



SZAKMAI BESZÁMOLÓ

**A SZÉCHENYI ISTVÁN EGYETEM
EGYETEMI KÖNYVTÁR ÉS LEVÉLTÁR
a „Felsőoktatási könyvtári szolgáltatás fejlesztésére a
benchmarking minőségbiztosítási módszer gyakorlati
alkalmazásával”
című pályázathoz
Adatlap azonosító: A2034/N4643
Pályázati azonosító: 208139/00044**



A Széchenyi István Egyetem (székhely: 9026 Győr, Egyetem tér 1. Képviselő: Dr. Filep Bálint elnök, Nyilvántartási szám: FI38696, Adószám: 19253079-4-08, Csoportos adóazonosító: 17782294-5-08) a Nemzeti Kulturális Alap Könyvtárak és Levéltárak Kollégiuma által hozott támogatási döntés alapján a **208139/00044** számú támogató okiratban rögzített **800.000 Ft** támogatást a Kedvezményezett a támogatási kérelmében, a támogatói okiratban rögzített módon felsőoktatási könyvtári szolgáltatások fejlesztése miatt három intézménnyel benchmarking-ot végzett, a minőségbiztosítási módszerek gyakorlati alkalmazásával.

BEVEZETŐ

Az alábbi Beszámoló a pályázati időszak alatt elért eredményeket hivatott bemutatni. A pályázat célja a benchmarking eszközeivel felkutatni, megismerni és alkalmazni a különböző felsőoktatási könyvtárakban megismert jógyakorlatokat, mert fontosnak tartjuk, hogy dinamikusan reagáljunk a változó igényekre és elvárásokra, valamint rugalmasan tudjunk alkalmazkodni az egyetemi közösség igényeihez.

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár és Levéltár (továbbiakban: SZE EKL) erre a célra kijelölt munkacsoportja, az elnyert pályázatban meghatározott három területen folytatott szakmai konzultációt a partnerintézményekkel:

1. **Könyvtárnépszerűsítés, hallgatói élmény**
2. **Tudományos kutatás és -publikálás támogatása**
3. **Egyetemi repozitóriumok építése**

A fenti témákhoz felelős munkatársakat rendeltünk, majd felhasználtuk a benchmarking módszert, melyet három felsőoktatási intézménnyel konzorciumban - Óbudai Egyetem Egyetemi Könyvtár [ÓE-EK], Pannon Egyetem Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont [PEKT], Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár [DEENK] - együttműködve valósítottunk meg. A tapasztalatokat, ötleteket, valamint saját jógyakorlatainkat osztottuk meg a partner felsőoktatási könyvtárakkal abból a célból, hogy olyan teljesítménymutatókon alapuló elemzéseket, összehasonlításokat készíthessünk, amelyek reményeink szerint ösztönöznék a tudatos szolgáltatásfejlesztést.



Időterv:

- Közös bemutatkozás (online kapcsolat): **2025.01.23. (csütörtök)**
- Helyszíni szemlék:
 - **2025.02.20. (csütörtök) ÓBUDAI EGYETEM EGYETEMI KÖNYVTÁR**
 - **2025.03.27. (csütörtök) PANNON EGYETEM EGYETEMI KÖNYVTÁR ÉS TUDÁSKÖZPONT**
 - **2025.04.24. (csütörtök) DEBRECENI EGYETEM EGYETEMI ÉS NEMZETI KÖNYVTÁR**
- Munkacsoportos személyes megbeszélés a benchmarking során tapasztaltokról:
2025.05.29. (csütörtök) SZÉCHENYI ISTVÁN EGYETEM EGYETEMI KÖNYVTÁR ÉS LEVÉLTÁR

A tervezett munkamenetnek megfelelően jártunk el. Elsőként a pályázatban résztvevő egyetemi könyvtárak munkatársai az általuk készített prezentációk segítségével online találkozó keretein belül ismertették saját könyvtárhasználati statisztikai adataikat, szervezeti felépítésüket, valamint felvázolták az adott témákban folytatott tevékenységüket is.

Ezt követően a SZE EKL adott témákban illetékes munkatársai három különböző időpontban felkeresték az együttműködésben résztvevő könyvtárakat, ahol prezentálták saját joggyakorlataikat, valamint helyszíni szemlét tartottak a fogadó könyvtár tereiben.

A tapasztalatok alapján összeállítottunk egy adatbekérő táblázatot, amelynek segítségével elkészíthetők azok a teljesítménymutatók, amelyek szükségesek az egyes mutatók és hatáselemzések kidolgozásához.

