



A Budapesti Corvinus Egyetem Egyetemi Könyvtár szakmai beszámolója a Minősített Könyvtár Cím elnyerésére

II. kategória

**Készítette: Fischer Mónika Erika
Faragó Andrea
Márky Balázs
Nyitrai Erzsébet**

Budapest, 2025. május

Tartalom

Bevezető	2
A Könyvtár történetének főbb állomásai	2
Adottságkritériumok értékelése	3
1. kritérium: Vezetés	3
1.1. alkritérium: Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek	3
1.2. alkritérium: A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése	4
1.3. alkritérium: A vezetői támogatás és példamutatás	4
1.4. alkritérium: A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel	5
2. kritérium: Stratégia	6
2.1. alkritérium: Stratégiát befolyásoló, partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok	6
2.2. alkritérium: Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján	7
2.3. alkritérium: A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata	7
2.4. alkritérium: Innováció megjelenése a fejlesztésben	8
3. kritérium: Munkatársak	8
3.1. alkritérium: Emberierőforrás-menedzsment	8
3.2. alkritérium: A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése	9
3.3. alkritérium: A munkatársak bevonása és felhatalmazása	9
4. kritérium: Együttműködés, partnerek erőforrások	10
4.1. alkritérium: Kapcsolat a társadalmi partnerekkel	10
4.2. alkritérium: Kapcsolat a könyvtárhasználókkal	11
4.4. alkritérium: Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése	12
4.5. alkritérium: IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése	12
4.6. alkritérium: Infrastruktúra, épületüzemeltetés és -fenntartás	12
5. kritérium: Folyamatok	13
5.1. alkritérium: Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival	13
5.2. alkritérium: Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok	16
5.3. alkritérium: A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása	16
Eredménykritériumok értékelése	17
6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények	17
6.1. alkritérium: A könyvtárhasználók véleménye	17
6.2. alkritérium: A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés	19
7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	20
7.1. alkritérium: A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján	20
7.2. alkritérium: A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján	21
8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények	24
8.2. alkritérium: A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók	24
9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények	25
9.1. alkritérium: A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók	25
A szervezeti önértékelések összehasonlítása 2024–2025	29
Az értékelés menete	29
Kiértékelés	29
1. kritérium: Vezetés	31
2. kritérium: Stratégia	32
3. kritérium: Munkatársak	32
4. kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások	33
5. kritérium: Folyamatok	33
6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények	33
7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	34
8. kritérium: A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók	34
9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények	34
Kulcsfolyamatok mutatószámai	35
Záró gondolatok	36

Bevezető

A Budapesti Corvinus Egyetem (továbbiakban: Egyetem), mint az első modellváltó egyetem 2019-ben kezdte meg az intézményi átalakítást. A Maecenas Universitatis Corvini Alapítvány által fenntartott működés az Egyetemi Könyvtár (továbbiakban Könyvtár) életébe is változásokat hozott.

A 2030-ig szóló Intézményfejlesztési terv alapján az egyetemi megújulás első 5 éves szakaszának célja volt a minőségi kiválóság elérése is. Így a Könyvtárban is megerősödött, hogy ne csak a mindennapi működésünkben törekedjünk a minőségi szolgáltatásnyújtásra, de deklaráljuk is azt. Hosszas előkészítés után ez vezetett oda, hogy benyújtsuk pályázatunkat a Minősített Könyvtár Címre.

A Könyvtár történetének főbb állomásai¹

- Könyvtárunk jogelődjei a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara (alapítás éve: 1850), József nádor Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Közgazdaságtudományi Karának Könyvtára (alapítás éve: 1856).
- A kezdeti 1-2 ezres állomány az I. világháború végén már 36 000 kötet volt.
- 1948-ban a Magyar Közgazdaságtudományi Egyetem létrejöttével a Könyvtár állománya 70 000 kötet.
- 1950-ben az Egyetemmel együtt a mai Fővám téri épületbe költözött.
- 1951. szeptemberében nyilvános könyvtárrá vált.
- 1953. tavaszán az Egyetem új nevet kapott, a Könyvtár a Marx Károly Közgazdaságtudományi Egyetem Központi Könyvtáraként működött tovább.
- 1978. nyarán az Egyetemi Tanács és a Pártbizottság közös ülésén elfogadták a könyvtár áthelyezésének javaslatát.
- 1983. februárjától a Közraktár utcai épületben fogadta a Könyvtár az olvasókat, egyidejűleg 500 főnek nyújtott olvasási és kutatási lehetőséget. Ekkor kezdődött a könyvtár számítógépekkel való ellátása. Első lépésként egy közgazdasági számítógépes információs adatbázist hoztak létre.
- A rendszerváltás névváltozást is hozott, 1990. július 1-től: Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem Központi Könyvtár (BKE KK).
- A felsőoktatási intézményhálózat átalakításáról szóló 1999. évi LII. törvény I. fejezet, 1. § (a) bekezdése a Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem és az Államigazgatási Főiskola integrációját írta elő, ezért a Könyvtár 2001. január 1-től Budapesti Közgazdaságtudományi és Államigazgatási Egyetem Egyetemi Központi Könyvtár (BKÁE EKK) nevet viselte.
- A 2000-ben létrejött Szent István Egyetem (SZIE) 3 kara – Élelmiszertudományi Kar, Kertészettudományi Kar, Tájépítészeti Kar – 2002-ben kiválását kezdeményezte, és 2003. szeptember 1-től a BKÁE-hez csatlakozva kezdte meg a 2003/2004-es tanévet. A BKÁE EKK az Entz Ferenc Könyvtár és Levéltárral közösen fogadta az olvasókat.
- 2004. szeptember 1-től a fenti 3 kar becsatlakozásával a hétkarúvá vált egyetem új nevet választott magának: Budapesti Corvinus Egyetem.
- 2007-ben az Egyetem jelentős beruházásának köszönhetően költözhattünk az Egyetem új oktatási épületébe, ami akkor három szinten, négy olvasóteremben, valamint a Budai Campuson várta olvasóit.
- 2016. január 1-től a budai karok kiváltak, könyvtárunk pedig Egyetemi Könyvtár néven folytatta működését. 2016. őszén az Egyetem Székesfehérvári Campusán indultak képzések. Ekkor még az Óbudai Egyetem könyvtárában találtak maguknak könyveket a hallgatók.
- 2019. július 1-től az Egyetem elsőként alapítványi fenntartásba került, a 2019/2020-as tanévtől a Székesfehérvári Campuson saját olvasóterem várta az olvasókat.
- 2022. májusában a Corvinus és az Óbudai Egyetem együttműködési megállapodást kötött a Székesfehérvári Campus működtetését illetően.
- 2023. augusztusától új vezető irányítja a Könyvtár munkáját, aki elődje szerint ambiciózus, invenciózus. Fő feladatának tekinti a Könyvtár szolgáltatásainak láthatóvá tételét, a kapcsolatrendszer megújításával a kutatási infrastruktúra elemeinek, az adatbázis előfizetések, tesztlehetőségek és egyéb konkrét szolgáltatások népszerűsítését. A stratégiájának alapját képezi az Open Science elve is.
- 2024. augusztusától az új rektor megválasztásával új fejezet kezdődött az Egyetem életében, amelynek következtében a felsővezetés is átalakult, megújult. Bruno van Pottelsberghe kiemelt hangsúlyt fektet – többek

¹ Németh Enikő, *A Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem Központi Könyvtárának története. A kezdetektől 1996-ig* (Budapest, 1998)

között – a bevonásra és együttműködésre épülő servant leadership alkalmazására. Három kiemelt fontosságú témára kíván koncentrálni: nemzetköziesedés, kutatásorientáltság, márkaépítés.

- 2024. decemberében az Egyetem pénzügyi, jogi, beszerzési, üzemeltetési, informatikai feladatainak felügyeletéért felelős, új operatív főigazgató érkezett az egyetemre, aki arra törekszik, hogy hidat építsen az akadémiai és a vállalati szemlélet között.

A Könyvtár volt főigazgató helyettese 2015-ben elvégezte *A könyvtárak minősítése és a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer (24/60/Ktár/2014)* c. képzést. A belső szabályzóink – pl. Beszámolási rend, Külső rendezvényeken való részvétel – és az első folyamatleírások már ennek szellemében készültek el. Nyugdíjba vonulása után ez a terület gazda nélkül maradt, majd jött a Covid19 járvány, ami részben átalakította a működésünket, megújította folyamatainkat, vagy éppen újak jöttek létre. 2022-ben a titkárságvezető, majd 2024-ben egy új munkatársunk is elvégezte a *Minőség és Innováció a könyvtárban* c. képzést. Az egyes funkcionális területeken a kijelölt munkatársak aktualizálták a folyamatleírásokat.

Adottságkritériumok értékelése

1.kritérium: Vezetés

A Könyvtár élén a Kulturális és Innovációs Minisztérium által jóváhagyott kinevezéssel a főigazgató áll. Munkáját a funkcionális területek csoportvezetői segítik. Az egyetemen belül a one over one- elv érvényesül, vagyis minden vezető a hierarchiában felette állóval egyeztet, legyen szó akár kinevezésről, teljesítményértékelésről, költségvetés-tervezésről. A Könyvtár szolgáltató szervezeti egységként a Kutatási és akadémiai ügyekért felelős rektorhelyettes irányítása alá tartozik.

1.1. alkritérium: Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

A mindenkori könyvtári stratégia rögzíti a Könyvtár működésében és szolgáltatásaiban is megjelenő alapvető értékeket. Az értékkészlet illeszkedik az egyetemi stratégiában meghatározott, annak finomhangolása során kialakított értékrendhez, amelynek alapvető, az Egyetem minőségbiztosítási törekvéseivel összhangban álló, kiemelt fontosságú eleme a kiválóságra való törekvés. Az egyetem legfontosabb értékei, a könyvtári munkavállalók véleménye alapján, fontossági sorrendben:

- kiválóságra törekvés,
- együttműködés,
- rendszerszintű gondolkodás,
- kritikus gondolkodás kíváncsiság,
- integritás.

A Könyvtár vezetője a vezetőség támogatásával alakítja ki az értékkészletet, amelyet a Könyvtár munkatársainak bevonásával, az egyeztetési folyamat lezárultával véglegesít. Az értékek mentén kialakított könyvtári vízió és misszió összhangban van mind a hazai és nemzetközi könyvtárszakmai trendekből következő küldetéssel és jövőképpel, mind a fenntartó által meghatározott stratégiai célokkal. A missziót, víziót rögzítik, láthatóvá teszik a Könyvtár [alapdokumentumai](#), amelyeket a munkatársak véleményeznek és jóváhagynak. Az egyetemi felsővezetés által is elfogadott dokumentumok nyilvánosak, elérhetőek a Könyvtár honlapján. Ilyenek a Szervezeti és Működési Rend, Könyvtárhasználati szabályzat, Gyűjtőköri szabályzat, éves beszámolók, Könyvtári Stratégia.

A Könyvtár vezetősége hazai és nemzetközi benchmark alapján, a felsőoktatási ökoszisztémában megjelenő, a külső környezet szabályozási, könyvtárszakmai, illetve a belső, intézményi-fenntartói környezeti változásokra és igényekre reagálva az alapdokumentumokat rendszeresen felülvizsgálja, frissíti. A stratégiai dokumentumokban rögzített elvek megjelennek az operatív célkitűzések és tevékenységek szintjén. Egységes, minden tevékenységi területre kiterjedő alkalmazásuk biztosítja a szervezeti és egyéni szintű érvényesülésüket, amely a zavartalan működés, az etikus és tudatos munkatársi és szervezeti magatartás, a munkatársi elégedettség, bizalom és lojalitás növekedését szolgálja.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	15,17	18,33

1.2. alkritérium: A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése

A Könyvtár szerepel az alapító okiratban, a működését a nyilvános, a honlapon feltüntetett dokumentum, a Szervezeti és Működési Rend szabályozza. Az egyetemi szervezeti struktúra változásának, és a könyvtári tevékenységi körök, feladatok átalakulásának következtében a jelenleg érvényben lévő SZMR átalakítása folyamatban van. Az újonnan kialakított szervezeti struktúra az egyszerűsödés, az átláthatóság és a hatékonyság alapelvein nyugszik. A szervezet, a tevékenységi és felelősségi körök egyértelműbbé és átláthatóbbá váltak. A Könyvtár vezetője és a csoportvezetők alkotják a Könyvtár döntéshozó testületét. A munkavállalók tevékenységét az adott tevékenységi terület csoportvezetője koordinálja. Az év során tervezett projektmunkákat (kiállítások, rendezvények szervezése) az adott projektcsoport által megválasztott projektvezető irányítja, a projekt eredményéről beszámol a területét érintő vezetőknél és a Könyvtár vezetőjénél is. A szervezeti egységek havi teljesítményéről beszámolók, statisztikai riportok készülnek, amelyek a könyvtári közös meghajtókon elérhetőek a munkatársak számára is.

