nemcsak aktív hallgató olvasóink, hanem „külsős” felhasználóink is kapcsolódhatnak a WIFI vezeték nélküli hálózaton az internethez. Kérdőíves olvasói elégedettségmérések, a rektor által szervezett – főként az estis hallgatók számára kezdeményezett – megbeszélések és visszajelzések tapasztalata, hogy az estis képzések hallgatóinak könyvtárhasználata korlátozott. SWOT analízisünkben magunk is a gyengeségek közé soroltuk az estis hallgatók ellátását. Számos lépést tettünk azonban érdekükben, de továbbra is ők érik el a legnehezebben szolgáltatásainkat. A megtett intézkedés közül néhány: a pénteki nyitvatartási időt meghosszabbítottuk, kialakítottunk egy, „csak estiseknek” kínált e-mail előjegyzési rendszert. A katalógusból kikeresett és e-mailben teljes bibliográfiai leírással és lelőhellyel elküldött szakirodalom a szombati napon névre szólóan, leválogatva várja az estis hallgatót, így a könyvtárban töltött időt közvetlenül az irodalom feldolgozására fordíthatják. Sajnos gyengeségeink között olyan tényező is megjelent, amelyet átsoroltunk a „**veszélyek**” közé. Raktározási tereink csökkenése komoly problémát jelent annak ellenére is, hogy a korábban lezajlott állományrevízióval párhuzamosan átgondolt állományapasztás is történt. Szintén veszélynek tekintjük, hogy nem könyvtári feladatok megoldására is megbízást kapunk, ezek megszervezése nemcsak az emberi erőforrás hiánya, hanem gyakran a szakmai kompetenciák hiánya miatt is nehézkes. 2015-ben a veszélyek között jelent meg az alábbi megjegyzés: „Könyvtári munkafolyamatok, könyvtári tevékenységünk nem ismert fenntartóink számára”. Ezen a területen tett lépéseink eddig nem hoztak megfelelő eredményt. Finanszírozási korlátok és az alacsony létszám nem tette lehetővé a korábban a „**lehetőségek**” között említett továbbképzéseken történő részvételt. A munkatársak szakmai fejlődését képzéseken, tanfolyamokon való részvétellel nem tudjuk biztosítani, ez veszélyezteti szakmai munkánkat. „Erősségként” viszont folyamatosan, valamennyi kolléga számára megteremtjük a könyvtárszakmai rendezvényeken, előadásokon való megjelenést. Ezekről az eseményekről, a szerzett ismeretekről, információkról a kollégák szóbeli vagy írásbeli beszámolóval tartoznak. Erősségeink között új

tényezőként szerepel az intenzív Facebook-jelenlét. A közösségi oldalakat alapvetően nemcsak hírek, események megosztására használjuk, hanem értékesek az itt érkezett visszajelzések, kommentek is (pl. könyvtári programokról vélemény, adatbázisok próbahasználatáról tapasztalat stb.).

A Könyvtár Stratégiai tervéhez kapcsolódva, a konkrét célok megvalósítása érdekében éves tervek irányítják munkánkat. Ezekben a dokumentumokban csak a legfontosabb teendőket határozzuk meg, részletes tervek sajnos eddig nem készültek, ezt a hiányosságot a jövőben pótolni szeretnénk. A főiskola mindenkori tevékenységéhez igazítjuk gyűjteményünket, és szolgáltatásainkat úgy szervezzük, hogy azoknak minél nagyobb részéhez könnyű hozzáférést biztosítsunk akár a nap 24 órájában. Teljes állományunk szabadpolcon érhető el, ám nem kölcsönözhető. Emiatt is hangsúlyt fektetünk arra, hogy honlapunk naprakész legyen és bőséges, hiteles információ eléréséhez segítse a látogatót a nyitva tartási időn túl is. OPAC-unk a teljes állományt feltárja. Havonta TOP12 rovatunkban az új beszerzésekről értesítjük olvasóinkat. Jó szívvel ajánljuk az „Adatbázisok” és a „Közös lelőhely-katalógusok” linkeket. Az elsőként említett csoport esetében az előfizetett adatbázisok mellett (melyek távoli elérése csak részben biztosított) kutathatnak a honlap látogatói repertórium- (pl. EPA), illetve repozitórium jellegű adatbázisokban (REÁL, Contenta, EDIT), de elkalauzoljuk olvasóinkat a MEK-hez, Hungaricanához stb. is. Közös lelőhely-katalógusok között mi magunk is gyakran használjuk az Unitas-t, napi munkánk során az ODR portált, a DOAJ-t vagy DOAB-ot. Évente áttekintjük a Főiskola aktuális Tanrendjét annak érdekében, hogy a frissülő tanegység leírások változó kötelező és ajánlott irodalmát beszerezhessük és elegendő példányban a hallgatók rendelkezésére bocsáthassuk. A félévek során minimum 2-2 alkalommal szervezünk csoportos könyvtárhasználati, kutatás-módszertani órát. Célunk nem csupán annyi, hogy olvasóink Könyvtárunk falain belül találják meg a számukra releváns információt, hanem segítünk eligazodni abban, hogy hogyan juthatnak el hiteles tartalmakhoz, biztos tudáshoz tágabb, nemcsak könyvtári környezetben.

Folyamatok – Partnerkapcsolatok: A könyvtári munkánk kiemelt területei Minőségirányítási kézikönyvünk alapján

A minőségirányítás szempontjait alapnak tekintő működés bevezetésének egyik első lépése volt, hogy számba vettük és elemeztük a könyvtárban zajló folyamatokat, majd elkészítettük azok leírását. Felismertük, hogy a folyamatközpontú működés által fejleszteni tudjuk munkafolyamatainkat, ezáltal is támogatva a könyvtárhasználók változó igényeinek kielégítését. Eddigi munkánk során táblázatban rögzítettük a könyvtárban zajló folyamatokat, jelölve, hogy kulcs, vezetési, illetve támogató folyamat-e és megneveztük a felelősöket is. Külön táblázatot dolgoz-

tunk ki a minőségirányítás kapcsán számba vett folyamatokról (lásd 2. számú melléklet). Az alábbiakban kulcs- és vezetési folyamatainkat mutatjuk be.

Állománygyarapítás – feltárás

Gyűjteményszervezésünk alapvető dokumentuma a Gyűjtőköri szabályzat, továbbá Minőségirányítási kézikönyvünkben így fogalmaztunk: „A dokumentum ellátás, gyűjtemény-fejlesztés területén állandóan figyelembe kell venni a főiskola stratégiai irányvonalát, a hallgatók számának alakulását, az olvasói igények változását, az új szakok, képzések tankönyv- és szakirodalmi igényét. A könyvtár a főiskola minden tevékenységéhez biztosítja a kívánt szakirodalmat: dokumentumokat és információt, látogatói számára tudástárként funkcionál.” (Minőségirányítási kézikönyv III.4.1. Állományfejlesztés). A csökkenő költségvetési keret az elmúlt években arra biztosított lehetőséget, hogy a magyar nyelvű (szak)irodalmat beszerezzük, feltárjuk és szolgáltatjuk. Az idegen nyelvű könyvek gyarapítását nem, illetve igen töredékesen tudtuk megoldani, ám törekedtünk idegen nyelvű folyóiratok megvásárlására és adatbázisok előfizetésére. Kiemelt hangsúlyt fordítunk az állomány bibliográfiai feltárására, katalógusunk pontosságára. Ennek érdekében katalogizáló kollégáink bibliográfiai leírásait egyesével ellenőrizzük.