Az utolsó alkalommal a SZE EKL saját intézményében fogadta a pályázatban résztvevő könyvtárak munkatársait, akik három munkacsoportban vitatták meg az összesített adatok során készített munkaanyagot, valamint az időközben felmerült kérdéseket. Utolsó munkafázisként elkészültek a teljesítménymutatók, valamint megvalósítási tanulmányokat, felméréseket, terveket készítettünk a további lehetséges fejlesztésekhez. Néhány, a benchmarking során megismert joggyakorlatot a pályázat időtartama alatt be is építettünk a SZE EKL szolgáltatásai közé.

A PÁLYÁZATBAN MEGHATÁROZOTT HÁROM KULCSTERÜLET RÉSZLETES BEMUTATÁSA

1. Könyvtárnépszerűsítés, hallgatói élmény

Elsősorban a könyvtári terek igénybevétele, hasznosítását, a társadalmi, technikai fejlődés mentén felmerülő igényeknek megfelelő átalakítását, valamint a használói élmény fokozásának lehetséges eszközeit és hatásait vizsgáltuk mind a négy könyvtárban. A SZE EKL a következő elveket tartja szem előtt használói terei és szolgáltatásai kialakításánál:

- Főként az egyetemi polgárok igényeire való támaszkodás (használói elégedettség kérdőívek kiértékelése, PDCA-elv)
- A szolgáltatások elérhetővé tétele a magyar mellett angol nyelven is, valamint a fogyatékkal élő használói kör számára egyaránt

Használói terek

A pályázatban résztvevő könyvtárak munkatársai mindannyian egyetértettek abban, hogy a modern egyetemi könyvtárak tervezésénél elengedhetetlen feltétel:

- csendes, valamint közösségi tanulóterek biztosítása
- speciális terek (gyerekkuckó, előadótér, relaxációs szobák) kialakítása

A SZE EKL fiatalabb korosztályok (óvodások, általános iskolások) fogadására alkalmas gyerekkuckóval is rendelkezik, a DEENK-ben pedig létrehoztak egy „Sziget” nevű teret, ahol olyan módon tarthatnak előadásokat, kerekasztal beszélgetéseket, klubokat, hogy nem zavarják a többi helyiségben tartózkodó könyvtárhasználókat. Az utóbbi években felmerült a passzív pihenést szolgáló lehetőségek biztosítása a könyvtárhasználók számára. A PEKT-ben például úgynevezett CAT SPACE pihenőszobákat létesítettek ebből a célból.

Amelyik intézményben nem tudnak elég anyagi forrást biztosítani az alkalmas terek megteremtéséhez, a munkatársak kreativitása szükséges az igényelt helyszínek kialakításához (például hangszigetelő elválasztó falak, bútorok beszerzése).

Élményközpontú szolgáltatások

A felsőoktatási könyvtárak az intézményük stratégiai céljait követve törekednek a hagyományos szolgáltatásaikon túl minőségi, vonzó és népszerű, felhasználói élmény-fokozó projekteket kidolgozására, közösségi programok szervezésére.

Partnerintézményeknél is megvalósított kiemelt programok, szolgáltatások:

- **Társasjáték** – kölcsönözhető játékok, online elérhető játékleírásokkal.
- **Iskolai Közösségi Szolgálat** – középiskolások fogadása, feladatok teljesítése a könyvtárban.
- **Könyvtárhasználati órák** – főként elsőéveseknek, különböző módszerekkel.
- **Szakedolgozatírás támogatása** – személyes konzultációk, online időpontfoglalással.
- **Kiállítások** – tematikus, állandó és időszakos kiállítások.
- **Könyvtármarketing** – közösségi média jelenlét (Facebook, TikTok, YouTube stb.) és rendszeres marketingképzések.
- **Könyvklub működtetése**

A SZE EKL által meghonosítandó, a szolgáltatásokra vonatkozó jógyakorlatok

- **„Arany háromszög” információs tér** – a kölcsönzőpult környékén szolgáltatások népszerűsítése.
- **Közösségi sakk és puzzle** – pihenőidő hasznos eltöltésére.
- **Kommunikáció megteremtése a nemzetközi könyvtárhasználókkal** (Személyesen megszólító – „*Can I help you?*” - feliratos névtáblák használata). A nyelvi akadályok leküzdése kiemelten fontos. Az angol nyelven beszélő könyvtárosok így jelezhetik számukra, hogy elsősorban kikhez fordulhatnak bizalommal különleges kéréseikkel.

SZE EKL fejlesztési javaslatai:

- **Szabadulósobák** – pályázati forrásból megvalósítva.
- **Könyvtárnépszerűsítő videók** – hallgatói közreműködéssel.
- **„Út az egyetemre” program** – általános iskolásoknak szóló könyvtári foglalkozáscsomag.
- **Book-kanj ránk!** – nyári gyerekegyetem az egyetemi dolgozók gyermekeinek.