A Könyvtár vezetősége a havi beszámolók alapján és a munkafolyamatok koordinálása során nyomon követi a szervezeti célok éves munkaterv szerinti megvalósulását, elemzi a munkafolyamatokat érintő külső és belső környezeti hatásokat, és ezekre reagálva alakítja, ütemezi a célok eléréséhez szükséges tevékenységeket. A heti rendszerességű vezetői értekezleteken a csoportok vezetői egyeztetnek az aktuális munkafolyamatok eredményeiről, a célok elérését akadályozó tényezőkről, körülményekről, kialakítják és életbe léptetik a szükséges intézkedéseket. A vezetői értekezletekről jegyzőkönyv készül, amelyet minden munkavállaló elérhet a közös meghajtón. A munkatársak informáltságát a könyvtári folyamatokról és vezetői döntésekről a havi rendszerességű szervezeti és csoportértekezletek is növelik, amelyek biztosítják a zavartalan kommunikációt és a visszacsatolás lehetőségét is. A vezető a kollégákkal közös folyosón lévő irodában dolgozik, gyakran találkozik a munkatársakkal. Jelenléte a közösség életében napi szinten érzékelhető. Ennek köszönhetően is nagyobb rálátással bír a tevékenységekre, valamint szervezeti változtatásokat is egyszerűbben tud kezdeményezni, például az az innovatív szemléletről. A munkavállalók egyéni munkaköri leírása a sztenderd munkaköri leírásokon alapul. A sztenderd munkakörleírások alapján összeállított egyéni, diverz pozíciók azt a törekvést tükrözik, hogy a szervezet hatékonyan használja ki a rendelkezésre álló munkavállalói potenciált, csökkentse a kiégés veszélyét, figyelembe vegye a munkavállalói igényeket és előmozdítsa az együttműködésre építő projektalapú munkavégzést. A sztenderd és egyéni munkaköröket és a meghirdetendő pozícióleírásokat a Könyvtár vezetője a vezetőséggel való egyeztetés alapján alakítja ki, amelyeket a HR felelős munkatársa véglegesít. A minőségi szolgáltatáskínálat (melynek új, illetve hangsúlyosabbá váló elemei a kutatás- és az egyetemi kutatásértékelési folyamatok támogatása, pl. kutatási adatkezelés, MI tanácsadás, tudományometriai tájékoztatás) és a könyvtárszakmai fejlődést célzó új pozíciók kialakítását a nemzetközi és hazai szakmai trendek, az Egyetemi közösség igényei és az Egyetem és a Könyvtár stratégiai tervei határozzák meg. A toborzás folyamatát a HR szervezeti egység koordinálja, a Könyvtárhoz rendelt HR business partner követi és menedzseli a folyamatot. A pozíció leírások tartalmazzák a munkatársak feladatait, a munkavégzés feltételeit, szabályozóit, és a szakmai, ill. kompetencia elvárásokat. Az új kollégák beilleszkedését a Könyvtár vezetősége figyelemmel követi és támogatja, az első hónap és a próbaidőszak lejárta után a Könyvtár vezetője és közvetlen területi vezetője személyes beszélgetéssel egyeztetnek a kollégával tapasztalatairól, elégedettségéről. A beilleszkedést és a közös munkavégzést, az együttműködést erősítik az Egyetem által is támogatott közösségépítő tevékenységek is (teadélután, kirándulások, szakmai tanulmányutak). A minőségügyi (TQM) személeletet érvényesítve, az új munkatársak beilleszkedését, a Könyvtár zavartalan működését és a minőségi munkát biztosítják a könyvtári folyamatok leírásai, ügyrendjei és folyamatábrái. A könyvtári munkafolyamatokat, azok eredményességéből levont tapasztalatokat és a személyi változásokat a vezetőség folyamatosan követi és megjeleníti a vonatkozó dokumentumokban. A Könyvtár külső és belső PR tevékenysége széles körű, a kommunikációs feladatok koordináltan, kommunikációs csatornákra specifikáltnál több kolléga munkakörében is megjelennek. Az egyetemi és a könyvtári kommunikációs csatornákat (egyetemi hírek, levelek az integrált könyvtári rendszerből stb.), a közösségi média felületeket használva a könyvtári szolgáltatások elérhetőségéről, fejlesztéséről és a könyvtári eseményekről, edukációs programokról rendszeres tájékoztatást ad partnereinek és munkatársainak is. A visszajelzéseket különböző formában gyűjti (kérdőíves megkérdezések, hozzászólások, értékelő űrlapok, személyes megkeresések, UX csoport működtetése).

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	13,25	18,13

1.3. alkritérium: A vezetői támogatás és példamutatás

Az Egyetem a szolgáltató vezetői (Servant Leadership) attitűdöt és a szervezeti kultúrában megjelenő, a mindennapi gyakorlatban alkalmazott vezetési módszerek alkalmazását várja el mind a felsővezetés, mind a szervezeti egységek vezetői pozícióiban lévő munkavállalóitól. Ennek érdekében a 2024/25. akadémiai évben felső- és középsővezetők csoportos képzéseken és egyéni eszmecserebeszéléseken vettek részt. E modell alapvetően szakít a hagyományos, az irányításra fókuszáló, utasításon – ellenőrzésen alapuló hierarchikus vezetési módszerekkel. A vezető, mint a folyamatok facilitátora, személyes példamutatásán és a méltányossági szempontokat is figyelembe vevő szabályozáson alapuló hozzáállást vár el a munkavállalóktól is: az együttműködést, az egymás iránti tiszteletet és

megértést. A cél olyan támogató munkahelyi környezet létrehozása, amely felszínre hozza és méltányolja a munkavállalók egyéni szükségleteit (pl. a rugalmas, az otthoni munkavégzés biztosítása), lehetővé teszi a munkatársak tudásának, képességeinek és készségeinek kibontakoztatását (egyéni és csoportos képzési rendszer kialakítása), a kíváncsiságon alapuló kezdeményezőkézség térnyerését, a felelős és kiválóságra törekvő munkavégzést.

A Corvinuson a 2023/24-es tanév óta működik az SAP rendszerbe integrált, évközi vezetői visszajelzést is tartalmazó egyetemi teljesítményértékelési rendszer. A munkavállalók az egyetemi és az azokhoz illeszkedő, a vezetők által összeállított, a munkatársak által véleményezett szervezeti egység szintű célokból levezetett személyes célkitűzéseket tesznek. Az év során a vezetők figyelemmel kísérik a szervezeti és az egyéni célok teljesülésének alakulását, erről rendszeres visszajelzést adnak a munkavállalóknak a csoportos, illetve egyéni megbeszéléseken. Az akadémiai évre tervezett teljesítményértékelési ciklust a vezetővel folytatott személyes szóbeli megbeszélés zárja le. Az alkalmazott rendszer eredménye, hogy a munkavállalók teljeskörű képet kaphatnak teljesítményük megítéléséről, személyes hatékonyságuk, kompetenciáik és szakmai tudásuk alakulásáról. Egyéni munkájuknak elismerése és jutalmazása az év során a rendszeres visszajelzések mellett a rendszerben biztosított. Az évközi és éves értékelés alapján a munkavállalóknak lehetőségük van szaktudásuk és készségeik fejlesztésére. Az Egyetem belső képzési rendszert működtet, a munkavállalók a képzési katalógusból választhatnak a számukra szükséges készségek, kompetenciák és tudások elsajátítását kínáló tréningek közül, kialakítva egyéni képzési tervüket. Az Egyetem belső képzési rendszerét kiegészíti a könyvtári belső képzések rendszere. A munkatársak bevonásával kialakított éves képzési tervek szerinti előadások és workshopok hozzájárulnak a kollégák elsősorban könyvtárszakmai kérdésekben való tájékozottságának növeléséhez, a tanuló szervezet önállóságra és csoportmunkára építő modelljének megvalósulásához. Az Egyetem és a Könyvtár vezetősége egyaránt támogatja a személyes fejlődést, a külső képzéseken, konferenciákon, nemzetközi programokon való részvételt is. A szakmai kapcsolatoknak köszönhetően nemcsak egyéni, de csoportos tanulmányutak (pl. Budapesti Gazdasági Egyetem, Bécs, Wirtschafsuniversität, Miskolci Egyetem) is szervezhetők, amelyek egyben a csapatépítés fontos eszközei is.

Az Egyetem kiemelt célja a munkavállalói elégedettség növelése. A belső elégedettségvizsgálatokat, a 360 fokos vezetői értékelési felméréseket kiegészíti a munkavállalói elégedettséget monitorozó könyvtári vizsgálat is.

A vélemények visszacsatolása segíti az együttműködésen, bizalmon és lojalitáson alapuló munkakultúra fejlődését. A szervezeti működés, a célok és folyamatok átláthatóságára és a munkatársak bevonására való vezetői törekvés és munkatársi igény jelenik meg a havi rendszerességgel szervezeti és csoportértekezletek szervezésében. Az alkalmazottak lehetővé teszik a vélemények megjelenését, ütköztetését, a javaslatok becsatornázását, az információk hatékony megosztását. A munkatársak átfogó képet kapnak a folyamatban lévő tevékenységekről, projektekről, a folyamatok előrehaladásáról. Lehetőségük van ötleteiket és meglátásaikat jelezni személyesen a számukra megfelelő fórumon – csoportértekezleten, szervezeti értekezleten, közvetlen, vagy a Könyvtár vezetőjének, de megtehetik ezt írásban is – email, úrlap, közös dokumentum, név szerint, vagy anonim módon.

A konstruktív visszajelzéseknek kulcsszerepe van a hatékonyság, az elkötelezettség és a csapat- ill. projektmunkák minőségének javulásában. A bevezetett értékelési rendszer egyedülálló lehetőséget ad arra, hogy a vezetők és a munkatársak átfogó képet kapjanak saját teljesítményükről, kompetenciáikról és erre építve személyes és szakmai képességeiket is fejleszthetik.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	14,78	18,89

1.4. alkritérium: A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel

Az oktatói, hallgatói visszajelzések, a rendszeres elégedettségmérések alapján a Könyvtár jól működő, fontos szolgáltatásokat nyújtó szervezeti egység, és egyben a külső felhasználók körében is népszerű nyilvános könyvtár.

Működésének alapja a minőségi munkavégzés, a munkatársi kollektíva elkötelezettsége és az erős szolgáltatói ethosz, valamint a partneri kapcsolatokra és együttműködésre épülő innovatív szolgáltatások kialakítása. A szolgáltatáskínálat kialakításának egyik alapját képezik a nemzetközi könyvtárszakmai benchmark tevékenységek. A nemzetközi és nemzeti könyvtári és felsőoktatási stratégiák és irányok közvetítését, beépülését és alakítását, a joggyakorlatok alkalmazását elősegíti a Könyvtár [hazai és nemzetközi kapcsolathálója](#), szakmai szervezetekben, munkacsoportokban való tagságai.

A Könyvtár intézményi kutatási és tanulási infrastruktúrába ágyazottsága biztosítja az Egyetem törekvéseinek, stratégiai céljainak megvalósulását támogató könyvtári tevékenységek, az igényekre reflektáló szolgáltatáskínálat kialakítását. E beágyazottság alapvetően megjelenik az Egyetem [szervezeti rendszerében](#) és tükröződik a stratégiai jelentőségű könyvtári dokumentumokban.

A heti rendszerességű meetingek a Kutatási és akadémiai ügyekért felelős rektorhelyetttel, a rektorhelyettes irányítása alá tartozó szervezeti egységek vezetőivel és a kutatómenedzsment tagjaival biztosítják a folyamatos és többirányú információáramlást. A Könyvtár e rendszeres beszámolók, egyeztetések mellett tevékenységeiről elkészíti és közzéteszi az éves jelentéseket, és ezeket elküldi az intézményi felsővezetés számára. Eleget tesz a minisztériumi statisztikai beszámolórendszer követelményeinek. Részt vesz az intézményi statisztikai és akkreditációs riportok elkészítésében.