Olvasószolgálat – tájékoztatás

Olvasótermeinkben könyvtáros kollégáink segítséget nyújtanak:

- katalógusokban történő keresésben;
- irodalomkutatásban;
- bibliográfiák összeállításában;
- könyvtárközi kérések bonyolításában;
- adatbázis használat támogatásában;
- fénymásolási kérések teljesítésében;
- könyvek, dokumentumok hosszabb ideig történő félretételének megszervezésében;
- Pasaréti Partner könyvtárunk állományának átkölcsönzésében;
- estis hallgatóknak: e-mailben előjegyzés alapján szakirodalom leválogatásában;
- informatikai segítségnyújtás megszervezésében;

Recepció ügyintézés

A recepció szolgálatot teljesítő kolléga végzi a beiratkozott olvasók adatainak rögzítését az integrált könyvtári szoftver olvasó-nyilvántartó moduljában. Az alapvető, könyvtárhasználatra

vonatkozó információkat is ő közvetíti az olvasóknak és felügyel az olvasótermi belépés rendjére. A fénymásolási igényeket is az itt dolgozó könyvtáros veszi át és teljesíti azokat.

Adatbázisok

Előfizetett adatbázisok

A teológiát kutató olvasók információ elérésének forrásai és szokásai is erőteljesen megváltoztak az elmúlt időszakban. Egyre nagyobb az igény az elektronikus anyagok hozzáférésére. Szakkönyvtárként kötelességünknek tekintjük, hogy a tudományterületünkhöz tartozó adatbázisok elérését biztosítsuk. A változások, az új lehetőségek megismerése a könyvtár munkatársainak is feladatot jelent. Fontosnak tartjuk ugyanis, hogy naprakész információkkal rendelkezünk ezen a területen, hiszen így tudunk csak olvasóinknak hatékony segítséget nyújtani a hiteles források megtalálásában. Büszkéek vagyunk arra, hogy az ATLA adatbázis 2007-től elérhető nálunk. Az Amerikai Teológiai Könyvtárak Egyesületének vallástudományi adatbázisa (ATLA) a vallások tanulmányozásának fontos segédeszköze. Elsőrendű iránytű a főként angol nyelven írt folyóiratcikkek, könyvismertetések és tanulmányok közötti tájékozódásban a teológia minden területén. Számítógépes hálózatunkról a JSTOR adatbázis Essential Collection csomagja érhető el. A magyar tartalmak közül az Akadémiai Kiadó Online Folyóiratai, az Akadémiai Kiadó Szótárai, az ARCANUM Digitális Tudománytár, a L'Harmattan Digitális Adatbázis és az Interkönyv adatbázisok kutathatók. A féléves, éves adatbázis használati statisztikákat figyelemmel kísérjük. Az előfizetett adatbázisokat – kivétel nélkül – rendszeresen kutatják olvasóink. Az elmúlt évek során számtalan alkalommal éltünk az adatbázisok próbahozzáférést kínáló lehetőségekkel. (Taylor & Francis, de Gruyter Journals, MeRSZ - Az Akadémiai Kiadó e-könyvei, Wiley Online Library folyóiratai). A próbahozzáférések lejárta után kapott statisztikai adatok szerint olvasóink használták, kipróbálták a felkínált tartalmakat. A próbahozzáférésekkel mi magunk tapasztalatot szereztünk könyvtáros munkánk gyorsan változó, alakuló területén.

Szakedolgozatok, jegyzetek, MTMT

Használóink számára 2009-től tesszük elérhetővé és folyamatosan építjük a szakedolgozatokat tartalmazó adatbázist, amely a Könyvtár olvasótermében csak erre a célra elhelyezett terminálról érhető el. A záróvizsgák után a Tanulmányi Osztálytól kapott elektronikus dokumentumokat az adatbázisba feltöltjük és a nyomtatott példányt is megőrizzük. Ugyancsak ebben az adatbázisban regisztráljuk a megvédett Portfóliókat is.

Az oktatási célra létrehozott, nem publikus jegyzetadatbázist a Főiskola aktív hallgatói és oktatói érik el, a bejelentkezéshez jelszó szükséges. A „tudástárként” működő adatbázis segítsé-

gével az oktatási segédanyagok hozzáférése korszerűbbé vált, az oktatók, hallgatók és a könyvtár munkája pedig egyszerűbb lett. Az adatbázis nem szolgál archívumként.

Könyvtárunk az MTMT alapító intézményei között szerepel. Fontosnak tartjuk, hogy oktatóink publikációs tevékenysége naprakész legyen. Mivel a Főiskola önálló repozitóriumot nem működtet az MTA KIK aláírásával még 2014-ben készült el egy szerződés, amely szabályozza és megengedi publikációink REAL repozitóriumba történő feltöltését. Oktatóink Sapiientiana és Vigilia folyóiratokban megjelent tanulmányait egy év embargóval elérhetővé tesszük az MTMT-hez kapcsolódó REAL repozitóriumból. A közleményjegyzékeket a Főiskola honlapján is olvashatják az érdeklődők. Az ehhez kapcsolódó rektori utasítás elérhető a Főiskola honlapján: „2/2014. (VI.25.) számú rektori utasítás a főiskolai közlemények repozitóriumban történő nyilvántartásáról”.

A könyvtárhasználókkal, belső és külső partnerekkel kialakított kapcsolat bemutatása

Ahhoz, hogy munkánk valóban szolgálat lehessen, alapvető a szervezett kapcsolattartás a Könyvtáron, az intézményen belül és a Főiskola falain kívüli felhasználókkal. Partnereink azonosítására minőségirányítási dokumentumaink között külön anyagot állítottunk össze (Minőségirányítási kézikönyv 5. számú melléklete). Könyvtárunk partneri hálózatát 2 nagy csoportra, külső és belső partnerekre osztottuk. Partnereink azonosítása, listánk állandó frissítése, naprakésztsége alapvető érdekünk, hiszen csak így tudunk kommunikálni a könyvtár helyzetéről, szolgáltatásairól, tevékenységünkről, céljainkról, elvárásainkról. Kommunikációs tereinket nagyobb egységekre bontottuk:

- A könyvtárosok között alapvető a személyes kapcsolat, de a közös e-mail címet is gyakran használjuk, elsősorban a valamennyiünket érintő kérdések megválaszolásában. A könyvtáros munkatársak rendelkezésére áll egy közös számítógépes meghajtó, ahol azokat a dokumentumokat tesszük elérhetővé a magunk számára, amelyek mindannyiunk munkáját érintik. Itt található például a 3 éve lezajlott állományrevízió összes anyaga, az állományapasztás jegyzőkönyvei, a recepcióhoz köthető dokumentumok, dezideráta jegyzékek, OPAC-unk megújításához tartozó anyagok, könyvtári programok, de a minőségirányításhoz kapcsolódó valamennyi dokumentum stb. is. E közös felületen bármelyik kollégának joga van új bejegyzést tenni.
- Az intézményen belüli hatékony kommunikáció alapját azok a belső levelezőlisták jelentik, amelyek a Főiskolán belül az aktív oktatók, munkatársak, aktív nappali és esti tagozatos hallgatók számára jöttek létre. A sorolt listákon írási és olvasási joggal csak

a könyvtárvezető rendelkezik, alapvető cél a rövid hírek, közlése, a gyors tájékoztatás, továbbá itt fogalmazhatunk meg kéréseket is partnereink felé.

