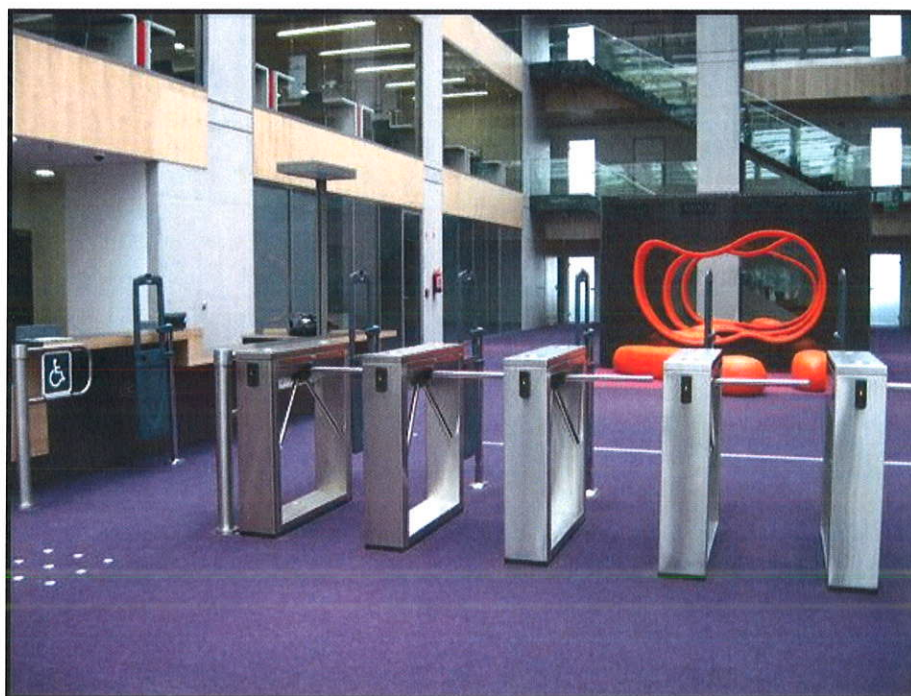


HASZNÁLÓK ELVÁRÁSAI ALAPJÁN HOZOTT FOLYAMATJAVÍTÓ INTÉZKEDÉSEK /INTÉZKEDÉSI TERV/



Készítette: Hegedűs Péter

**Győr
2016**

A 2016 májusában végzett használói elégedettségmérés- bár jó eredmények születtek- néhány problémára felhívta a figyelmünket. Az állandósult számítógépes hibákra sajnos eddig nem született megoldás, mivel ez legtöbbször a terminálok használatával függ össze, melyen nem tudunk egyelőre változtatni. A kérdőívek feldolgozása alapján új j problémák is felmerültek. Ezek megoldására intézkedési terveket készítettünk, melyek végrehajtása esetén bízunk benne, hogy a hibák kiküszöbölésre kerülnek. Ehhez a könyvtárosok munkáján kívül a könyvtárhasználók együttműködésére is szükség van. Bízunk benne, hogy a közös tevékenység hozzájárul ahhoz, hogy a használók igényeit a leghatékonyabban, minőségi színvonalon tudjuk teljesíteni.

A használói elégedettségmérés alapján az alábbi problémák jelentek meg:

1. A hatékony tanulást akadályozó zaj az olvasótérben

A könyvtárhasználók körének folyamatos bővülése következtében egyre többször merül fel az a probléma, hogy a helyben használók közül a csoportmunkában dolgozó olvasók nemcsak a számukra kijelölt alagsori munkaboksokat, hanem az összes többi rendelkezésre álló helyet is használják. Sokan azonban nincsenek tekintettel azokra a társaikra, akik egyedül, csendben szeretnének tanulni, vagy valamilyen kutatói munkát végezni. Az olvasói terem sajátos akusztikájának következtében a könyvtár munkatársai, illetve a könyvtár szomszédságában dolgozó egyetemi kollégák felől kiszűrődő zajok is zavaróak lehetnek.

2. Állandósuló számítógépes problémák

Az évek óta tartó informatikai beszerzési stop érvényesülése miatt a könyvtár gépparkjának felújítása és karbantartása, valamint a központi szerverek kapacitásának növelése egyre nehezebben végrehajtható.

3. Az egy főre megadott, egy időben kölcsönözhető dokumentumok számának növelése

Az információigény bővülése, valamint az oktatók által előírt olvasmányok számának folyamatos növekedése nyomán merült fel az az igény, hogy a hallgatók a jelenleg megállapítottnál több dokumentumot kölcsönözhessenek ki egy időben.