A Könyvtár egyetemi beágyazottságát erősítik a kutatási, döntéshozói és véleményező, előkészítő bizottságokban való részvétel, az előmeneteli, kutatásértékelési és pályázati rendszerekben való tagdelegációk. A Könyvtár kutatási és tudományometriai szolgáltatásai biztosítják az egyéni és csoportos konzultációk, képzések lehetőségét is. Az alkalmak a rendszeres, proaktív igény- és elégedettségi felmérések mellett eszközei az elvárások, kérések becsatornázásának is. A kutatókkal, oktatókkal való kapcsolattartást ösztönzi a Könyvtár honlapja mellett az újonnan kialakított intranetes felület is, ahol a Könyvtár által biztosított kutatási asszisztencia, a kutatási folyamat szakaszaihoz rendelt könyvtárosi elérhetőségek is segítik a kutatók eligazodását és a kapcsolat felvételét. Az egyetemi kommunikációs arculathoz illeszkedve a könyvtári hírek megjelennek a Könyvtár honlapján és az intranetes felületén, az egyetemi kommunikációs csatornákon, a Könyvtár által működtetett közösségi médiafelületeken (Facebook, Instagram, Tiktok), a könyvtárbejárat kivetítőn. A szolgáltatásrendbeli változásokról, kiemelt jelentőségű lehetőségekről, eseményekről az egyetemi közösség és a nem egyetemi polgár felhasználók emailben is kapnak értesítést. A könyvtári kommunikációs csapat együttműködik az Egyetem más szervezeti egységeivel, elsősorban a Kommunikáció munkatársaival. A Könyvtár intézményen belüli kapcsolatai kiterjedtek, zavartalanok.

A Könyvtár társadalmi felelősségvállalás és fenntarthatóság témakörében is együttműködik az Egyetem szervezeti egységeivel. Információközvetítő és közösségformáló tevékenységével hozzájárul annak harmadik missziójához, a lokális és a tágabb környezetében tudásközpontként való megjelenéshez. E tevékenysége keretében az Egyetem és a Könyvtár hagyományait, szellemi örökségét és értékeit bemutató rendezvényeket, konferenciákat, kiállításokat szervez a valós és virtuális térben egyaránt. Erősíti lokális és civil társadalmi kapcsolatait, rendezvényein teret biztosít céljait és eredményeit bemutatására. Az esélyegyenlőség biztosítása és a speciális igényű hallgatóknak szóló szolgáltatások kialakításának érdekében kapcsolódik a Hallgatói támogatások csoport tevékenységéhez, részt vesz egyetemi szolgáltatások fejlesztésében.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	11,5	18,33

2.kritérium: Stratégia

A könyvtári stratégia célja, hogy a kutatási infrastruktúra jelenlegi elemeire, a Könyvtár hagyományos feladatkörére és szolgáltatáskínálatára építve, a hazai és nemzetközi felsőoktatási ökoszisztéma változásaira reagálva meghatározza azokat a fejlesztési irányokat és tevékenységi területeket, amelyek hozzájárulnak az Egyetem missziójának beteljesítéséhez, előmozdítják az egyéni és intézményi szintű sikerességet és támogatják a szélesebb körű tudásmegosztást. A Könyvtár az egyetem stratégiájával harmonizáló, az intézményi értékeket és célokat integráló stratégiát készített a 2017–19, majd a 2022–25 időszakra. Jelenleg a 2024–2027-ig tartó stratégia érvényes. A mindenkor könyvtári stratégia nyilvános, a könyvtári honlapon megtekinthető. A stratégiaalkotás alapvetés, rögzíti az egyetemi kiválósági törekvéseit és a célok eléréséhez vezető lépéseket, valamint a nyilvános szakkönyvtári szerepkörből fakadó, a modern szakkönyvtári sztenderdek szerinti fejlesztési irányokat.

2.1. alkritérium: Stratégiát befolyásoló, partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok

A Könyvtár a Budapesti Corvinus Egyetem Egyetemi Könyvtáraként működik. Hazai, nemzetközi és intézményen belüli kapcsolati hálója kiterjedt, a különféle információs csatornák és aktív személyes kapcsolatok erősítik a hatékony információáramlást. A Könyvtár az akadémiai közösségnek aktív, egyes területeken proaktív tagja, információközvetítő szerepével hozzájárul a tudományos ökoszisztéma fejlődéséhez, joggyakorlatinak intézményi alkalmazásához. Benchmarking tevékenysége keretében rendszeresen, tervezetten monitorozza a hazai és nemzetközi felsőoktatási és könyvtárszakmai trendeket, a felsőoktatási könyvtárakban megjelenő innovatív szolgáltatásokat. Követi a jogszabályi és az intézményi szabályozási környezet változásait, működésében a változásokat tükrözteti. Stratégiája **SWOT** elemzésen alapul, összhangban van a fenntartói, intézményi célokkal és irányokkal, amelyekről a munkavállalók rendszeres tájékoztatást kapnak. A tájékoztatás mind írásban (egyetemi hírek) mind szóban (munkavállalói értekezlet, vezetői és munkavállalói fórumok, vezetői ebéd stb.) biztosított, a vélemények becsatornázásának mind az Egyetem, mind a Könyvtár kiemelt fontosságát tulajdonít.

Az Egyetem és a Könyvtár külső partneri kapcsolatai, szerződésai átláthatóak, eleget tesznek a jogszabályi és minőségi követelményeknek (versenyeztetés, referenciakérés).

A Könyvtár vezetősége a felhasználói visszajelzéseket, igényeket, a motivációt növelő elismeréseket megosztja a kollégákkal. A beérkező visszajelzésekre a terület szerint illetékes kollégák gyors és körültekintő választ adnak, a beérkező igényeket, kéréseket több formában is gyűjtik. Többféle rendszeres elégedettségmérés történik (egyetemi belső szolgáltatásokkal való elégedettségmérés, végzős hallgatók véleményeinek összegyűjtése). Külön panaszkezelési szabályzat alapján működnek a bejelentésekkel kapcsolatos intézkedések. A fejlesztési terveknel (adatbázis-előfizetések, infrastruktúra-fejlesztés) folyamatos a kezdeményezés és az egyeztetés a fenntartóval és az érdekelt felekkel. Az adataalapú döntéseket a felhasználói igények rendszeres gyűjtése és értékelése alapozza meg (UX tevékenység, kérdőíves felmérés, interjúzás stb.).

A Könyvtár az egyetemmel közösen is folyamatosan figyeli a tevékenységét befolyásoló hazai és nemzetközi trendeket, a hallgatói adatokat, a jogszabályok változásait, a felsőoktatási, kutatási aktualitásokat, trendeket. A Könyvtár számíthat az Egyetem együttműködésére, a rendeletekből eredő kötelezettségeket jogászok is vizsgálják.

A Könyvtár tevékenysége átlátható, az éves beszámolóban szerepelteti a teljesítménnyel kapcsolatos mutatószámokat. Az éves statisztikai adatszolgáltatás keretében is közöl számadatokat, és összehasonlításra alkalmas módon kezeli őket, több évre visszamenőleg. A számadatokat adatvizualizációs eszközöket is használva teszi közzé, támogatva az adatok, fejlődési irányok értelmezhetőségét. Az adatsorok felépítése logikus, következetes. A prioritásokban a fenntarthatósági szempontoknak is megfeleltethető, az ESG alapú adatgyűjtés bevezetését szeretnék.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	16,4	21

2.2. alkritérium: Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján

A Könyvtár stratégiája figyelembe veszi a SWOT analízissel is elemzett külső és belső környezet változásait, amelyeket folyamatosan követ.

A stratégia kialakításakor fontos szempont volt a partnerek igényeinek, célkitűzéseinek ismerete, a könyvtárral kapcsolatos nézeteiknek, véleményüknek és elvárásaiknak becsatornázása. A korábbi tapasztalatok és eredmények megalapozták a közös értékeken alapuló szemléletet. A hallgatók részéről is jelentkező erőteljesebb igény a csoportos munkavégzésre strukturális átalakításban is megvalósult, a csendes terek nagy részét megtartva több, úgynevezett közös tanulási tér került kialakításra, sőt e terek speciális mozgatható bútorokkal is bővültek. A Könyvtár kommunikációs csapata a felhasználói célcsoportok kommunikációs szokásait figyelembe véve biztosítja a felhasználókkal való eredményes kapcsolattartást. A hatékonyságot, az igények becsatornázásának eredményességét fokozva a folyamat során is törekszik az együttműködésre az Egyetem egyes szervezeti egységeivel (Moodle-referens, szakkollégiumok, Egyetemi Kommunikáció).

A számadatok alapján az eredményesség támpontokat ad, irányt mutat az értékeléshez. Ezek változását a vezetők nyomon követik, figyelembe veszik a tervezéskor. A visszajelzések a partnerek részéről folyamatosak, a Könyvtár törekszik beágyazottságának növelésére, szolgáltatásai hasznosulásának javítására.

Az elvárásokat a különböző partnerek részéről folyamatosan teljesíti a Könyvtár, közben a rendelkezésre álló személyi és tárgyi feltételeket is kontrollálja. A fenntartó biztosítja a feladat ellátáshoz szükséges létszámot, nyitott új pozíciók létrehozására, a meglévők bővítésére, alakítására. A különböző kérések, megkeresések kapcsán folyamatos a törekvés a konszenzusra, és a további egyeztetésekre. Mindenki megoldásra törekszik, a közös értékrend alapján. Például a Könyvtár tereivel kapcsolatos elképzeléseket, rendezvényigényeket és -lehetőségeket rendszeresen elemzik és közös álláspontot alakítanak ki. A különböző vállalkások eredményességét, megtérülését is érdemes vizsgálni, hogy a befektetett energia milyen módon térül meg, dokumentálva az észrevételeket.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	16,4	20

2.3. alkritérium: A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata

A stratégia készítése, a szervezet által megjelölt értékek mentén, fontossági sorrendben, célkitűzések alapján történik. A stratégiát az előkészületi fázisban a kollégák elolvashatták, véleményezhették, javasolhattak módosítást, bővítést. A kollégák tudatosságát segítő, a stratégia mindennapokban történő megjelenítése tovább erősíti a szervezeti fejlődést. A stratégiai célok eléréséhez szükséges lépések időben tervezettek, megvalósulásuk jól követhető az intézmény, a Könyvtár és a munkavállalók számára is. A stratégiából levezetett éves munkatervek egyéni célokban

jelennek meg. Ezek megvalósulásának nyomon követése lehetővé teszi, hogy szükség esetén módosítsuk azokat, ha a külső környezet akadályokat vagy nehézségeket okoz az elérésükben. A célok végrehajtása folyamatos, a folyamatot elkötelezettség, haladó szemlélet jellemzi.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	15,75	17,5

2.4. alkritérium: Innováció megjelenése a fejlesztésben

A Könyvtár a tudományos eredmények, az innovatív tudásprojektek létrejöttét és disszeminációját támogató partnere az egyetemi és a tágabb közösségnek.

A digitális ökoszisztéma részeként, mint a digitális készségek és szolgáltatások csomópontja (hub) jelenik meg. Szolgáltatásait, informatikai infrastruktúráját és információs portfólióját a mesterséges intelligencia és az infokommunikációs eszközök fejlődéséhez való gyors alkalmazkodás, a hatékonyság növelésére és a minőségi szolgáltatásokra való törekvés jellemzi.

A Könyvtár az egyes innovatív lépésekhez kapcsolódóan alkalmaz támogató módszereket. Külső szolgáltató révén bevezetésre került egy infotorony, amely egy látványos képernyőn folyamatosan váltogatta a híreket, információkat. A visszajelzések és a kihasználható lehetőségek áttekintéséről hozott vélemények alapján a további fenntartása nem volt indokolt. Az informatikai szolgáltató egységgel való együttműködés lehetővé tette a szolgáltatás átalakítását és költséghatékonyságának növelését – például információs tartalmat megjelenítő digitális kijelző biztosításával.

Régóta működik: RFID alapú kölcsönzés, önkiszolgáló terminál, plastikkártya olvasójegy, mechanikusan működő könyvleadó szekrény, kettős monitor a tájékoztatáshoz. Nemrég átadták és bevezették a Locker könyvtárvéő szekrényt. A PDCA elv érvényesül a gyakorlatban, amelynek dokumentálására lehet még nagyobb hangsúlyt fektetni.

A kollégák folyamatosan jelezhetik elképzeléseiket, ötleteiket a feletteseik felé. A kezdeményezésekből bónusszal honorált feladatok is válhatnak. Fejlesztésként szerepelnek a hallgatók részére nyújtott tájékoztató tréningek, keresési módok, hivatkozások, szakdolgozathoz íráskészség. Az utóbbi időben innovációs kezdeményezés volt az olvasószolgálati munka és a csoportok átszervezése, a terek alakítása, programok tartása a Kutatók éjszakáján, Zöld Könyvtár munkacsoport alakítása és ennek keretében a hulladékcsökkentési hét és a szakmai nap.

Az innovatív jellegű fejlesztések kapcsán rendszeres az eredményesség áttekintése, a vezetőség és a megvalósítók részéről. Lehetőség van elégedettség mérésére, a résztvevők véleményének gyűjtésére. Külső tényezőként a benchmarking tevékenység keretében rendszeres más intézmények látogatása.

A vezetőség és a munkatársak is megosztanak javaslatokat, lehetőségeket. A vezetőség a fenntartó felől érkező változásokat, újításokat ismerteti, míg a kollégák a saját és máshol látott elképzeléseket prezentálhatják.