- Kommunikációs lehetőségeink között szerepelnek: a honlap, amelynek „Hírek” rováta a szorgalmi időszakban hetente többször frissül. A „Szolgáltatások” linkhez tartozó tartalmakat is rendszeresen karbantartjuk, itt a Könyvtár valamennyi szolgáltatását felsoroljuk és röviden bemutatjuk. Az „Általános információk” link vezet bennünket a félévente aktualizált Könyvtári tájékoztató füzethez. E kiadványunk a 2010/11-es tanévtől jelenik meg rendszeresen, bár kisebb példányszámban mint korábban, de továbbra is igény van arra, hogy nyomtatott formában is elérjék olvasóink. Könyvtárhasználati Szabályzatunk olvasható a „Könyvtári Szabályzat” link mögött (ezt beiratkozáskor nyomtatva kézbe is adjuk), de egyéb szabályzataink is elérhetők itt. 2017 elejétől napi szinten jelentkezünk hírekkel, aktualitásokkal a Könyvtár Facebook oldalán.

Reprezentációs anyagok készítése

A Főiskola Arculati kézikönyve 2008-ban készült. Az intézmény valamennyi egysége ehhez igazodik a külső és a belső fórumokon történő kommunikáció során. A dokumentum megkönnyíti munkánkat, hiszen kész struktúrákat kell információkkal „megtölteni”, ugyanakkor a kihívás épp abban rejlik, hogy a kész struktúrában elhelyezendő tartalom érdekes, figyelmet felkeltő legyen. A kézikönyvhöz igazodva készültek el a Könyvtár belső tereiben elhelyezett tájékoztató táblák feliratok. Teljes állományunk szabadpolcon érhető el, nagy segítséget jelent a beiratkozáskor kézbe adott, az olvasói terekben történő tájékozódást segítő térkép, amely szintén tükrözi az intézmény arculatát. Új, állandó és ideiglenesen igénybe vehető szolgáltatásainkról (pl. adatbázis próbáhozáférés, WIFI), rendezvényeinkről, aktuális nyitvatartásunkról plakátok, szórólapok segítségével tájékoztatunk. Adventi időszakokban napi üzenetekkel várjuk olvasóinkat.

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.

Rendezvények

Könyvtári órák

Minőségirányítási kézikönyvünk III. 3. 4. pontjában az alábbiakat fogalmaztuk meg: „Ösztönözzük és segítjük az oktatókat és a hallgatókat a könyvtár és az információs források használatára, tudatosítva annak értékét – aktív szerepet vállalunk a főiskolai oktatás és tanulás segítésében.” A Könyvtár SzMSz-e 8. 4 c) pontja a következőket tartalmazza: „Kutatásmódszertani, információ-elérési lehetőségek módszereit és technikáját elsajátító csoportos órák szervezése”. A cél megvalósítása érdekében félévente négy alkalommal szervezünk könyvtári órát. Egyrészt a teológia tudományterületének alapvető szakirodalmával ismertetjük meg a hallgatókat. Az óra során az olvasók játékos feladatok megoldásával jutnak el a keresett, kézbe vehető irodalomhoz. Másrészt célunk, hogy tudatosítsuk: a hiteles információ megszerzéséhez, a kutatott téma irodalmának megtalálásához számtalan út vezet. Az óra alapvető fogalmak tisztázásával indul. (Mit találhatunk a Könyvtárunk és más intézmények OPAC-jában, hogyan kereshetünk ezekben? Mit tehetünk, ha nem találjuk a keresett dokumentumokat? Hogy juthatunk el teljes szövegű tartalmakhoz? stb.). Az óra – az elhangzottak alapján – feladatsor kitöltésével zárul.

Talán különösnek tűnő felkérések is érkeznek hozzánk. 2018 januárjában a Patrona Hungariae Katolikus Iskolaközpont 7. osztályosai kerestek fel bennünket nevelőikkel. Másfél órát töltöttek Könyvtárunkban. Egy 12-13 éveseknek tervezett könyvtárat bemutató prezentációt követően ők is számítógépek elé ültek. A Főiskolára járó diáktársaikhoz hasonlóan szerettük volna nekik is néhány példa segítségével bemutatni, hogyan is kereshetjük az internet világában a hiteles tudást. Úgy véljük, kutatásmódszertan-bevezető óráinkkal alakítjuk felhasználóink digitális kompetenciáit és részt vállalunk olvasóvá, kutatóvá növekedésünkben.

Könyvtári esték

2005 februárjában Istenek gyermekei címmel vetítéses előadásra vártuk olvasóinkat. Akkor még csak reméltük, hogy a program első állomása lesz egy sorozatnak, magunkban is bízva, hogy időről időre, újabb és újabb témákkal, érdekes előadásokkal tudjuk majd megszólítani olvasóközönségünket. Örömmel szervezzük a mai napig az akkor elindított, ma már önálló logóval is rendelkező Könyvtári Esték rendezvényeinket, évente négy este várjuk olvasóinkat a Könyvtár olvasótermébe. Ma sem titkolt szándékunk: a Könyvtári Estékkal egy olyan fórumot kívánunk teremteni, ahol a felmerülő témák kapcsolódnak a főiskola értékrendjéhez, sokszor az ott hallgatott tananyaghoz, de mégsem képezik a vizsgák tételeit, ám támogatják a leendő tanárok, szerzetesek látókörét. Programjaink természetesen bárki számára nyitottak, sőt az elmúlt évek tapasztalatai

szerint több a „külsős” vendég. Könyvtári Estéink előadóinak sorát, az események plakátjait, a rendezvényeken készült fotókat és beszámolókat megtalálhatják az érdeklődők a honlapon (<https://www.sapientia.hu/hu/konyvtar/konyvtariestek>). A rendezvények közül néhány: megtisztelő volt számunkra, hogy a Vigilia folyóirat nálunk ünnepelte 80. születésnapját. Örömmel látuk 2014 novemberében egy „testvérhármas” tagjait: Oláh Katalin képző- és szobrászművészt, Oláh Mátyás képző- szobrász- és festőművészt, valamint bátyjukat, Lackfi Jánost. A művészcsaládból származó testvérek személyes, családi élményeiről, indulásukról és választott hivatásukról beszéltek, vetítettek, felolvastak „A formák, képek, ritmusok” című előadáson. Egy alkalommal „kinőttük” az olvasótermet, Boldizsár Ildikó mesepszichológusra, meseterapeutára sokan voltak kíváncsiak. Az előadó az estnek a következő címet adta: „Egyre magasabbra az égig érő fán... a népmesék tanításai a felnőtté válásról”. A kutatómódszertani órákhoz hasonlóan Könyvtári Estékkel is szerepet vállalunk egyrészt a Könyvtár (és a Főiskola) hírnevének, ismertségének megítélésében, másrészt tartalmas, témáit tekintve színes ismeretanyagot közvetítünk felhasználóink felé.