Teljesítménymutatók és statisztikák:

Nyers statisztikai adatok (abszolút számok):

- férőhelyek száma
- foglalkozások száma
- szolgáltatások használóinak száma

Viszonyszám jellegű teljesítménymutatók:

- Férőhelyek számának aránya, terek szerinti lebontásban, az összes hallgatói számhoz képest
- Szolgáltatásokat igénybe vevő hallgatók száma az összes hallgatói számhoz képest

2. Egyetemi repozitóriumok

A benchmarking tevékenység során lehetőség nyílt továbbá a Debreceni Egyetem, az Óbudai Egyetem és Pannon Egyetem intézményi repozitóriummal kapcsolatos fejlesztéseinek elemzésére, összehasonlítására is, és a jógyakorlatok megismerésére, mely tapasztalat hozzájárul a Széchenyi István Egyetem könyvtárfejlesztési stratégiájának eredményes megvalósításához.

Az egyetemi repozitóriumok digitális archívumként működnek, amelyek dokumentálják az egyetemi tudományos és oktatási tevékenységet (pl. szakdolgozatok, disszertációk, publikációk), és támogatják a nyilvános hozzáférést.

A pályázati program során megvizsgáltuk a résztvevő felsőoktatási intézményekben használt repozitóriumokat, az alkalmazott technológia és szabványok, a repozitóriumok gondozásával összefüggő folyamatok szervezettsége, a karbantartás és hosszú távú megőrzés szempontjából. Megvizsgáltuk a repozitóriumban őrzött dokumentumok típusait és számát, a használati statisztikákat, a helyi sajátosságokat.

Technológiai háttér:

- **DSpace** minden vizsgált intézményben használt szoftver, különböző verziókkal,
- a Pannon Egyetem saját fejlesztést tervez az Informatikai Karral,
- felmerült az **EPrints** szoftver iránti érdeklődés is, mint alternatíva.

Működtetési modellek:

- **SZE EKL:** Monguz Kft. üzemelteti → alacsonyabb testreszabhatóság.
- **DEENK:** Belső informatikai kapacitás + fejlesztői háttér → rugalmas és skálázható megoldás.
- **ÓE:** Egy informatikus felügyeli, külső partner végezte a telepítést.

Adatfeltöltési folyamatok:

- **SZE EKL és ÓE:** Jellemzően manuális, de SZE EKL-nél van diplomaleadó integráció.
- **DEENK:** Automatizált metaadat-átvitel, jogosultsági szintek, hallgatók közvetlen feltöltése (eduID).

Dokumentumtípusok és hozzáférés:

- Mindenhol elérhetők szakdolgozatok és PhD disszertációk.
- **DEENK és ÓE:** Tananyagok, intézménytörténeti dokumentumok, publikációk is.
- **Audiovizuális anyagok:** Egyik intézményben sem találhatók jelenleg.

Teljesítménymutatók és statisztikák:

Nyers statisztikai adatok (abszolút számok):

- A gyűjtemények száma.
- A repozitóriumban elhelyezett dokumentumok darabszáma típusonként és összesen.
- Használati adatok: felhasználók száma, oldalmegtekintések száma, dokumentumletöltések száma.
- Adott időszak alatt a repozitóriumban elhelyezett/feldolgozott tételek száma.

Viszonyszám jellegű teljesítménymutatók:

- Felhasználók száma / egyetemi polgárok száma: Megmutatja, hogy egy egyetemi polgárra (hallgatók + oktatók/kutatók) hány repozitóriumhasználó jut.
- Letöltések száma / dokumentumok száma: Jelzi, hogy egy repozitált dokumentumra átlagosan hány letöltés jut.
- Összes repozitált intézményi publikáció / összes intézményi publikáció az MTMT-ben: A repozitórium gyűjteményének teljességét méri az intézményi publikációk vonatkozásában.

- Adott évben repozitált publikáció / összes intézményi publikáció adott évben az MTMT-ben: Az éves gyűjtőmunka eredményességét mutatja.

Google Analytics és DSpace statisztikák → az eltérő értelmezés nehezíti az összehasonlítást.

Fő tanulságok és fejlesztési irányok a SZE EKL számára:

- **Üzemeltetési modell felülvizsgálata**, a testreszabhatóság javítása érdekében.
- **EduID és jogosultságkezelési rendszer** előnyeinek és kihívásainak elemzése (DEENK példa alapján).
- **Diplomaleadó felület fejlesztése** a helyi igényekre szabva.
- **MTMT-kapcsolat és metaadat-átvitel** automatizálása.
- **Statisztikai mérések egységesítése**, DSpace funkciók jobb kihasználása.
- **Gyűjteménybővítés** (pl. fotóarchívum, audiovizuális anyagok).