A szolgáltatásokban történő módosításokról egyeztetnek a célközönsséggel. A szombati rendelkezésre állás kivezetése előtt a használók kérdőíves online felmérés keretében véleményezhették az intézkedést, aminek szerepe volt a változtatásban.

Az újítások kapcsán a kollégák gyűjtik és a vezetők felé továbbítják a visszajelzéseket, a szóbeli és az írásbeli véleményeket. A plágium ellenőrző szolgáltatás egy-egy dolgozatnál, vagy a hivatkozások könnyebb kezelését bemutató tréningekre is kedvező vélemények érkeztek. Ugyanígy a biztonsági intézkedések szigorítására is, amikor a megnövekedett számú külsős látogatók miatt ellenőrizték minden belépéskor a beiratkozásokat.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	14,67	19,17

3.kritérium: Munkatársak

Az Egyetemen is, a Könyvtárban is fontos a megfelelő munkahelyi környezet, amelynek legfőbb meghatározói a kollégák. Az itt dolgozó kollégák értékrendje, elköteleződése, együttműködési készsége befolyásolja az eredményességet. A vezetés ennek tudatában a HR területtel együttműködve biztosítja a folyamatos fejlődési lehetőséget mind ismeretben, mind kompetenciában. A lehetőségekhez mérten igyekszik az egyéni sajátosságokat figyelembe venni.

3.1. alkritérium: Emberierőforrás-menedzsment

Az emberierőforrás igényeket folyamatosan figyelemmel kíséri a vezetés, szem előtt tartva a változásokat, amelyet a használók elvárásai támasztanak, ill. a szakma változásai is befolyásolnak. Ezekre az újonnan felmerülő feladatkörökre a lehetőségekhez és az Egyetem által meghatározott létszámkerethez mérten reagálunk és

rugalmasan alkalmazkodunk. Fontos lenne azonban erre a területre is a stratégiában, tervekben külön részt biztosítani visszacsatolásokkal.

A Könyvtár stratégiájának alapja az emberierőforrás tekintetében a kollégák összessége. A tevékenység a napi gyakorlat része, kiemelt tudatosság nélkül is. Megváltozott munkaképességű kolléga is értékes tagja a kollektívának, emellett részmunkaidőben, home office-ban is lehetőség van munkavégzésre. Az esélyegyenlőség egyetemi szinten is fontos, amelynek biztosítására nagy hangsúlyt fektet a vezetés. Az egyéni igényekben kompromisszumra törekszik.

Alapvetés az intézmény teljes egészére nézve, hogy a munkaerő-gazdálkodás összhangban van a stratégiai célkitűzésekkel. A csoportok tevékenységeinek elosztása jellemzően figyelembe veszi a létszámot, az időigényeket, a teljesítménymutatókat. Azonban szükséges az elosztás újragondolása alkalmazkodva a változó körülményekhez.

A szakmai elvárások érvényesülnek új munkaerő felvételekor, amelyek mindenki részére ismertek, és a pályázati kiírások is tartalmazzák. Az illetményekre a Hay munkakörértékelési módszert alkalmazó egyetemi szabályozás van érvényben. Az új belépők sztetenderd munkaköri leírások alapján készülő egyéni pozíció leírást, és az Egyetem által megfogalmazott kétnyelvű munkaszerződést kapnak. A jutalmazási rendszer elvárásai egyénre szabottak, az egyéni célkitűzésekben meghatározott feladatok teljesítése mentén. A munkatársi elégedettségmérés véleményei alapján az egyetemi szabályozás nem átlátható, évről évre módosítanak a folyamat valamelyik lépésén.

A szervezeti kultúra szakmai elvárások mentén támaszt jutalmazási célokat, emellett évközben is folyamatosan figyelemmel kísérik és elismerik a teljesítményeket. Az ún. helyi bónusz rendszer egységes az egyetemre vonatkozóan.

A kollégák felvételkor megkapják az egyéni pozíció leírást, ami tartalmazza a feladatokat, az elvárt tudást, a készségeket és képességeket. Az új belépők adataival bővül a Könyvtár munkatársainak kompetenciáját összesítő táblázat.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	10,78	15,4

3.2. alkritérium: A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése

Az egyetem által végzett munkatársi elégedettségmérésekben a fejlődési lehetőségekre is rákérdeztek. A kollégák többsége lehetőséget kap kompetenciák fejlesztésére, kezdeményezhetnek részvételt képzéseken.

A kollégák képzésére terv készül, emellett folyamatosan figyeli a vezetés a feladatokhoz szükséges képzettségek és tapasztalatok meglétét. Az éves egyéni teljesítmény fejlesztési célok kitűzésekor jelölhetőek meg a Success Factors felületen a fejlesztendő kompetenciák (minimum 1, maximum 3 kompetenciacél választható, kompetenciánként négy szinttel).

A teljesítménycélokhöz kapcsolódó fejlesztendő kompetenciákhoz a HR képzési katalógusából választható tréning. A részmunkaidős munkatársak képzését a vezető indoklását figyelembe véve a HR egyedi elbírálás alapján támogatja. A képzési katalógusban nem szereplő szakmai képzéseken, valamint konferenciákon való részvételt a Könyvtár vezetése támogatja minden munkatárs számára. A Könyvtár belső képzési rendszert is működtet. A képzéseken meghívott előadók, illetve a kollégák előadásai és az ezekhez kapcsolódó workshopok biztosítják a kollégák ismereteinek bővülését, lehetővé teszik az aktuális trendek, könyvtárszakmai innovációk és gyakorlatok követését. A külső eseményeken, konferenciákon, munkacsoportokban való részvételen nyert tapasztalatok, jógyakorlatok megosztása megalapozza az innovatív szolgáltatások adoptálásának sikerességét, a szervezet hatékony működését.

Az Egyetem és a Könyvtár is folyamatosan bővíti az informatikai lehetőségeket a képzések terén is. Gyakori az online képzésen történő részvétel, amelyhez adottak a feltételek, pl. laptopok kamerával, mikrofonnal használhatók, a munkatársak alkalmasak az önálló eszközhasználatra.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	16,5	18,15

3.3. alkritérium: A munkatársak bevonása és felhatalmazása

A Könyvtár vezetése a szolgáltató vezetői attitűdre épülő vezetési módszerek alkalmazásával törekszik a kollégák bevonására a döntési folyamatokba, az értékek és a célok meghatározásába. Támogatja a felelős, önálló munkavégzést, értékeli a kezdeményező- és együttműködési készséget (lehet projekt munka, csapatépítő programok, home office szabályozás, vízió-misszió kialakítása). Havi rendszerességgel tart értekezletet Diskurzus néven az aktuális témákról, rövid beszámolókkal az elmúlt hónap eredményeivel, konferencia- és rendezvény-beszámolókkal. Emellett több alkalommal gyűlnek össze a kollégák csoport-megbeszélésekre. Több projektcsoporthoz működik, akár munkatársi javaslat alapján is, amelyekre a jelentkezők részben önkéntes alapon történik, részben a projekt

feladatából adódóan kötelező érvényű. A munkatársak aktivitása és az események dokumentálása fejlesztendő terület.

Minden alkalommal a megbeszéléseken lehetőség van kérdések, javaslatok tételére, emellett e-mailben, írásos formában, akár egy úrlapon anonim módon is megoszthatják ötleteiket, véleményüket, panaszait a munkatársak.

Nyitott szervezatként a véleménynyilvánítás lehetősége adott. A készülő munkaanyagokat megkapják a munkatársak is, és véleményezhetik, ötleteikkel kiegészíthetik azokat.

Mérés nélkül is alapvető érték és érdek a közös egyeztetés. Az Egyetem javadalmazási politikája az éves alaphétfélesztésen felül lehetőséget nyújt a teljesítmények differenciált elismerésére bónusz formájában. A teljesítményfejlesztési folyamat során a munkatársak közvetlen vezetőjükkel és a Könyvtár vezetőjével is közösen egyeztetik az egyéni elvárást és a teljesítést. Ennek dokumentálása az egyetemi HR kezelésében lévő Success Factors rendszerben történik.

Az elégedettségmérés főleg egyetemi szinten zajlik, de a Könyvtárban külön is vizsgáljuk a munkatársak véleményét. A legutóbbi felmérés eredményei alapján ennek felülvizsgálata (pl. struktúra, kérdések száma), egyes kérdések finomhangolása, kibontása szükséges.

A Könyvtár az egyetemmel karöltve az esélyegyenlőség és akadálymentesség meglétéből fakadóan foglalkoztat megváltozott munkaképességű kollégát. Az egyetemi fogyatékosügyi koordinátorral együttműködve segítjük a speciális igények kiszolgálását.

Az egyetem a szakszervezettel egyeztetve folyamatosan kínál a munkavállalók részére ösztönző lehetőségeket, ilyen a szemüvegvásárlási támogatás, választható Cafetéria juttatások, orvosi laborvizsgálat, kedvezményes telefon előfizetés, összegyetemi rendezvények ajándéktárgyakkal. A Könyvtár külön keretből szervezhet szakmai utakat, csapatépítés jellegű kirándulásokat.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	15,15	21,37

4.kritérium: Együttműködés, partnerek erőforrások

4.1. alkritérium: Kapcsolat a társadalmi partnerekkel

A mind szélességében, mind mélységében összetett szolgáltatásaink miatt kiterjedt, az akadémiai és szakmai közösségen kívüli és belüli kapcsolatrendszerrel rendelkezünk. Az Egyetem polgárai (hallgatók, oktatók, kutatók, szolgáltató munkakörben dolgozó munkatársak), az Egyetemen kívüli könyvtár- és egyéb szakmai partnerek, és az ún. külsős használóink is mind a partnereink. A társadalmi, informatikai és technológiai, valamint a (könyvtár)szakmai feladatok folyamatos átalakulása és/vagy bővülése a kapcsolati hálónk bővülését eredményezi, amely változás megkívánja tőlünk partnereink meghatározását. Ezzel együtt partnereink listája tovább bővül, és proaktivitásra sarkall a fentebbi változások lehetséges újabb feladatainak meghatározásával, kialakításával és szolgáltatásával kapcsolatban.

A Könyvtár a társadalmi felelősségvállalás és fenntarthatóság témakörében együttműködik az Egyetem szervezeti egységeivel. Az egész életen át tartó tanulás egyik alapintézményeként információközvetítő és közösségformáló tevékenységével hozzájárul annak harmadik missziójához, a lokális és a tágabb környezetében tudásközpontként való megjelenéshez. A Könyvtár részt vesz a közösségi tudomány, a tudomány és a társadalom közötti párbeszéd élénkítésében, a hozzáférés kiterjesztésében, e terület egyetemi projektjeiben. (Science Shop, Kutatók éjszakája stb.).

Az Egyetem évente az intézmény minden szolgáltató egységére kiterjedő, átfogó elégedettségmérést végez. Ennek keretében az egyes szervezeti egységek értékelik a többi, velük közvetlen vagy közvetett kapcsolatban álló szervezeti egység munkáját, és a Könyvtár rendszeresen nagyon pozitív visszajelzéseket kap mind a szolgáltatásait, mind a munkatársak szakmai felkészültségét illetően. Emellett a Könyvtár minden félévben felmérést készít a frissen végzett hallgatók körében, hogy visszajelzést kapjon szolgáltatásainak hasznosságáról és azok igénybevételéről. A beérkező vélemények túlnyomó többsége rendszerint kedvező. A közeljövőben szükséges lenne egy szélesebb körű, mélyebb, használói körre szabott vizsgálati kérdőív összeállítása is, amelyet minimum éves rendszerességgel kitöltve, még gyorsabb, pontosabb és célzottabb válaszokkal tudnánk szolgálni partnereinknek.

A Könyvtár több fórumon is rendszeresen tájékoztatja partnereit. A Könyvtári Intézetnek évente megküldött beszámolókon kívül az Egyetemet, mint fenntartót rendszeresen és folyamatosan tájékoztatjuk a működésünk minden részterületéről és az eredményeinkről, valamint más szakmai szervezeteknek is szolgáltatunk adatokat. Szintén folyamatosan informáljuk használóinkat is a Könyvtár működésében, szolgáltatásaiban, feladataiban bekövetkezett változásokról, fejlődésről, eredményekről. Tervezzük a rendszeresen ismétlődő üzeneteink és tájékoztatásaink

részére egy ütemezési terv kidolgozását. A tevékenységre külön munkacsoportot működtetünk UX (User Experience – Használói élmény) csoport néven.