Főiskola életéhez kapcsolódó programok

Szívesen biztosítottunk helyet a Főiskola oktatói számára, könyvbemutatók szervezését vállaltuk több alkalommal. A Főiskola nyílt napjain megjelent érdeklődők a Könyvtárat is megtekintik, rendszeresen rövid, a gyűjteményt bemutató látogatásra várjuk őket. Bekapcsolódunk és helyet biztosítunk a Felvételi Előkészítő Tábor néhány programjának, ezek előkészítésben is részt veszünk.

Rendszeresen helyet adunk a Főiskola oktatóival készített TV-s interjúknak, illetve 3 oktatónk közreműködésével a Könyvtárban forgatja havonta jelentkező, „Az ígéret földje” című műsorát a Bonum Tv.

Könyvtár-szakmai fórumok, találkozók szervezése

Könyvtárunk, mint intézmény alakulásától tagja az Egyházi Könyvtárak Egyesülésének, a Könyvtár vezetője a szervezet elnökségi tagja. Az Egyesület szakmai programjainak egy részét Budapesten szervezi, az elmúlt években többször is biztosítottuk a helyszínt konferenciáinak, szakmai napjainak („Adjátok meg Istennek, ami Istené és a császárnak, ami a császáré /vö. Mt 22,21/. Kereszt(y)énység, gazdálkodás, szervezeti kultúra”; Barát vagy ellenség az információs kommunikációs technológia? – EKE Szakmai nap az adatvédelemről”). Az Egyesülés negyedéves kiadványának szerkesztői is vagyunk. Tagjai vagyunk továbbá az UNITAS-nak, amely az

Egyházi Könyvtárak Közös Katalógusa és Információs Portálja. A könyvtár szakmai rendezvényeiről – a médiaszereplésekhez hasonlóan – külön dokumentumot készítünk.

„Civil” könyvtáros szervezetek munkáját is figyelemmel kísérjük. Könyvtárunk valamennyi munkatársa az MKE Tudományos és Szakkönyvtári Szekciójának tagja, amely elnökségének munkáját is segítjük, továbbá a Könyvtár vezetője az EKK tagja.

Örömmel fogadtuk könyvtárlátogatáson az Országgyűlési Könyvtár munkatársait, az EKE által szervezett Szomszédolás résztvevőit, megtisztelő volt, hogy a „Könyvtár, ami összeköt” fiatal könyvtárosai is ellátogattak hozzánk. Rendszeresen megjelenünk az ELTE BTK Könyvtár- és Információtudományi Intézet által, az ELTE hallgatóságának szervezett szeptemberi könyvtári napokon.

A könyvtár munkáját érintő egyéb események

e-Corvina

Könyvtári integrált szoftverünk fejlesztését a Monguz Kft. végzi. Az elmúlt év során valamennyi modul esetében megtörtént a legfrissebb verzió telepítése. A cég feladatkezelő szoftverének segítségével nyomon követhetjük kéréseink alakulását és azok megoldását. A szoftverfejlesztő cég munkatársaival az elmúlt évben is több alkalommal egyeztettünk az új WEB-es felület kialakításáról. Az új OPAC megvalósítása az elmúlt évek egyik kiemelt könyvtári projektje volt. A web-es felület megújítása során igyekeztünk összehangolni a katalogizáló modul és a felhasználók által elérhető felület kínálta visszakeresési szempontokat. A webdizájn – mely a honlapot is gondozó kollégánk munkája – megalkotásakor az egyszerű, harmonikus formák, színek kialakítására, összhangjára, továbbá a rezponzivitásra törekedtünk. A folyamat lépéseit dokumentáltuk és a korábban említett, könyvtárosok által közösen használt könyvtári meghajtón tettük mindannyiunk számára elérhetővé. Megújult OPAC-unk a következő címen tekinthető meg: <http://opac3.sapientia.monguz.hu/>, melyet olvasóink számára 2018 szeptemberétől teszünk elérhetővé. Addig teszteljük az új felületet, elkészítjük a segédleteket, amelyeket az olvasótermi tájékoztató táblákon, a Könyvtári tájékoztató füzetben, a honlapon közlünk majd. A Monguz Kft-től folyamatos segítséget kaptunk táblázatok összeállításában (könyv és folyóirat-állomány revíziója, ferences filozófia áttekintése stb.). Az aktuális és lezárt folyamatokat a cég feladatkezelőjében tartjuk nyilván.

Minőségmenedzsment

2015 óta napi tevékenységünket a minőségirányítás szempontjai szerint végezzük. Valójában a teljes munkatársi közösség bekapcsolódik minőségirányítás folyamataiba. A munka szer-

vezése, a minőségügy adta feladatok megoldása az alábbiak szerint zajlik: havonta egy alkalommal a minőségüggyel kapcsolatos teendők megvitatására fordítjuk figyelmünket. Minőségirányítási kézikönyvünk 4. szám melléklete tartalmazza a Minőségirányításhoz kapcsolódó intézkedések bemutatását. 2018 áprilisában revideáltuk valamennyi szabályzatunkat, megfogalmaztuk a panaszkezelés módszerét, Panaszkezelési Szabályzatunk jelenleg szenátusi jóváhagyásra vár. Ám addig is lehetőséget biztosítunk olvasóinknak, hogy a Könyvtárral kapcsolatos észrevételeiket, javaslataikat a honlapról letölthető, illetve a recepción átvehető űrlap kitöltésével megfogalmazzák. (A minőségbiztosítás területeit, ellenőrzési módszereit, gyakoriságát, felelősének megnevezését tartalmazó táblázatunk lásd 3. számú melléklet.)

EREDMÉNYKRITÉRIUMOK

A könyvtárhasználók véleménye – Kérdőíves elégedettségmérések

A könyvtár működéséről, szolgáltatásairól, azok bővítéséről, alakításáról akkor tudunk gondolkodni és hatékonyan cselekedni, ha rendszeresen megkérdezzük felhasználóink véleményét. Kérdőíves megkereséseink az alábbi időpontokban voltak (2015-ös szenátusi döntés alapján 3 évente kérjük olvasóinkat elégedettségi kérdőív kitöltésére):

- Először 2009/2010. tanév II. félévében fordultunk látogatóinkhoz, az adatfelvétel 2010 márciusában történt, nyomtatott, 19 kérdést tartalmazó kérdéssorral kerestük fel olvasóinkat. Az összesítés 2011 februárjában készült el.
- 2012. február – június között zajlott a következő felmérés, amelynek értékelése 2012 júliusában született, szintén nyomtatott formában kapták kézhez a megkérdezettek az anyagot.
- 2013-ban a Főiskola szolgáltatásait mérő kérdőívbe mindössze 6 rövid, könyvtárhoz kapcsolódó kérdés került. Elemzése 2014 tavaszán vált elérhetővé. Ettől az évtől online kérdőív kitöltését kértük.
- 2015 márciusában fordultunk ismét olvasóinkhoz, online kérdőív kitöltésére kérve őket. Az előbb soroltakhoz képest azonban egy változást ismét meg kell említenünk: míg korábban ugyanazt a kérdőívet adtuk különböző olvasói csoportjainknak, most 3 kérdőívet készítettünk. Külön kerestük meg a Főiskola oktatóit, hallgatóit és „külsős” olvasóit. A hallgatók ebben a kérdőívben a Főiskola egyéb szolgáltatásaival kapcsolatban is kaptak kérdéseket, amelyekről az oktatók véleményét nem kérdeztük, a „külsős” olvasóinkat pedig ezek a kérdések nem érintették. Az értékelés 2015 szeptemberében készült.

