

**SZÉCHENYI ISTVÁN EGYETEM EGYETEMI
KÖNYVTÁR**
**A KISEBB, AZONNAL MEGOLDHATÓ PANASZOK
KEZELÉSE**



2015-2016

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtárának panaszkezelési szabályzata útmutatást nyújt a hivatalosan benyújtott panaszok kezeléséhez. Kapunk azonban olyan észrevételeket is, amelyek a helyszínen könnyen, azonnal orvosolhatóak. Ezen panaszok kezelésére és regisztrálására 2015. december 17-én nyitottunk egy füzetet, amelybe folyamatosan rögzítjük ezeket a kisebb panaszokat: a bejelentés dátumát, a hibajelenséget, valamint az elhárítás érdekében tett intézkedéseket. A füzet megnyitása óta az alábbi típushibákkal találkoztunk:

Ki tette a panaszt?	Mi volt a panasz?	Hogy oldottuk meg?
hallgató	Az emeleti katalógusgépeken a MATARKA-adatbázis felülete megjelenik, de a keresés nem fut le a szoftveres környezet miatt.	A problémát jeleztük az Egyetemi Informatikai Központ munkatársai felé. A probléma továbbra is fennáll.
hallgató	Nem kapott emlékeztető e-mailt a kölcsönzési határidő lejárta előtt.	A problémát továbbítottuk a Monguz Kft. fejlesztőinek, akik javították a hibát.
hallgató	A számítógépes vizsgák alatt a földszint hátsó számítógépes szigetén sem elérhető az internet-szolgáltatás.	A szigeten található számítógépeken az Egyetemi Informatikai Központ munkatársai a hálózati beállítások módosításával biztosították az internet-használatot vizsga alatt is.
oktató	Az MSZT Szabványkönyvtár működése túl lassú.	A hiba központi jellegű volt, az MSZT munkatársai elhárították.
oktató	Az MSZT Szabványkönyvtárban végzett szoftvermódosítások miatt a szolgáltatás az eredeti helyén használhatatlanná vált.	Az Egyetemi Informatikai Központ munkatársainak segítségével új szoftveres környezetet biztosítottunk a szolgáltatásnak.
hallgató	A médiaboxban található számítógép egere/billentyűzete nem működik.	Kicseréltük a lemerült elemeket.
hallgató	A földszinti/alagsori számítógépeken nem elérhető a központi nyomtató.	Tájékoztatót készítettünk az olvasók számára a hiba elhárításának módjáról, melyet több példányban kihelyeztünk a könyvtárban.
hallgató	Nem sikerül a bejelentkezés az olvasói számítógépekre.	Személyes ellenőrzés után a bejelentkezési adatok felvétele, továbbítása az EIK munkatársainak.
oktató	Az olvasóterem zajszintje túl magas.	A hangoskodók figyelmét felhívtuk a csoportmunkára alkalmas, alagsori tanulószobákra.
hallgató	Erős ételszagot érez a könyvtárban.	A könyvtár igazgatója jelezte a problémát a könyvtárral egy épületben elhelyezkedő szervezeti egységnek.

hallgató	Az olvasó beázást észlelt.	A hibát jeleztük az Üzemeltetési és Biztonságszervezési Osztálynak, akik karbantartást végeztek.
hallgató	A kártyafeltöltő automata nem ad vissza pénzt.	A szerkezeten figyelmeztetést helyeztünk el, hogy a feltöltött, de fel nem használt összeget a gép nem adja vissza, a kártyáról azonban felhasználható.
hallgató	A folyóiratok év eleji számai hiányoznak.	A közbeszerzési törvény miatt keletkező problémát csak könyvtárközi kölcsönzéssel tudtuk orvosolni.
hallgató	A WiFi-szolgáltatás nem működik.	Az operációs rendszer beállításainak ellenőrzése. Ha ez nem oldja meg a problémát, az olvasói adatokat felvesszük és továbbítjuk az EIK-nek.