Számos hazai és külföldi társintézményt látogattunk meg és tervezzük meglátogatni a továbbiakban is benchmarking, jógyakorlatok és tapasztalatcsere céljából, és szívesen látjuk a minket megkereső intézmények munkatársait is. Az Egyetemmel együttműködve konferenciáknak adunk helyet, workshopokat és kiállításokat szervezünk (igény esetén moderálunk). Állományunk és szolgáltatásaink folyamatos fejlesztése és bővítése érdekében is számos szakmai partnerkapcsolatot építettünk ki és ápolunk (digitalizálás, restaurálás). Oktatás- és kutatástámogatási, valamint tudománymetriai, könyvkiadási szolgáltatásaink keretében az egyetem akadémiai területen dolgozó munkatársaival is állandó kapcsolatban állunk meglévő szolgáltatásaink szükség és igény szerinti finomhangolása (tananyagok frissítése, átdolgozása; tudománymetriai adattartalom felülvizsgálata stb.), valamint további szolgáltatások kialakítása, bővítése miatt. Most már ezen feladataink is szerves részét képezik a mindennapi munkánknak, ezért szükséges ezek dokumentálása, a folyamatok kidolgozása és a kritikus pontok meghatározása, azokra cselekvési tervek készítése, továbbá ezen feladatok propagálásának kidolgozása, a megfelelő felületek megtalálása.

Könyvtárunk magasan szakképzett munkatársai biztos alapot jelentenek a szakmai trendek eredményes követéséhez, alakításához, egyes esetekben vezetéséhez. Szakmai partnereinkkel minden területen folyamatos, rendszeres párbeszédet folytatunk (MKE, MTA, EBSLG, EARMA, LIBER, adatbázis-szolgáltatók stb.). Erős és magabiztos nyelvtudással rendelkező munkatársaink a nemzetközi trendek adaptálásán, a külföldi kapcsolatok kiépítésén és bővítésén folyamatosan dolgoznak. Többen tagjai vagyunk az MKE Társadalomtudományi Szekciónak (van vezetőségi tag is), van, aki tagja a Műszaki szekciónak. Részt veszünk a szakmai rendezvényeken (pl. vándorgyűlési előadások, Networkshop), vagy helyszínt biztosítunk szekciós programoknak.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	13,49	16

4.2. alkritérium: Kapcsolat a könyvtárhasználókkal

Könyvtárunk törekszik rá, hogy felhasználóival aktív, az információk többirányú áramlását támogató kommunikációs és partneri kapcsolatot létesítsen. A törekvés megjelenik szolgáltatásainkban (hozzászólás, értékelő felület biztosítása), a munkaszervezés és munkakör kialakítás rendjében (diverz munkakörök) és a kommunikációs csatornák használatában is.

Ebben az akadémiai évben aktivált intranetes felülettel, több rendszeresen frissített közösségi platformmal (pl. TikTok, Facebook, Instagram) és a januárban bevezetett QR kóddal elérhető véleménynyilvánító felülettel rendelkezünk. Csatornáinkat a célközönség aktívan használja, folyamatosan kapunk elismerő és jobbító szándékú észrevételeket, javaslatokat, amelyekre a lehető leghamarabb reagálunk, szükség és igény esetén cselekszünk, továbbítjuk az illetékes személyek felé. Panaszkezelési szabályzatunkat aktualizáltuk. Oktatási, oktatás- és kutatástámogató szolgáltatásainkon keresztül oktatóinkkal és hallgatóinkkal is rendszeres kapcsolatban állunk, kérések és visszajelzéseik alapján formáljuk vagy bővítjük meglévő szolgáltatásainkat, állományunkat. Az éves egyetemi szintű elégedettségmérés eredményei a Könyvtár munkatársai számára is elérhetők a könyvtári közös meghajtón. Ezen felül a havi rendszerességgel munkatársi értekezleteken, szükség és igény esetén gyakrabban is átbeszéljük a beérkezett javaslatokra, kérésekre, panaszokra adható/adandó válaszokat, lehetőségeket. A fentiekén túl nyomtatott információs táblákon, a HunTékán keresztül, tanulmányi e-learning rendszerekben (pl. Moodle) és e-mailben is tájékoztatunk. Májusban megvalósult egy nagyképernyős TV-készülék került felállításra a bejárat előtt, ami információs felületként szolgál. Az e-book kiadványokhoz kapcsolódik a felhasználó által kezdeményezett (Demand Driven Acquisition (DDA)) e-book beszerzés. Az egyik szolgáltatón keresztül lehetőség van válogatott e-book kiadványokba beleolvasni, és közvetlen igényt leadni a térítéses beszerzésre. További előnyt jelent a Könyvtárnak, hogy a használat minden típusáról statisztikai adatokat kap, ami alapján az érdeklődés és a letöltések, nyomtatások is nyomon követhetők.

Az egyetemi zöld törekvésekbe a Könyvtár is aktívan bekapcsolódik szelektív hulladékgyűjtők, energiatakarékos asztali lámpák használatával. Saját programokkal és előadásokkal bekapcsolódtunk az Európai Hulladékcsökkentési Hét programjaiba, az egyetem által szervezett élelmiszer- és ruhagyűjtésbe, csapatot indítottunk a PET-Kupán, a Tiszatavi evezős hulladékgyűjtő akcióban. Folyamatosan figyeljük a helyi és az országos zöld rendezvényeket, keressük a lehetőségeket a bekapcsolódásra, részt veszünk a tematikus konferenciákon, workshopokon. Az egyetem MyCorvinus applikációján is szerepel a Könyvtár, gyorslinkek segítik az egyszerűbb használatot.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	13,28	16

4.4. alkritérium: Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése

A munkavégzés feltételei egyetemi és könyvtári szinten is rendezettek. A munkáltató az Egyetem, ezért a legtöbb ezzel kapcsolatos követelmény a HR szervezet hatásköre, külön Humán Stratégiával. Könyvtári szinten a helyi meghajtók, illetve a rendszeres munkatársi értekezleteken elérhetők az információk. A beszámolók és statisztikai jelentések rendszere kidolgozott, a Könyvtár működése átlátható, az előrehaladás nyomon követhető. A projektmenedzsment fejlesztésre szorul, a tevékenységet belső képzések és további folyamatleírások támogatják a közeljövőben. Nagyobb hangsúlyt kell fektetnünk a projektmunkák utánkövetésére és a közép- és hosszútávú hatékonyság-vizsgálatra. A Könyvtár naprakészen nyilvántartja munkatársai végzettségeit, képzettségeit, és folyamatosan törekszik azok mélyebb feltérképezésére, valamint a feladatok ezek mentén történő kiosztására.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	12	13,33

4.5. alkritérium: IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése

IKT eszközök tekintetében mind egyetemi, mind könyvtári szinten gazdagon felszerelt az intézmény; mind az internet, mind a WiFi elérhető mindenhol. Az eszközbeszerzések, fejlesztések és a karbantartás egyetemi szinten történik, folyamatosan figyelik az avulást, de időnként szükségünk lenne nagyobb térre a speciális könyvtári igények kielégítéséhez. Munkatársaink az egyes munkaterületek mindegyikén folyamatosan figyelik a különböző szakmai informatikai trendeket, kommunikálnak más intézmények képviselőivel hazai és nemzetközi szinten egyaránt. Munkafolyamatainkba és szolgáltatásainkba is igyekszünk integrálni a digitalizáció, az infokommunikációs technológiák nyújtotta lehetőségeket, növelni a felhasználói autonómiát (önkiszolgáló kölcsönzés, locker). Egyetemi szinten kiemelt stratégia az ESDG elvek és a fenntarthatóság, a környezetvédelem követése és alkalmazása, amelyhez a Könyvtár is kapcsolódik és lehetőségeihez mérten maximálisan követi azt.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	7,73	12

4.6. alkritérium: Infrastruktúra, épületüzemeltetés és -fenntartás

A Könyvtár egy viszonylag új, 18 éves modern, jól megközelíthető (tömegközlekedés, bicikli tároló, mélygarázs), akadálymentes és klimatizált épületben található. Az épületben szelektív- és veszélyeshulladék gyűjtés MOHU REpont is működik. A levegőtető rendszerrel és a hőmérséklet-szabályozással szoktak kisebb problémák lenni, de jelzés esetén az üzemeltetés azonnal korrigálja, javítja azokat. A felhasználói terek folyamatos alakítása az új igények és szokások szerint történik; ezt megoldhatjuk régi bútorok áthelyezésével, illetve kisebb mobilbútorok beszerzésével, ahogy történt ez a második emeleten is. Az alakításokat saját hatáskörben meg lehet oldani, a nagyobb beavatkozással (esetleg beszerzéssel) járó igényeket pedig jelezzük a fenntartó felé. Könyvtárunk a térhasználatában illeszkedik a hallgatói, tanulási szokások változásaihoz; támogatja az egyéni és a csoportos tanulás különböző formáit, rendelkezik számítógépekkel felszerelt e-laborokkal, konzultációs szobákkal, előadó teremmel és mobil falakkal igény szerint kialakítható tanulási terekkel. Az újabb közösségi és tanulási terek kialakítására már megvannak a felhasználói igények felmérésén alapuló és nemzetközi benchmark szerinti tervek, melyeket a munkatársak is véleményeztek (közösségi tervezés) A kivitelezéssel kapcsolatos egyeztetések folyamatban vannak.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	10,67	14,67

5.kritérium: Folyamatok

Az egyetemi [Minőségügyi kézikönyv](#), 33. § (3) alapján „A minőségbiztosítás szempontjából is kiemelt jelentőségű az Egyetemi Könyvtár és az Egyetemi Levéltár mint a kutatási rektorhelyettes2 irányítása alatt álló, a könyvtári és a levéltári szolgáltatások biztosításáért felelős szolgáltató egységek.”

5.1. alkritérium: Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival

A folyamatok azonosítása, kiválasztása és csoportosítása megtörtént, bár nem a klasszikus terminológiát alkalmazva. Az aktuális stratégia alapján az új kulcsfolyamatok meghatározásával frissítésre került a folyamatleltár.

Kiválasztásra kerültek a folyamatgazdák, akik fő szabály szerint az adott funkcionális terület csoportvezetői, projektek esetén a projektvezetők. Ők határozzák meg az egyes folyamatokhoz kapcsolódó felelősségeket és hatásköröket. Ezek dokumentálására szabályozás kidolgozása szükséges.

A folyamatok tervezésébe bevonásra kerülnek az érintett munkatársak, legyen szó a már meglévő, vagy egy bevezetésre kerülő új szolgáltatáshoz kapcsolódó feladatról, vagy akár az olvasói tereink átalakításáról.

A kockázatok kezelése érdekében egy egyetemi szintű szabályozás kidolgozása van folyamatban, amelynek felelőse az operatív főigazgató. A szabályozás megalkotása párhuzamosan történik egy kockázati alap létrehozásával. A szükséges módszertanok alkalmazásával készülnek a folyamatszabályozás dokumentumai, beleértve a folyamatábrákat és a folyamatleírásokat. A folyamatleírások folyamatos aktualizálása biztosított, míg a folyamatábrák frissítése az MS Visio alkalmazással az új egyetemi arculati előírásoknak megfelelően jelenleg is folyamatban van.

A mérés feltételei biztosítottak és dokumentáltan igazoltak. A beszámolók, valamint a bónusztevékenységek is tartalmaznak releváns mérőszámokat, amelyek megfelelően alátámasztják az elért eredmények minőségét.

A mérési eredményeket konkrét beavatkozások követik, amelyek gyakorlatorientált szemléletben illeszkednek a PDCA-ciklus logikájához, amely számos területen érvényesül. Fejlesztendő területként jelenik meg a tudatosság erősítése, különös tekintettel a dokumentálási gyakorlat folyamat-szemlélethez történő hangolására.

A folyamatok változtatása jól kézben tartott és dokumentált módon történik. A változtatások tudatosak, következetesek, és igazodnak a felmerülő igényekhez.

A folyamatok felülvizsgálata folyamatos, a mikro- és makrokörnyezet változásaihoz, valamint a partnerek módosuló igényeihez és elvárásaihoz igazodik. A változtatások lehetőségeihez mérten átgondoltan, következetesen és igényorientáltan valósulnak meg.