- 2018 márciusában készültek el legfrissebb kérdőíveink, amelyek kitöltésére június 1-ig volt lehetőség. Szintén 3 csoportra osztva szólítottuk meg olvasóinkat. Az oktatóknak és hallgatóknak címzett kérdések között ismét szerepeltek a Főiskola egyéb szolgáltató egységeihez kapcsolódó kérdések, „külsős” olvasóink a könyvtárral kapcsolatban mondhatták el véleményüket. A Főiskola minőségbiztosítási csoportja kérésére egyetlen kérdőív készült valamennyi szolgáltatással kapcsolatban (Tanulmányi Osztály, Gazdasági Osztály, HÖK,) a csoport úgy vélte, hogy nagyobb arányú kitöltés várható, ha csak egyszer szólítjuk meg a hallgatókat, oktatókat. A Könyvtár honlapján természetesen csak a könyvtári szolgáltatásokra vonatkozó eredményeket tesszük közzé. Online kérdőívet kapott mindhárom csoport, ám az oktatók és a hallgatók a Neptun Tanulmányi Rendszeren keresztül élhettek a lehetőséggel. A Tanulmányi Osztály kérésére döntöttünk így, alkalmazkodtunk működési rendjükhöz: a mindenkit érintő tanulmányi- és egyéb ügyekben ugyanis a Főiskola az oktatókat és a hallgatókat a Neptun rendszeren keresztül szólítja meg. Az értékelés részben elkészült, a grafikonok már elérhetők honlapunkon, a további elemzések a nyár folyamán készülnek.

Az összehasonlíthatóság érdekében a kezdetektől arra törekedtünk, hogy az alapvető kérdéscsoportok egyezzenek. Így minden kérdőívben kíváncsiak voltunk arra, hogy mely időszakokban (teljes naptári év, szorgalmi időszak, vizsgák előtt) és mely napszakokban használják a könyvtárat, ezzel együtt arra is rákérdeztünk, hogy mennyire elégedettek a nyitvatartási idővel. Állandó kérdéscsoport volt, ami a könyvtár állományára (könyv, folyóirat, később elektronikus tartalmak) vonatkozott, továbbá az informatikai eszközökre, a honlapra, a rendezvényekre kérdeztünk rá. A könyvtárosok szakmai felkészültségét, segítőkészségét is minden esetben vizsgáltuk. Ugyancsak lehetőséget biztosítottunk az első megkereséstől kezdve arra, hogy egyéb észrevételt, javaslatot is megfogalmazzon a kitöltő. Természetesen az elmúlt nyolc év változásai is nyomon követhetők a kérdőívekben, így a bővülő elektronikus tartalom kínálatra, az olvasóteremben elhelyezett, a Főiskola arculati kézikönyve alapján készült tájékoztató táblák hatékonyságára, a fénymásolás, WIFI szolgáltatásra, a honlap bővülő tartalmaira vonatkozó kérdéseket is megfogalmaztunk. A beérkezett válaszok alapján a következőket állapítottuk meg:

A Könyvtárat oktatóink és hallgatóink a szorgalmi időszakban, „külsős” olvasóink egész évben használják, a teljes olvasói kört vizsgálva a napszakot tekintve kora délután és a délután második felében térnek be hozzánk. Nagyon magas arányt mutatott a szombati könyvtárhasználat, ez természetes, hiszen a gyakran vidéken élő, esti képzésen résztvevő nagyszámú hallgatóság csak akkor tud időt fordítani könyvtári munkára. Az egyes szolgáltatásokat, a dokumentum ál-

lományt, az adatbázis-kínálatot, katalógus használhatóságát, számítógépek állapotát, fénymásolás-szolgáltatást, honlap Könyvtár menüjét olvasóink „teljesen elégedett”-re, illetve „inkább elégedett”-re értékelték. Könyvtárosok segítőkészségét, szakmai felkészültségét, a tájékoztatás gyorsaságát 88-93 %-ban a legjobb kategóriába (teljesen elégedett) sorolták valamennyi megkezdés során.

Visszajelzések, feltárt problémák, intézkedések

Ahogy korábban is, sajnos továbbra is problémát okoz a **nyitvatartás** alakítása, a beérkezett válaszok alapján (már 2012-től!) igény volna a hosszabb jelenlétre. Ezzel kapcsolatban a következő intézkedéseket tettük: hetente egy este 19 óráig vártuk az olvasókat (17 óra helyett), illetve mivel a jelenlegi hozzáférés az estis hallgatók számára a legnehezebb, felkínáltunk számukra havonta egy délutánt, amikor „könyvtárost foglalhatnak”, aki kizárólag egyéni munkájukat támogatja. A meghosszabbított nyitvatartási időben mértük a látogatottságot: alkalmanként, 19 óráig maximum 1-2 olvasó élt a lehetőséggel, ezt nagyon alacsony számnak találtuk, így visszaálltunk az eredeti beosztáshoz egy változtatással: a péntekenként, 16 óráig, a konzultációk kezdetéig állunk rendelkezésre. Ezzel a lehetőséggel péntekenként 20-30 fő is él, természetesen nemcsak estis, hanem nappalis hallgatókat, „külsős” olvasókat is fogadunk. A szombati nyitvatartási időn is módosítottunk: a korábbi 10-17 óra közötti időt úgy alakítottuk, hogy a konzultációk végétével is betérhessenek hozzánk, ezért 11-18 óráig tartunk nyitva. „Csak estiseknek” kínált szolgáltatás, a könyvek előjegyzése: kérésre szombatra előkészítjük azokat a köteteket, amelyeket egy helyrajzi számmal ellátott dokumentumlista tartalmaz, és ezt címünkre e-mailben elküldték. A most zárult felmérés adatainak elemzése még tart, de a jelenlegi nyitvatartás rendjén ismét változtatnunk kell.

Függetlenül attól, hogy olvasónk esti, nappali tagozatos hallgató vagy „külsős” olvasó, problémát jelent a könyvtár **kizárólagos helybenhasználata**. Az alapítók szándéka egy nem kölcsönző Könyvtár megalkotása volt. A dokumentumok 45 %-a idegen nyelvű, nem vagy csak nehezen pótolható irodalom, kölcsönzése nem javasolt. A kötelező és ajánlott irodalom nagyobb példányszámú beszerzésének az anyagi lehetőségek szabnak határt. Továbbá – raktári terek hiánya miatt – a tárolás, az elhelyezés is problémás. Mivel nem tudjuk megoldani hogy egy-egy évfolyam létszámához igazítsuk a példányszámot, ezért javasoljuk továbbra is dokumentumaink helybenhasználatát.

A „külsős” olvasók igényeként merült fel a **WIFI kapcsolódás** lehetősége, ez ugyanis csak az aktív oktatók és hallgatók számára volt biztosított. A megvalósítás során egyeztetünk a Főiskola informatikusaival, tájékoztunk más egyházi- és felsőoktatási intézményekben az ügyben

tett lépéseiről, gyakorlatairól. 2017 szeptemberére sikerült az informatikai fejlesztéseket a fenn tartónak elvégezni, így a könyvtár teljes területén saját adathordozóval valamennyi beiratkozott olvasó számára elérhető ez a szolgáltatás is.