4. A könyvtári szolgáltatások népszerűsítési lehetőségeinek bővítése

Több hallgató is jelezte, hogy a könyvtári szolgáltatásokról sokkal inkább informális, mint formális kommunikációs csatornákon keresztül értesül.

INTÉZKEDÉSI TERVEK A FELVETETT PROBLÉMÁK KIKÜSZÖBÖLÉSÉRE

1. A hatékony tanulást akadályozó zaj az olvasóteremben

- 1.1. Az olvasószolgálatban (tájékoztatás, kölcsönzőpult) szolgálatot teljesítő munkatársak fokozott figyelmet fordítanak arra, hogy a könyvtárhasználók felesleges zajkeltéssel ne zavarják egymást a tanulásban. Ennek eszközeként egy-egy kolléga óránként legalább egy alkalommal - ha szükséges gyakrabban is - körbe járja az olvasóteret, és figyelmezteti a túlzott zajt keltő használókat, valamint felhívja a figyelmet az alagsorban található elkülönített tanulói munkahelyiségekre.
- 1.2. Az olvasótér érintett részein még több csendre utasító táblát helyezünk el.
- 1.3. A könyvtár munkatársai önmérsékletet tanúsítanak a hangos kommunikáció elkerülése érdekében.
- 1.4. A munkatársak mobiltelefonjaikat csak a szobájukban, vagy az arra kijelölt helyen használják, zenét nem hallgatnak.
- 1.5. A könyvtár vezetője felveszi a kapcsolatot a Járműipari Kutatási Központ vezetőjével annak érdekében, hogy közös megoldást keressenek a könyvtár csendjének biztosítása érdekében.

Felelős: Hegedüs Péter

Határidő: folyamatos

Ellenőrző: Figula Anikó

Ellenőrzési pont: Következő használói elégedettség-mérés

2. Állandósuló számítógépes problémák

- 2.1 A számítógépes munkaállomások működésével kapcsolatban a könyvtáros első körben igyekszik megoldást találni a felmerülő problémára (pl. meglazult hálózati kábel, elfelejtett jelszó lekérdezése, nyomtatás elindítása).
- 2.2 A szerver kapacitás lehetséges bővítésére folyamatosan figyeljük a pályázati lehetőségeket.
- 2.3. Amennyiben a probléma továbbra is fennáll, a könyvtáros összegyűjti ezeket a kéréseket, majd továbbítja az informatikai központ igazgatójának, hogy együtt keressenek megoldást a problémára.

2.4. A könyvtár igazgatója jelzi a felmerülő problémákat az egyetem vezetésének.

Felelős: Hubay Miklós

Határidő: 2016. november 30.

Ellenőrzési pont: Következő használói elégedettség-mérés

3. Az egy főre megadott, egy időben kölcsönözhető dokumentumok számának növelése

3.1. Az egy időben kölcsönözhető dokumentumok limitjének emeléséhez, valamint a tagkönyvtárakban alkalmazandó egységes kölcsönzési rendszer kialakítása érdekében felül kell vizsgálnunk az SZMR-t, benne a Könyvtárhasználati Szabályzatot.

3.2 Az integrálódó kari könyvtárakkal egyeztetve állapítjuk meg a lehetséges módosításokat.

3.3 A módosított Könyvtárhasználati Szabályzat tartalmazza majd a változásokat.

3.4 A módosított KSZ-ről a könyvtárhasználók tájékoztatása a különböző csatornákon keresztül.

Felelős: Figula Anikó

Határidő: 2016. szeptember 1.

Ellenőrzési pont: Következő használói elégedettség-mérés

4. A könyvtári szolgáltatások népszerűsítési lehetőségeinek bővítése a könyvtárhasználók körében

4.1. A könyvtár vezetése felveszi a kapcsolatot a Hallgatói Önkormányzattal annak érdekében, hogy:

- ✓ az AKIK-nál könyvtári szórólapok, plakátok elhelyezésére kérjünk engedélyt,
- ✓ a hallgatók lapjában (TÜKÖR c. magazin) rendszeresen bemutatunk egy-egy szolgáltatásunkat,
- ✓ a HÖK honlapján közvetlenül elhelyezhessük a lib.sze.hu aktív linket.

4.2. Erőteljesebben igénybe kívánjuk venni a NEPTUN rendszer adta lehetőségeket. Az oktatásszervezési osztály vezetőjével egyeztetve negyedévenként a könyvtár szolgáltatásairól tájékoztatót küldünk.

Felelős: Figula Anikó

Határidő: folyamatos

Ellenőrzési pont: Következő használói elégedettség-mérés