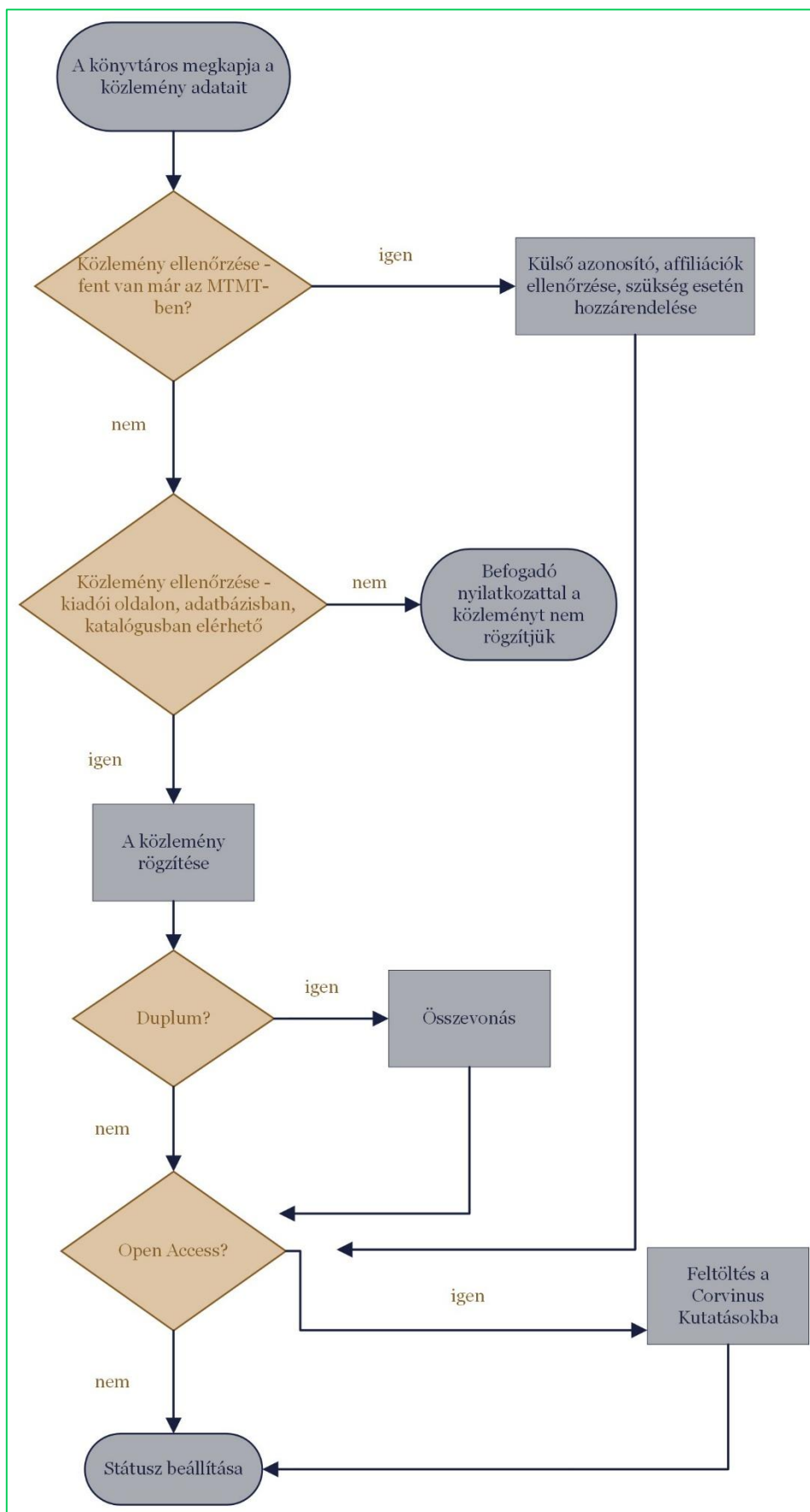
Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	12,54	16,5

2 Az Egyetem megváltozott szervezeti struktúrája miatt a rektorhelyettes feladatköre kibővült, az elnevezése módosult, az intézményi SZMSZ még nem tükrözi.

A folyamatok összesítő táblázata

Folyamat megnevezése	Vezetői folyamat	Fő folyamat	Támogató folyamat	Kulcs-folyamat	Kiegészítő folyamat
A Könyvtár részt vállal a komplex tehetségmenedzsment folyamatokban, a tanulmányi sikerességet, hallgatói kiválóságot támogató tevékenységekben		X		X FF 3.2.1	
A Nyílt Tudomány, a tudásmegosztás kultúráváltásának előmozdítása, tudatosítása a kutatói közösségekben		X		X FF 5.4	
Adatszolgáltatás az egyetem vezetése és külső partnerek felé	X				
Állománygondozás			X		
Éves beszámoló készítése	X				
Éves munkaterv készítése	X				
Formai és tartalmi feltárás			X		
Gyűjteményszervezés			X		
Humán erőforrás menedzsment	X				
Innovatív információszolgáltatás, a tudományos forrásokhoz, kutatási adatbázisokhoz való hozzáférés biztosítása és a tudományos eredmények széleskörű disszeminációja		X		X FF 1.4.1	
Kiadói tevékenység					X
Költségvetés készítés	X				
Könyvtári stratégia meghatározása	X				
Kutatási adatkezelés			X		
Kutatástámogató szolgáltatások		X			
MARC21 sztenderdek szerinti metaadatolás			X	X TF 2.5	
Mesterséges intelligencia intézményi használatának támogatása		X		X FF 2.3	
Minőségmenedzsment	X				
Nyilvános, tudományos szakkönyvtári szerep		X			
Oktatástámogató szolgáltatások		X			
Oktatók és kutatók publikációs adatainak összesítése			X		
Operatív működtetés - adminisztráció			X		
Országos közös katalógusok építése			X		
Pályázati tevékenység	X				
Repozitórium működtetése			X		
Szabályzatok, készítése, ügyrendek jóváhagyása	X				
Tanulástámogató szolgáltatások		X			
Társadalmi hatás, harmadik misszió		X			
Tudomány-metriai műhely – az egyetemi pályázati és egyéni előmeneteli rendszert, a hazai és nemzetközi akkreditációs folyamatokat (EQUIS, AACSB, AMBA) és az Egyetem QS tudományterületi rangsorban való megjelenését validált publikációs adatokkal való támogatása		X		X FF 4.1.2	
Tudomány-metriai szolgáltatások		X			

1. ábra – A Folyamatleltár összesítő táblázata



2. ábra – MTMT folyamatára - Közlemények

5.2. alkritérium: Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok

A Könyvtár többféle formában rendszeresen méri a szolgáltatásokkal kapcsolatos használói igényeket, szükségleteket és elégedettséget. Ez a tevékenység jól bejáratott, régóta működő mechanizmusokon alapszik. Emellett bevezetésre került egy QR-kóddal elérhető online űrlap is, amely lehetőséget biztosít a könyvtárhasználók számára, hogy javaslataikat, észrevételeiket vagy panaszait egyszerűen megosszák a Könyvtárral.

A szolgáltatásokat biztosító folyamatok tervezése és fejlesztése során a Könyvtár kiemelt figyelmet fordít a használók visszajelzéseire, javaslataira. Már a koronavírus-járvány okozta pandémiás helyzet miatt is a szolgáltatásaink megújítására kényszerültünk. A fejlesztések többlépcsős folyamatok mentén valósulnak meg, mint ahogyan az a szombati nyitvatartás bővítésénél is történt. A hétvégi hosszabb nyitvatartási idő iránti igény korábban is rendszeresen megjelent a felmérésekben. Vizsgaidőszakban ennek megfelelően hosszabb nyitvatartást biztosítottunk. 2024-ben célzott felmérés készült arra vonatkozóan, mennyire van szükség szombaton könyvtáros jelenlétére. A visszajelzések alapján a szombati napokon nem mutatkozott jelentős igény a közvetlen könyvtárosi segítségre, így a tanév kezdetétől – az épületüzemeltetéssel egyeztetve – a szombati nyitvatartási időt a hétköznapihoz igazítottuk, a Könyvtárban biztonsági őri felügyelet mellett.

A Könyvtár biztosítja, hogy a használók számára releváns útmutatások, szabályok és egyéb információk többféle formátumban – nyomtatott és elektronikus változatban – hozzáférhetők, világosak és közérthetők legyenek. A könyvtárhasználati szabályzat például elérhető a Könyvtár honlapján, valamint nyomtatott formában a szolgáltatási ponton is magyar és angol nyelven is. A dokumentumot rendszeresen frissítjük, a szabályozottság és tájékozódás biztosítása érdekében.

A Könyvtár elérhetősége többféle módon biztosított: személyesen, telefonon, e-mailen, online űrlapon keresztül, valamint a szolgáltatási ponton kihelyezett „Kívánságnapló” révén is. A Könyvtár jelen van a közösségi média felületeken, a honlapon keresztül is elérhető, emellett hosszabb nyitvatartási renddel támogatja a felhasználói hozzáférést. A különböző kommunikációs csatornák használatát a megkeresés tartalma és jelentősége szerint kezeljük.

A Könyvtár kidolgozott panaszkezelési rendszerrel rendelkezik, amely az ügyfélközpontú működés szerves része. A használók számára biztosított a lehetőség, hogy észrevételeiket vagy panaszait többféle módon – személyesen, írásban, telefonon, e-mailben – eljuttassák a Könyvtárhoz. A visszajelzések kezelését szabályozott válaszadási elvek mentén végezzük, a szolgáltatásminőség folyamatos fejlesztése érdekében.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	21,91	23,76

5.3. alkritérium: A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása

A Könyvtár rendszeresen felméri, hogy amely együttműködő partnereinek szolgáltatásaihoz tud saját szolgáltatásaival kapcsolódni. Az ilyen jellegű kapcsolódásokat az együttműködés természetes és evidens részének tekinti, amely a szolgáltatások kiegészítését és hatékonyságának növelését szolgálja.

A Könyvtár folyamatosan nyomon követi, hogy meglévő partnereinél nyíltak-e új kapcsolódási lehetőségek. A jelenlegi együttműködések széles spektruma jellemzően lefedi a használói igényeket, ugyanakkor a Könyvtár nyitott az újabb együttműködési lehetőségek irányába.

A Könyvtár aktívan tájékozódik a további potenciális hazai és nemzetközi együttműködő partnerekről, és törekszik az új kapcsolódási pontok azonosítására és kialakítására. A már meglévő, sűrű kapcsolati háló biztos alapot teremt újabb szakmai együttműködésekhez.

A Könyvtár olyan rendszert alakít ki és működtet, amely biztosítja a szolgáltatásokban részt vevő partnerekkel történő megfelelő és biztonságos adatcserét. Az adatvédelem – különös tekintettel a GDPR előírásaira – egyetemi hatáskörben szabályozott és kiemelt fontosságú terület. A biztonsági követelmények betartása alapelve, az adatkezelést pedig egyes szolgáltatások esetében adatfeldolgozó szerződések szabályozzák.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	18,36	22,1

Eredménykritériumok értékelése

6.kritérium: Ügyfélközpontú eredmények

6.1. alkritérium: A könyvtárhasználók véleménye

A legutóbbi elégedettségmérések eredményei alapján örömmel mondhatjuk el, hogy a könyvtárhasználók összességében elégedettek a könyvtári infrastruktúrával, szolgáltatásaink minőségével és kínálatával (hallgatói belső elégedettségmérés). Szolgáltatásainkat a honlapon keresztül is megismerhetik magyar és angol nyelven egyaránt. Az önkiszolgáló kölcsönző pultokon, a nap 24 órájában elérhető Lockeren, és a Könyvtár bejárata melletti, saját üzemeltetésű, informatív tartalmat megjelenítő digitális kijelzőn keresztül is nyújtunk információkat (pl. eltérő nyitvatartás, új szolgáltatások).

Az olvasói igényekhez és az épület nyitvatartásához igazodva – nem csupán a vizsgaidőszakokban – szombatonként az eddigi 6 óra helyett immár 12,5 órán át állnak rendelkezésre olvasótermeink. Ugyanakkor az épület levegőcseréje és hőmérséklet-szabályozása nem minden esetben optimális, erről több alkalommal is kaptunk visszajelzést – akár kérdőíves formában, akár személyesen –, amelyeket az épület üzemeltetője felé továbbítunk.

A könyvtárunknak is otthont adó épület elhelyezkedése mind autóval, mind tömegközlekedési eszközökkel könnyen megközelíthető. Olvasótermeink népszerű tanulóhelyként szolgálnak nem csak a Corvinus Egyetem hallgatói, hanem más felsőoktatási intézmények diákjai számára is, különösen a vizsgaidőszakokban. Saját hallgatóink számára lehetőség van konzultációs szobák foglalására közös tanuláshoz, ezek kihasználtsága folyamatosan magas. Az olvasói tereket is úgy alakítjuk, hogy – a csendes zónák kivételével – a közös felkészülésre is alkalmasak legyenek. Törekszünk arra, hogy a tanulói igényeknek megfelelően bővítsük a mozgatható bútorok körét is.

A napokban zárult egy felmérés könyvtárhasználóink körében annak érdekében, hogy jobban megismerjük, milyen típusú tanulótérket és bútorzatot részesítenek előnyben. A válaszok alapján lehetőségünk nyílik további egyeztetésekre az operatív főigazgatóval, a Campus Szolgáltatásokkal, valamint az épület üzemeltetőjével.

Az olvasói kérdésekre, észrevételekre és panaszokra lehetőség szerint azonnal válaszolunk, akár személyesen, telefonon, e-mailben vagy QR-kódos űrlapon keresztül. Emellett jelen vagyunk a közösségi médiában is, ahol különös figyelmet fordítunk arra, hogy a Z generáció által kedvelt csatornákon (pl. TikTok) is elérhetőek legyünk. A végzős hallgatók körében végzett felmérések alapján azok, akik használták a Könyvtár szolgáltatásait, tanulmányaik szempontjából hasznosnak találták azokat.