Elégedettségméréseink kérdőívei, értékelései elérhetők a honlapunkon. (<https://www.sapientia.hu/hu/konyvtar/minosegiranyitas>). A megtett intézkedésekről (nyitvatartással, kölcsönzéssel kapcsolatban) a hallgatókat, olvasókat a Főiskola rektora tájékoztatta, illetve a változásokról a honlapon, a Könyvtári tájékoztató füzetben, Facebook-on, levelezőlistákon adtunk hírt.

A Könyvtár szolgáltatásaira, használatára vonatkozó egyéb mérések, statisztikák

A Könyvtár éves beszámolóinak részét az alábbi eredménymutatók képezik:

Aktív olvasók száma

Annak érdekében, hogy aktív olvasóinkat pontosan követhessük 2016 szeptemberétől átalakítottuk olvasói nyilvántartásunkat. A korábbi – túlságosan bőnek talált – olvasói kategóriák számát 10-re csökkentettük. Kiemeltük a Sapientia Főiskola oktatóit, nappali illetve esti tagozatos hallgatóit, hiszen az ő kiszolgálásuk a legfontosabb számunkra, ők alkotják legfontosabb olvasói bázisunkat. Ugyanakkor sok végzett hallgató, már nem aktív oktató is beiratkozik hozzánk, nálunk tett látogatásaikat szintén külön szeretnénk mérni, ők is önálló kategóriákba kerültek. Érdekel bennünket, hogy olvasóink közül hányan hallgatók más hittudományi képzést nyújtó intézetben, így őket is külön csoportba soroltuk, és önálló kategóriába került az az olvasói csoport, amelynek tagjai kötődnek valamelyik felsőoktatási intézményhez. Természetesen egy „egyéb” kategória is rendelkezésre áll. Az egyszerűsítéssel az éves olvasói adatok áttekinthetőbbek, egyszerűbben összehasonlíthatók. A beiratkozás Könyvtárunkban tanítási félévekhez kötött. Aktív olvasónak tekintjük azokat a beiratkozókat, akik a naptári évben beiratkoztak, vagy legalább egy alkalommal (egyik félévben) tagságuk meghosszabbítását kérték. Azt, hogy egy olvasónk az „aktív” időszakban hányszor jön be hozzánk, sajnos továbbra sem mérjük. (A mért adatok a honlapról elérhetők.)

Honlap, katalógus, jegyzetadatbázis-használat

A honlapunkon tett látogatások számát, a jegyzetadatbázis használatát, a katalógus használatát 2008-tól mérjük. 2014-től elérhetővé tettünk olyan tartalmakat, amelyek Főiskolánk oktatóinak jegyzetei, de rendelkezésre bocsátották nemcsak az aktív hallgatói kör, hanem bárki érdeklődő számára. Ezen oldalak látogatottságát is vizsgáljuk. Az előfizetett tartalmaink használatát

mutató statisztikákat is megvizsgáljuk, az EISZ honlapján elérhető adatok alapján tájékozódunk az eredményekről. (Az adatok a honlapról elérhetők.)

Könyvtárközi kérések, ferences partnerkönyvtártól átkölcsönzött könyvek

A könyvtárközi kérések alakulását a kötelező éves statisztikai adatszolgáltatás során jelentjük. Rögzítjük azt is, hogy olvasóink számára hány alkalommal, hány dokumentumot kértünk át a Ferencesek Tanulmányi Könyvtárából, Pasarétról, amely nem nyilvános könyvtár, de állománya olvasótermünkéből átkölcsönzéssel elérhető.

Egyéb mutatók

Olvasóinkat arra kérjük, hogy a már nem használt dokumentumokat ne helyezték vissza a polcokra, ezek visszaosztását a kollégák nyitás előtt végzik el. Mivel állományunk csak helyben használható, így a kölcsönzésből nem áll rendelkezésünkre a használt dokumentumok tartalmát tekintve adat. Ennek méréséhez kidolgoztunk egy rendszert, amely e tekintetben szolgál információval. A témakörök szerint csoportosított dokumentumokat naponta áttekintjük, így kirajzolódnak azok a tudományterületek, amelyek a leginkább keresettek. A biblikus teológia, dogmatika, patológia, tanítóhivatali megnyilatkozások mellett leginkább kutatottak a pedagógiai, pszichológiai anyagok, ezt számszerű adatokkal is alá tudjuk támasztani. A felsorolt tudományterületek a Főiskola képzésének egyben alapvető tantárgyai is.

Lehetőséget biztosítunk arra, hogy olvasóink a hosszabb ideig használt dokumentumok félretételét kérjék. Ennek a szolgáltatásnak az igénybevételéhez kérőlapot készítettünk, az így megjelölt könyveket az olvasó által jelzett időpontig elkülönítve tároljuk. A kérések számát évenként összesítjük. Ugyanígy járunk el az estis hallgatók által igénybe vehető előjegyzési kérelmekkel is.

A személyes könyvtárhasználatra vonatkozó adatokat a recepción dolgozó kolléga gyűjti. Azt tapasztaljuk, hogy az így rendelkezésre álló adatok egyeznek az elégedettségi mérések adataival például annak tekintetében, hogy szolgáltatásainkat olvasóink elsősorban a szorgalmi időszakokban, túlnyomó részt 11 és 17 óra között veszik igénybe.

Szakfelügyelet

2017. november 20-án szakfelügyeleti vizsgálat folyt Könyvtárunkban. A szakfelügyeletet végző kollégánő javaslata: „A Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtára az egyik legkorszerűbb és legjobban működő egyházi felsőoktatási könyvtár. A nyilvános könyvtári státu-

szát támogatjuk.” Az EMMI Közgyűjteményi Főosztályától a hivatalos értesítés 2018 januárjában érkezett. Továbbra is nyilvános könyvtárként működhetünk.

Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

Munkatársaink számára a Könyvtár területén 2 légkondicionált, esztétikusan berendezett, világos szoba áll rendelkezésre. Korszerű informatikai eszközök (számítógép, nyomtató, fénymásoló, szkennel, lamináló, spirálozó) segítik napi munkánkat. Igyekszünk a kedvezőbb munkakörülményeket kialakítani úgy is, hogy biztosítunk kizárólag könyvtáros használatra kávéfőzőt, vízforralót. Egészségmegőrzésük érdekében tartásjavító ülőlabdákat, csuklótámaszos egérpadokat vásároltunk. Elmondhatjuk, hogy a jó munkahelyi légkör, a kiegyensúlyozott személyes kapcsolatok nagyban segítik céljaink megvalósítását. A munka és a személyes ügyek közötti egyensúly megteremtéséért is teszünk: összehangoljuk távollétünket, figyelünk egymás helyettesítésének zökkenőmentes megoldására. 2012 óta évente egy alkalommal könyvtárszakmai kirándulást szervezünk, 2015-ben Erasmus-támogatással Pozsonyban a jezsuiták által működtetett teológiai fakultás könyvtárát és a Nagyszombati Egyetem Könyvtárát látogattuk meg. Minőségbiztosítás tekintetében hiányosságunk azonban, hogy a munkatársakra vonatkozó értékelési rendszert nem alakítottunk ki.