3. Tudományos kutatás és -publikálás támogatása

A felsőoktatási könyvtárak egyik legfőbb feladata az intézményben zajló oktató és kutató munka támogatása. A könyvtárak ezzel összhangban, a felmerülő új igényekhez igazodva egy támogató közeg kialakításán dolgoznak.

Először megvizsgáltuk, hogy a tudományos kutatás- és publikálás-támogatás keretében milyen támogató tevékenységeket folytatnak az intézmények.

- Folyóirat-választási tanácsadás
- Open access publikálás támogatása
- Publikálás finanszírozás adminisztrációja
- Statisztikai adatszolgáltatás
- Használóképzés

A személyes megbeszélések során alkalmunk volt megvitatni az ezekkel kapcsolatos tapasztalatokat, a felmerülő nehézségeket, valamint átfogó képet kaptunk a lehetséges megvalósítási módokról.

Jógyakorlatok

A hasonló tevékenységek mellett lehetőségünk volt megismerni azokat a jógyakorlatokat, melyeket egy-egy intézményben kiemelkedő, magas szinten végeznek és példaértékű lehet a szakmai közösség számára.

Debreceni Egyetem (DEENK):

- *Tudóstér* – komplex tudományos profil- és teljesítményelemző rendszer
- Saját fejlesztésű publikálásfinanszírozási adminisztrációs rendszer

Óbudai Egyetem:

- Oktatók publikálási stratégiájának személyre szabott támogatása
- MTMT-be történő publikáció-rögzítés könyvtárosi segítséggel

Pannon Egyetem – PEKTime:

- Hallgatók számára nyitott, angol nyelvű képzések
- Tudományos munkához és forráskezeléshez kapcsolódó készségek fejlesztése

Teljesítménymutatók

A partner könyvtáraktól begyűjtött adatok alapján kísérletet tettünk különféle mutatók kidolgozására, melyek alkalmasak lehetnek az egyes intézmények fejlődésének nyomon követésére, illetve különböző intézmények összehasonlítására. Utóbbi esetben különösen fontos, hogy a vizsgált adatok köre pontosan és egyértelműen definiálva legyen, mivel a megbízható összehasonlítás csak így valósítható meg. Ugyanakkor sok esetben a vizsgált mutatók számos külső tényezőtől függenek, ezért nem mindig alkalmasak az intézmények közötti közvetlen összevetésre. Ilyen esetekben inkább belső elemzésre, önértékelésre használhatók – például annak megállapítására, hogy növekszik-e az adatbázisok használata az adott intézményben.

A kidolgozott teljesítménymutatók

- Egy oktatóra/kutatóra/PhD hallgatóra jutó adatbázis-használat
- A Scopus és/vagy Web of Science adatbázisok által indexált nemzetközi publikációk aránya
- Open access nemzetközi publikációk aránya
- Támogatott publikációk aránya

- Publikálás-támogatással foglalkozó munkatársak (könyvtárosok) aránya
- Egy publikálás-támogatással foglalkozó könyvtárosra jutó oktatók/kutatók/PhD hallgatók száma
- Egy csoportos publikálás-támogatás témájú képzésen átlagosan résztvevők száma

ÖSSZEGZÉS

A pályázat során megvalósított benchmarking tevékenységek segítségével lehetőség nyílt más felsőoktatási könyvtárak gyakorlatainak és eredményeinek elemzésére, összehasonlítására és a legjobb gyakorlatok és megoldások implementálására, hozzájárulva ezzel a saját könyvtárfejlesztési stratégiánk hatékonyságának növeléséhez.

A projekt során számos olyan jógyakorlatot azonosítottak a résztvevők, amelyekhez nem szükséges újabb pénzügyi és humán erőforrások bevonása, mert a munkatársak kreativitására építve is megvalósíthatóak. Ugyanakkor a jelentősebb infrastrukturális fejlesztések, mint például egy teljesen automatizált kölcsönzési rendszer vagy egy komplex, saját fejlesztésű intézményi adatplatform, jelentős anyagi és humán erőforrás-beruházást igényelnek.

A benchmarking folyamat rávilágított arra, hogy a sikeres könyvtári működéshez nemcsak a technológia és az anyagi erőforrások, hanem a szervezeti kultúra, a vezetés stílusa, a munkatársi motiváció és a külső változásokra való reagálás képessége is jelentősen hozzájárul. A tapasztalatoknak megfelelően a jövőben szeretnénk más felsőoktatási könyvtárak tevékenységeivel, eredményeivel is megismerkedni akár online formában, akár személyes látogatások során, hogy tovább tágíthassuk ismereteinket, és megoszthassuk saját tapasztalatainkat.

Győr, 2025. július 15.

Tisztelettel és köszönettel:

Tóth Csilla
Tóth Csilla
könyvtárigazgató