Fejlesztési céljaink között kiemelt helyet foglal el tréningjeink és konzultációs lehetőségeink ismertségének növelése, valamint az előfizetett adatbázisok és a hallgatói tréningek előnyeinek hatékonyabb kommunikációja és népszerűsítése.

5. Kérjük, értékelje a könyvtárat a következő szempontok szerint?

- Nyitvatartási idő

Teljesen elégedetlen

Inkább elégedetlen

Inkább elégedett

Teljesen elégedett

Nem tudok véleményt mondani erről

- Tanulási környezet

Teljesen elégedetlen

Inkább elégedetlen

Inkább elégedett

Teljesen elégedett

Nem tudok véleményt mondani erről

- A könyvtári Infrastruktúra színvonala

Teljesen elégedetlen

Inkább elégedetlen

Inkább elégedett

Teljesen elégedett

Nem tudok véleményt mondani erről

- A könyvek, folyóiratok könyvtáron belüli elrendezése

Teljesen elégedetlen

Inkább elégedetlen

Inkább elégedett

Teljesen elégedett

Nem tudok véleményt mondani erről

- Ellgazodást segítő feliratok

Teljesen elégedetlen

Inkább elégedetlen

Inkább elégedett

Teljesen elégedett

Nem tudok véleményt mondani erről

- A könyvtár tankönyvekkel való ellátottsága

Teljesen elégedetlen

Inkább elégedetlen

Inkább elégedett

Teljesen elégedett

Nem tudok véleményt mondani erről

- A könyvtár e-forrásokkal való ellátottsága

Teljesen elégedetlen

Inkább elégedetlen

Inkább elégedett

Teljesen elégedett

Nem tudok véleményt mondani erről

- Könyvtári tréningek, konzultációk hasznossága

Teljesen elégedetlen

Inkább elégedetlen

Inkább elégedett

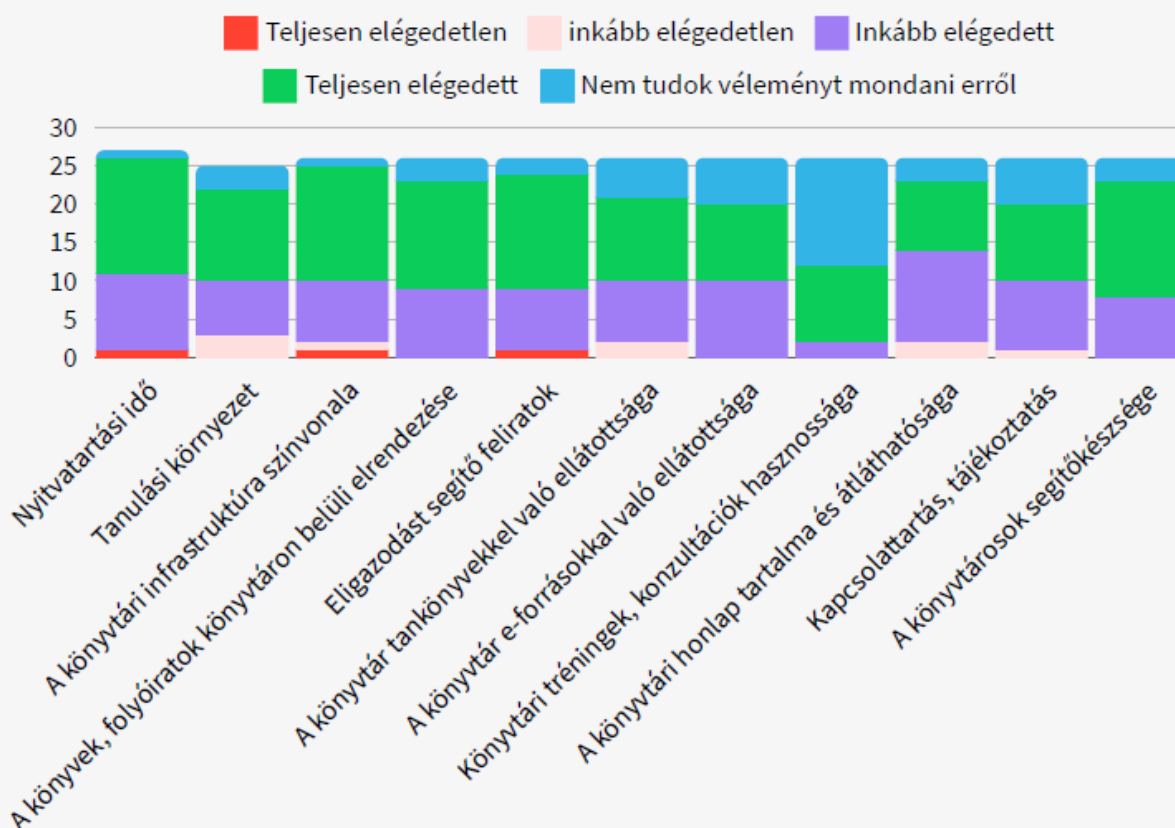
Teljesen elégedett

Nem tudok véleményt mondani erről

3. ábra – Végzős hallgatók elégedettségi kérdőíve - részlet

05

KÉRJÜK, ÉRTÉKELJE A KÖNYVTÁRAT A KÖVETKEZŐ SZEMPONTOK SZERINT?



4. ábra – Végzős hallgatók elégedettségi kérdőív eredménye – részlet

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	46,5	57,5

6.2. alkritérium: A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés

Könyvtárunkban széles körű tájékoztatás folyik, amely nem csupán az általános információszolgáltatásra, hanem a kutatástámogatásra is kiterjed. A felhasználók többféle csatornán keresztül érhetnek el bennünket – legyen szó személyes, e-mail, online vagy közösségi médiás megkeresésről –, és minden esetben igyekszünk gyors és érdemi választ adni.

A könyvtárhasználók körében végzett felmérések eredményeit közös meghajtón tároljuk, hogy azok könnyen hozzáférhetők és visszakereshetők legyenek. A felhasználói javaslatok feldolgozása és megvalósítása során időnként egyetemi szintű döntésekhez kötött hatáskörökkel is számolnunk kell, amelyek befolyásolhatják a kivitelezés lehetőségeit és idejét. A beérkező megkeresések rendszerezésére ugyanakkor szükség volna egy átgondolt, egységes rendszer kialakítására, amely hatékonyabb ügykezelést tenne lehetővé.

A kulturális sokszínűség a könyvtárban is megjelenik, hasonlóan az egyetemi közösséghez. A Corvinus hallgatói mellett rendszeresen látogatnak hozzánk más felsőoktatási intézményekből érkező, különböző nemzetiségű diákok is, így a Könyvtár sokszínű felhasználói bázissal dolgozik.

Könyvtárunk minden terme teljes nyitvatartási időben rendelkezésre áll a látogatók számára. A napi forgalmat látogatószám-láló berendezéssel mérjük, a jelenléti képzéseken pedig jelenléti ívek, az online alkalmak során a Teams-felületen rögzített részvételi adatok biztosítják a dokumentálást.

Az azonnali válaszadást természetes alapelvként kezeljük, így az ügyintézés időtartamát külön nem mérjük. Panaszkezelési szabályzatunk is az azonnali reakciókat, gyors intézkedéseket támogatja, ugyanakkor fontos lenne a munkaidőn túl érkező megkeresések és az azokhoz kapcsolódó intézkedések szisztematikusabb dokumentálása is.

A könyvtárhasználat az Egyetem polgárai számára ingyenes, a szolgáltatások igénybevételéért csupán késedelmes visszahozatal vagy dokumentum elvesztés esetén szükséges díjat fizetni. Nem egyetemi látogatók esetén – a felhasználói kör túlnyomó többségére vonatkozóan – 2025 januárja óta csak az olvasói kártya díja merül fel.

A könyvtári szolgáltatásokért felelős munkatársak elérhetőségei megtalálhatók az egyetemi honlapon és az intranet felületén is. Információs csatornáinkat rendszeresen használjuk, és folyamatos kapcsolatot tartunk fenn mind a személyes, mind az online könyvtárhasználóinkkal. Ugyanakkor a generációs igények mélyebb feltérképezése és új kommunikációs csatornák bevezetése elengedhetetlen a hatékony elérés érdekében.

Eredményeink több platformon is elérhetők, szükség szerint célzott bemutatásra is sor kerül. Működésünkről folyamatosan keletkezik mérés nélküli, de informatív adatmennyiség. Mindezek átlátható dokumentálására, rendszerezésére azonban célszerű lenne nagyobb hangsúlyt fektetni a jövőben.

Évente rendszeresen készítünk összefoglaló beszámolókat, statisztikákat, és eseti jelleggel különféle adatszolgáltatásokat is összeállítunk – ez a gyakorlat alapját képezi a Könyvtár működésének és fejlesztési terveinek.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	30,23	42,69

7.kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

7.1. alkritérium: A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján

Felhasználóink véleményének legnagyobb része pozitív, kéréseiket és elvárásaikat szinte maradéktalanul tudjuk teljesíteni. Fontos célunk, hogy az egyetemi szervezeten belül jobban tudjuk érvényesíteni a könyvtárszakmai és szervezeti érdekeinket, a stratégiaalkotás során és az akadémiai gyakorlatban a Könyvtár, mint együttműködő, kompetens partner jelenjen meg.

A munkatársak számára több platformon is elérhetőek mind az intézményi, mind a könyvtári stratégiák, értékek és egyéb dokumentumok. Az Egyetemet és a Könyvtárat érintő történekekről, változásokról több csatornán keresztül értesülnek, lehetőségük van a saját véleményüket, javaslataikat is kifejezni, munkacsoportok munkájában a döntéselőkészítésben részt venni. A folyamatos finomhangolások és a fejlődések generálta változások miatt gyakoribbá váló működési változások igénylik a következetesebb előkészítési és visszacsatolási folyamatok növelik a munkatársak motiváltságát, lojalitását.

A belső terek kialakítása lehetővé teszi, hogy a munkavégzés egymás közelségében történjen, ami kedvez az ad-hoc és a tervezett személyes találkozásoknak, egyeztetéseknek, workshopoknak, valamint kis- és nagycsoportos értekezleteknek egyaránt. A folyamatos finomhangolásokkal és a fejlődésből fakadó változásokkal együtt járó, egyre gyakoribb működésbeli módosítások szükségessé teszik a tervezési és visszacsatolási folyamatok következetesebb alkalmazását, valamint a dokumentáció pontosabb és átláthatóbb kialakítását.

A szervezetrányítási feladatok egyetemi szinten szabályozottak, amely kereteket a Könyvtár teljes mértékben követi, mindennapi működése azok mentén történik. A munkatársak teljesítmény-fejlesztése, a szervezeti célok kitűzése a munkatársak bevonásával történik.

A Könyvtár munkatársai szakképzett és tapasztalt kollégák, ami biztosítja a Könyvtár, mint szervezeti egység önálló működését az egyetemi, a vonatkozó nemzeti és nemzetközi szabályozók mentén, azokkal összhangban. A fentebb említett folyamatos változások a könyvtárat is arra készítik, hogy a változások kezelését jobban átgondolja és megszervezze, ezzel több időt biztosítva az előkészítésre és a megvalósítás eredményeinek visszacsatolására, elemzésére, továbbá, hogy egyensúlyt találjon az egyes igények kezelésében.

A Könyvtár nyilvántartja munkatársai végzettségeit, képzettségeit, és folyamatosan törekszik azok mélyebb feltérképezésére. Folyamatban van az egyes munkakörök és a személyes terhelések, ennek mentén az egyéni pozíció leírások felülvizsgálata, finomhangolása, valamint az új feladatok és munkakörök szerinti átalakítása, folyamányaként pedig felelősségi körök rangsorolása.

A jutalmak meghatározása, odaítélésének feltételei, módjai és összege egyetemi szinten és hatáskörben történik, a Könyvtár erősen szabályozott önállósággal és kerettel bír, amellyel nehéz megfelelően értékelni a munkatársak. Ez megnehezíti könyvtári vezetés döntését, a differenciált teljesítményértékelést és jutalmazást. Az évközi teljesítmények követése folyamatos (SAP Success Factor), a munkatársak értékeli előrehaladásukat és vezetői visszajelzést kapnak.

Az információk áramlása több csatornán is biztosított és rendszeresen megtörténik, de folyamatosan dolgozunk ezen csatornák bővítésén, jobb kezelhetőségén, illetve újabb platformok bevezetésén. Egymás feladatainak és

munkakörének teljesebb rá- és átláthatósága érdekében nemrég vezettünk be egy kimondottan ezt az igényt kielégítő belső workshopot (SzaSza), amely az együttműködések, projektek zavartalan működését mozdítja elő.