CÉLOK, TERVEINK

Önértékelésünk, a használói elégedettségmérések visszajelzései és a Minősített Könyvtár cím elnyeréséért benyújtott pályázati anyag összeállítása során megmutatkozó hiányosságainkat összesítettük (4. számú melléklet), amelyeket 2019 decemberének végéig pótolni szeretnénk. E célok megvalósításáért a könyvtár vezetője a felelős.

A minőségmenedzsment területén:

- szabályzataink áttekintése, aktualizálása;
- a lezárult elégedettségi vizsgálat további elemzése, intézkedések megfogalmazása;
- Küldetésnyilatkozatunk áttekintése – igazodva a Főiskola most megújult Küldetésnyilatkozatához;
- munkatársakra vonatkozó értékelési rendszer kialakítása, az önértékelés elkészítése;
- a rendelkezésre álló statisztikai adatok, mutatók összehasonlító elemzése;
- a minőségbiztosítás során keletkezett dokumentum teljes körű hozzáféréseinek biztosítása a kollégák számára;

- a hiányzó dokumentumok pótlása (pl.: szükséges változások azonosítása rangsorolása, dokumentálása; az érdekelt partnerek igényeinek összehangolása, eredmények dokumentálása);
- a meglévő dokumentáció folyamatos frissítése;
- hosszú- és középtávú tervek, kockázatelemzés készítése;
- a szenátusi beszámolókhöz csatolt éves tervek részletes kifejtése;
- a könyvtár rendezvényein résztvevők számának mérése, az adatok elemzése;
- szeptemberben GYES-ről visszatér kolléganőnk – a munkaköri feladatelosztás áttekintése;

Az állománymenedzsment területén:

- a nyomtatott idegen és magyar nyelvű dokumentumok beszerzésének átgondolása a bővülő elektronikus tartalmak beszerzési lehetőségeinek ismeretében;
- az egyes, intenzíven gyarapodó állományterületek (egyházjog, egyháztörténelem) át-helyezése, ehhez ismertető, új térképek készítése;
- folyóirat-leltár befejezése;
- folyóiratok, ramponált könyvek kötetése;

Külső partnereink tekintetében:

- beiratkozási kedv növelése, személyes megjelenés a Főiskola hallgatói fórumain, a tanulmányaikat szeptemberben kezdő hallgatók számára szervezett tájékoztatókon;
- beiratkozott olvasóink megtartása;
- elektronikus adatbázisaink használatát segítő, népszerűsítő könyvtári órák szervezése, cél: az adatbázisok használatának növelése;
- intenzívebb kapcsolat a HÖK-vel, programokra, közös projektekre javaslatok kidolgozása, elfogadása;
- az elektronikus adatbázisok teljes köre távoli hozzáférésének megteremtése a Főiskola aktív oktatói és hallgatói számára;
- gyűjtőkörünkbe tartozó tartalmak analitikus feltárásának intenzívebbé tétele, egyeztetve a gyűjtőkörünk tekintetében hasonló egyházi felsőoktatási könyvtárakkal;
- az Iskolai Közösségi Szolgálat erősítése;

A minőségirányítási elvek szerint végzett munkánk az elmúlt 3 évben számtalan új ismeretet, tapasztalatot hozott. Mindenekelőtt segített bennünket annak felismerésében, hogy a rendelkezésre álló, gyakran szűkösnek talált erőforrásokkal, adottságokkal megtanulhatunk úgy bánni, hogy jobb teljesítményt érjünk el, amit aztán felhasználóink javára fordíthatunk. A Könyvtárunkban zajló folyamatok pusztán számba vétele, azok leírása mindannyiunk számára kijelölte az alapvető pontokat, de egyben arra indított bennünket, hogy átgondoljuk: napi munkánk, szolgáltatásaink miként jobbíthatók, hogy akár kisebb átszervezésekkel is hatékonyabbá tehető működésünk. Megtapasztaltuk, hogy csak akkor szolgálhatunk „állandóan” jól, ha figyelünk és reagálunk a „változásokra”, olvasóink folyamatosan alakuló igényeire, a (szak)könyvtárakat érő kihívásokra.

1. számú melléklet

SAPIENTIA SZERZETESI HITTUDOMÁNYI FŐISKOLA KÖNYVTÁRA, BUDAPEST		
SWOT-ELEMZÉS, 2018. március		
BELSŐ		KÜLSŐ
POZITÍVUMOK	ERŐSSÉGEK	LEHETŐSÉGEK
		<ol style="list-style-type: none"> 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
NEGATÍVUMOK	GYENGESÉGEK	VESZÉLYEK
	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pályázatok bizonytalansága, megfoghatatlansága. 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 hallgatói létszámának csökkenése

2. számú melléklet

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 felelőségek 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, beszámolók készítése	V		X	
26.	Könyvtári tájékoztató füzet és plakátok készítése	M1	X		
27.	Adatbázisok kezelése	V	X		

Minőségirányítás – intézkedések

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

Önértékelés - hiányosságaink

1.1 d) Az említett csoportokra nem fordítunk kiemelt figyelmet, de könyvtárunk bárki számára díjmentesen használható.

1.1 f) Az értékek, a küldetés, a jövőkép felülvizsgálatát rendszeressé kell tennünk, erre emberi erőforrás hiányában nem volt lehetőségünk.

1.2 b-d) A szükséges változásokat azonosítottuk, rangsorokat azonban nem állítottunk fel. Az eddig áttekintettek dokumentálása is hiányos, bár a heti megbeszéléseken – szóban – az aktuális könyvtári folyamatok, szolgáltatások helyzetét megvitátjuk. A munkatársi létszám csökkenése, informatikai szolgáltatások átszervezése, mint külső feladat jelent meg, de ezek feltétlen megoldása megakadályozta a korábban rangsorolt állomány-nyilvántartás átszervezését, az OPAC megújítását.

1.4 c) Az eredmények ismertetése a Könyvtáron belül minden esetben megtörténik, a honlapon nem minden esetben.

2.2 a) Az éves beszámolók részét képezi a következő naptári évre készített működési terv. A Minőségirányítási kézikönyv III. 3. „Megvalósítandó célok” pontjához nem készülnek részletes hosszú- és középtávú tervek, továbbá kockázatelemzés sem.

2.2 b-c) Elmondhatjuk, hogy folyamatos a kapcsolat az érdekelt felek között (vezetőség, tanszék, egyéb partnerek stb.). Az oktatók javaslatait figyelembe vesszük az állománygyarapítás során, gyakran tesznek tanáraink javaslatot a Könyvtári Esték előadóira, adatbázis-beszerzésekre, a jegyzetadatbázis építésére stb., de a tervek kialakítása, az igények összehangolása nem dokumentált.

3.1 a) A kollégák munkaköri feladatainak meghatározása 5 éve történt. Az emberierőforrás-szükséglet felülvizsgálatát a két, GYES-re térő kolléganő távozása, majd ismételt munkába állása tette szükségessé. Az alacsony munkatársi létszám miatt nehéz a feladatok átcsoportosítása, ez utóbbi és a hiányos anyagi lehetőségek miatt is nehezen biztosítjuk munkatársaink továbbképzését.

3.1 c) A munkatársak számára biztosítjuk, hogy könyvtárszakmai rendezvényeken részt vegyenek, illetve jónak értékeljük a munkaköri leírásokban meghatározott feladatokért vállalt felelősséget, az önálló munkavégzést.

4.6 c) A Könyvtár tereit egyéb rendezvények, forgatások, interjúk számára biztosítjuk, de ezek könyvtári kihasználtságát nem értékeljük.

5.1 b-d) A kulcsfolyamatok felelőseit – részben a Munkaköri leírások alapján – meghatározzuk, ám az ellenőrzés menetét, gyakoriságát, a visszajelzések módját nem dokumentáljuk. Kiemelt hangsúlyt fordítunk azonban az állomány bibliográfiai feltárására, katalógusunk pontosságára. Ennek érdekében minden egyes bibliográfiai leírás ellenőrzésen megy át. Csoportos- és egyedi nyilvántartások vezetésével évente ellenőrizzük az állományba került dokumentumok pontos számát és forgalmi értékét. Valamennyi kulcsfolyamat ellenőrzése (lásd 2. számú melléklet) nem megoldott és nem dokumentált.

6.2 a-h) Szolgáltatásink méréséhez évente gyűjtünk adatokat a következő területekről: katalógushasználat, honlap (Hírek, TOP12, Szabadon elérhető tartalmak), jegyzetadatbázis letöltés, előfizetett adatbázisok használata (EISZ statisztika), távhasználat, aktív olvasók száma stb. Könyvtárunk nem kölcsönöz, de adatokat gyűjtünk arról, hogy mely tudományterületek irodalmát használták legtöbbször. (Olvasóinkat arra kérjük, hogy a felhasznált dokumentumokat ne helyezték vissza a polcokra, ezt a munkát a könyvtáros kollégák végzik el minden reggel. Ekkor tekintjük át és jegyezzük fel tudományterületenként az olvasott dokumentumok számát.) Ugyancsak statisztikát készítünk arról, hogy naponta hányan térnek be hozzánk és mely napszak(ok)ban veszik igénybe szolgáltatásainkat. A rendelkezésre álló adatokat évente áttekintjük, de az adatokból átfogó elemzést nem készítünk. Korábban is lehetőséget biztosítottunk arra, hogy a honlapról letölthető űrlap segítségével felhasználóink bármikor elmondhassák véleményüket, észrevételeiket szolgáltatásainkkal kapcsolatban, ezzel kevesen éltek, ám sok visszajelzés érkezett e-mailben. Kidolgoztuk Panaszkezelési szabályzatunkat, ami szenátusi jóváhagyásra vár.

7.1 f) A felelősségek szétválasztása megtörtént, ám nem dolgoztuk ki a munkatársakra vonatkozó értékelési rendszert.

7.1 l) Tervezett továbbképzésen 2014-15-ben vett rész utolsó alkalommal kollégánk, ennek oka részben az anyagi források hiánya, illetve az alacsony létszám miatt csak nehezen oldható meg a helyettesítés.

8.1 a) A könyvtári órák a digitális írástudás fejlesztésére is irányulnak, Könyvtári Estéinket a Főiskola és a Könyvtár küldetéséhez igazodva nemcsak a szakmai tartalmak, hanem emberi, spirituális tényezőket figyelembe véve szervezzük. Mivel a Könyvtár használata térítésmentes, több hátrányos helyzetű olvasónak biztosítjuk a számítógép-használatot, internet-hozzáférést. A könyvtár ismertsége az egyházi és a „civil” médián keresztül formálódik (lásd médiaszereplések).

8.1 d) A könyvtár erre vonatkozóan nem tesz konkrét intézkedéseket, de 2 kolléga is rendszeresen kapcsolódik a „Bringázz a munkába” kampányhoz, amelyről honlapunkon is hírt adunk.

Könyvtári Estéink témái között többször szerepelt környezetvédelemhez kapcsolódó előadás: Budapest védett természeti értékei (Magyar Madártani és Természetvédelmi Egyesület képviselőjének előadása).

8.1 f) A Könyvtár a Főiskola hallgatóinak találkozási pontja. Rendezvényeink előadói között több alkalommal hallgatók, volt hallgatók szerepeltek. (Kokas Gabi: „Amit Norwichi Julianna megértett Istenből...”, Nagypál Emma: Nazarena, egy remete Róma szívében, Pisztora Ferenc: Lelkipásztori utak Pápua Új-Guineában.) Rendszeresen helyet és programot kínálunk a hallgatókkal együtt szervezett Felvételi Előkészítő Tábor résztvevőinek.

9.1 a) c) 2016 szeptemberében átalakítottuk az olvasói nyilvántartásunkat, kevesebb felhasználói csoportot hoztunk létre, a csoportokhoz tartozó kódok is változtak. Definiáltuk az aktív olvasó fogalmát: aktív olvasónak tekintjük azt az olvasót, aki a naptári évben beiratkozik, vagy tagságának meghosszabbítását kéri. Nem mérjük azonban, hogy hány alkalommal jelenik meg személyesen a Könyvtárban. Vizsgáljuk azt az olvasói létszámot, aki további használatra kéri a dokumentumok félretételét. Szintén nyilvántartjuk az estis hallgatóknak felkínált dokumentumleválogatás alkalmait. A felsoroltakról összefoglaló, összehasonlító dokumentációt azonban nem készítettünk.

TARTALOMJEGYZÉK

A KÖNYVTÁR ÉS KÖRNYEZETÉNEK BEMUTATÁSA	2
ADOTTSÁGKRITÉRIUMOK	4
Vezetés	4
Kapcsolat a Főiskola vezetésével, a Fenntartókkal	6
Stratégia.....	6
Folyamatok – Partnerkapcsolatok: A könyvtári munkánk kiemelt területei	
Minőségirányítási kézikönyvünk alapján	8
Állománygyarapítás – feltárás.....	9
Olvasószolgálat – tájékoztatás.....	9
Recepciók ügyintézés	9
Adatbázisok.....	10
Előfizetett adatbázisok.....	10
Szakdolgozatok, jegyzetek, MTMT	10
A könyvtárhasználókkal, belső és külső partnerekkel kialakított kapcsolat bemutatása	
.....	11
Reprezentációs anyagok készítése.....	12
Honlap	12
Rendezvények	13
Könyvtári órák.....	13
Könyvtári esték	13
Főiskola életéhez kapcsolódó programok.....	14
Könyvtár-szakmai fórumok, találkozók szervezése	14
A könyvtár munkáját érintő egyéb események	15
e-Corvina.....	15
Minőségmenedzsment.....	15
EREDMÉNYKRITÉRIUMOK.....	16

A könyvtárhasználók véleménye – Kérdőíves elégedettségmérések.....	16
Visszajelzések, feltárt problémák, intézkedések.....	18
A Könyvtár szolgáltatásaira, használatára vonatkozó egyéb mérések, statisztikák.....	19
Aktív olvasók száma.....	19
Honlap, katalógus, jegyzetadatbázis-használat.....	19
Könyvtárközi kérések, ferences partnerkönyvtártól átkölcsönzött könyvek.....	20
Egyéb mutatók.....	20
Szakfelügyelet.....	20
Munkatársakkal kapcsolatos eredmények.....	21
CÉLOK, TERVEINK.....	21
A minőségmenedzsment területén:.....	21
Az állománymenedzsment területén:.....	22
Külső partnereink tekintetében:.....	22
1. számú melléklet.....	24
2. számú melléklet.....	25
3. számú melléklet.....	26
4. számú melléklet.....	27