Az egyetemi és a könyvtári vezetés is toleránsan és rugalmasan kezeli a munkatársak munka–magánélet egyensúlyának kérdését. Tervezett és rendkívüli távollétek esetén is a helyettesítés minden területen megoldott, home office kérhető, igénybevétele szabályozott. Az Egyetem rendszeresen biztosít a munkavállalóknak orvosi vizsgálatokat, illetve téríti azok költségeit.

A kollégák körében evidens magatartás egymás tisztelete, az egyenlő bánásmód.

A munkatársak törekszenek a szorosan vett szakmai és a munkájukat támogató egyéb területeken való fejlődésre, ezekhez a képzést, fejlesztést biztosító lehetőségek további feltérképezése és ismertetése is szükséges. A karrier-/életpálya modell/tervezés egyetemi szinten szabályozott.

Az Egyetem és a Könyvtár is maximálisan támogatja az egyéni fejlődést, amelyet hazai és nemzetközi képzéseken, konferenciákon, workshopokon, egyéb formában is el lehet végezni. Belső képzések keretében egymást is tanítjuk a hatékonyabb és teljesebb körű munkavégzés érdekében.

A munkatársak a szakmai (tovább-)képzésen, konferencián, workshopon szerzett ismereteiket rendszeresen megosztják a munkatársi értekezleten, továbbá írásos beszámoló is készül ezekről. Az egyetem belső képzések formájában biztosít hard és soft skillek fejlesztésére alkalmas képzéseket, de nyitottak a munkatársak egyénileg talált képzéseinek támogatására is (pénzügyileg és távollét biztosításával is).

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	29,13	35

7.2. alkritérium: A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján

Napi rendszerességgel vezeti minden munkavállaló a munkaidőnyilvántartást, továbbá az Egyetem által elvárt és biztosított SAP Fiori rendszerben elektronikusan is nyilvántartottak a jelenléti és a különböző okok miatt távollévő kollégák. Amennyiben hivatalos kiküldetésre megy valaki, arról beszámoló is készül.

A különböző külső és belső munkacsoportok munkájáról feljegyzés készül, az eredményekről (legalábbis azok mindenkit érintő részéről) mindig tájékoztatjuk egymást. A különböző javaslatokat külön dokumentumban gyűjtjük (párhuzamos munka elkerülése miatt, későbbi felhasználásra, a megvalósítás kívánt feltételeinek teljesülését várva stb.).

A személyes teljesítménnyel kapcsolatos értékelés keretrendszerét az Egyetem biztosítja és felügyeli, központilag szabályozott, a Könyvtár annak megfelelően dolgozik. Az egyéni adatok a HR által kezelt SAP modulban találhatóak.

A fejlesztések témájától, a szükséges tudás, készségek és képességek mentén összeállított munkacsoportok alakulnak (pl. Minősített Könyvtár cím pályázat), amelyek munkájának dokumentálása nagyobb tudatosságot és rendszerességet igényel a jövőben.

A Könyvtár munkatársai szakképzett és tapasztalt kollégák, akik látják a fejlődés szükségességét. Az informatikai újdonságokat használjuk, segítségükkel és alkalmazásukkal a szolgáltatásainkat is fejlesztjük (pl. a tanításhoz használt segédletek) és a mindennapi munkánkat is gyorsítjuk (pl. IKR egyes funkciói, bizonyos feladatkörök automatizálása). Az MI könyvtári és egyetemi használatának lehetőségeivel, jogi és etikai vonatkozásaival két kolléga is foglalkozik.

Az Egyetem és a Könyvtár vezetése is maximálisan támogatja a különböző képzéseken való részvételt, amely egyetemi szinten szabályozott. Rendelkezésre állnak az egyetem által a munkavállalóknak biztosított belső képzések, de bármilyen külső (hazai és nemzetközi; formális, informális, non-formális) képzésre is lehet jelentkezni. A Könyvtár több munkatársa is tart belső képzéseket különböző témákban. A képzésekről belső nyilvántartást vezet a Könyvtár, ami a kompetencia-nyilvántartás naprakész vezetését is segíti.

Az éves egyetemi szintű elégedettségmérésben az akadémiai területen dolgozóktól kapunk visszajelzést az oktatás- és kutatástámogató szolgáltatásaink eredményességéről, hasznosságáról és teljesítés idejéről. A Könyvtár által tartott képzésekről és egyéb információs alkalmakról (Orientation week, Induction day, LibCafé) folyamatos nyilvántartást vezetünk, hallgatóinkat mindig megkérjük az értékelésre (csekély mértékben teszik ezt meg).

A kollégák iránti bizalom szinte napi szintű megnyilvánulása, hogy nem csak a könyvtárral és annak szolgáltatásaival kapcsolatban fordulnak hozzánk segítségért, útmutatásért, mert nálunk/tőlünk mindig kapnak olyan információt, ami részben vagy egészben megválaszolja a kérdésüket. Vizsgálандó kérdés, hogy a jövőben naplózzuk-e témakör

szerint ezeket a megkereséseket, hátha felfedezünk bennük olyan mintázatot, amelyre akár mi, akár más szervezeti egység / az Egyetem lépéseket tud tenni.

A jutalmazás meghatározása, odaítélésének feltételei, módjai és összege egyetemi szinten és hatáskörben történik, a Könyvtár korlátozott keretekkel rendelkezik. Informálisan az elismerések mindennaposak, egyénileg és szervezeti szinten is folyamatosan kapunk pozitív visszajelzéseket. A Könyvtár vezetősége törekszik a teljesítményekre és magatartásra vonatkozóan gyakori visszajelzéseket adni a munkavállalóknak. A kollégák megbecsültségének, motivációjának növelését célozza az eredmények, előrehaladások, pozitív visszajelzések rögzítése és rendszeres kommunikációja.

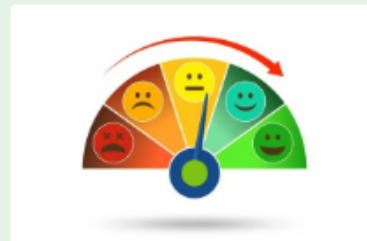
A Könyvtár önkéntes alapon önállóan és az Egyetemhez kapcsolódva is részt vesz különböző országos rendezvényeken, megmozdulásokon. 2024-ben saját csapattal indultunk a PET-Kupán (2025-ben is készülünk); kiállításokkal, előadásokkal, workshopokkal és élelmiszer-gyűjtéssel csatlakoztunk az Európai Hulladékcsökkentési Hét programjaihoz, és dedikált munkatársunk van a Zöld könyvtári célok eléréséhez. Egy kerületi szociális intézmény részére gyűjtöttünk az egész egyetem területén tartós élelmiszert karácsony előtt. Az ilyen jellegű lehetőségeket folyamatosan figyeljük és keressük, és lehetőségeinkhez mérten csatlakozunk hozzájuk, és az Egyetem más szervezeti egységeinek kezdeményezéseihez (pl. ruhagyűjtés az egyetemen, Science Shop).

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	27,78	32,22

II. Munkával kapcsolatos elégedettség

6

Munkaköri feladatok
Készség, képzettség
Kihívás
Összhang-egyensúly *



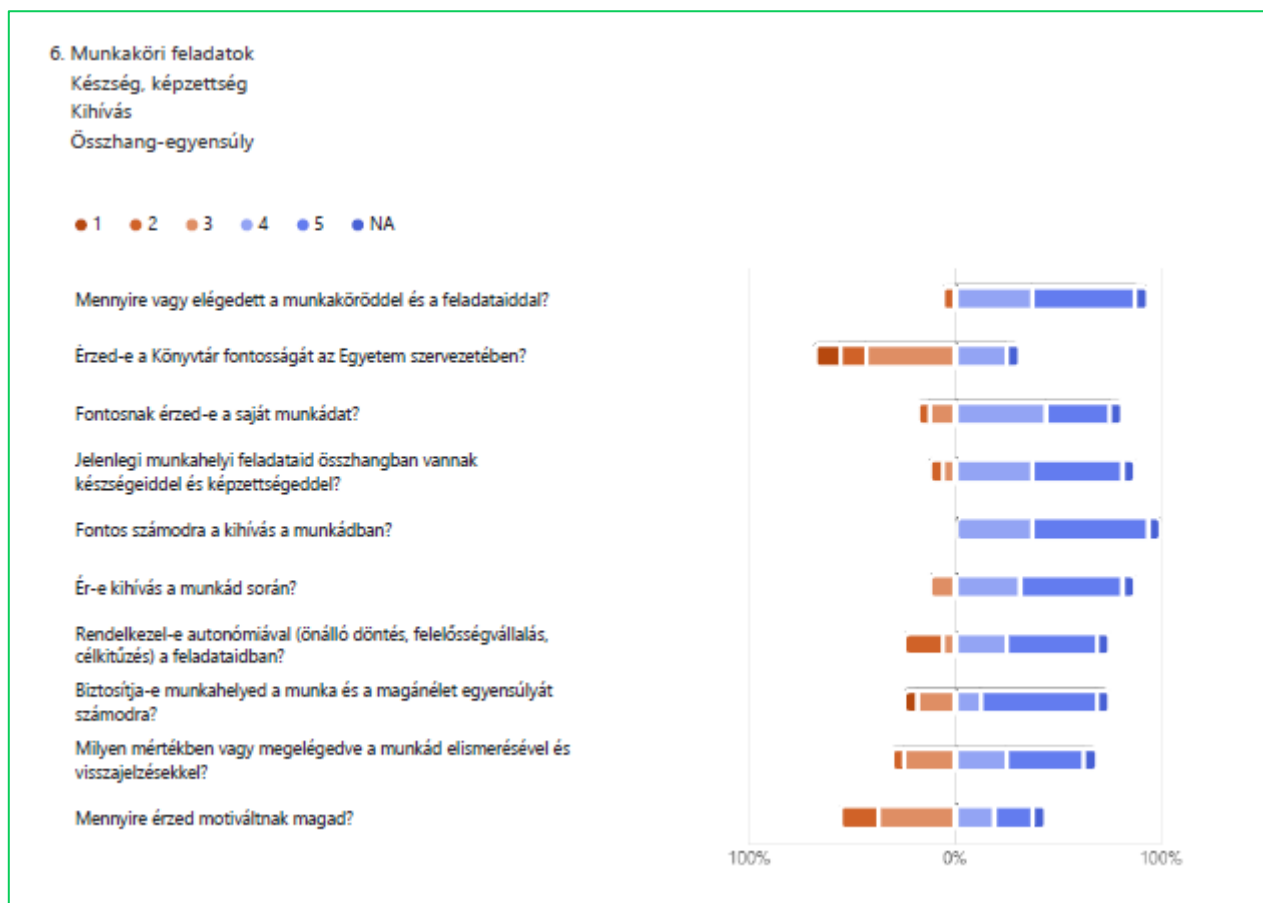
	1	2	3	4	5
Mennyire vagy elégedett a munkaköröddel és a feladataiddal?	☐	☐	☐	☐	☐
Érzed-e a Könyvtár fontosságát az Egyetem szervezetében?	☐	☐	☐	☐	☐
Fontosnak érzed-e a saját munkádát?	☐	☐	☐	☐	☐
Jelenlegi munkahelyi feladataid összhangban vannak készségeiddel és képzettségeddel?	☐	☐	☐	☐	☐
Fontos számodra a kihívás a munkádban?	☐	☐	☐	☐	☐
Ér-e kihívás a munkád során?	☐	☐	☐	☐	☐
Rendelkezel-e autonómiával (önálló döntés, felelősségvállalás, célkitűzés) a feladataidban?	☐	☐	☐	☐	☐
Biztosítja-e munkahelyed a munka és a magánélet egyensúlyát számodra?	☐	☐	☐	☐	☐
Milyen mértékben vagy megelégedve a munkád elismerésével és visszajelzésekkel?	☐	☐	☐	☐	☐
Mennyire érzed motiváltnak magad?	☐	☐	☐	☐	☐

7

Érezted magad büszkének a munkádban? Mikor és mi okozta ezt? *

Írja be a választ

5. ábra – Munkatársi elégedettség kérdőíve – részlet



6. ábra – Munkatársi elégedettségmérés eredménye – részlet

8.kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények

8.2. alkritérium: A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók

Zöldkönyvtári kezdeményezések – a Könyvtárban aktív zöldkönyvtári csoport működik, amely rendszeresen szervez programokat – többek között az Európai Hulladékcsökkentési Héthez kapcsolódóan – a környezettudatosság jegyében. A fenntarthatóság iránti elkötelezettség keretében újrafelhasznált anyagokat alkalmazunk, tereinkben szelektív hulladékgyűjtők kerültek kihelyezésre, és a dolgozói munkaállomások világítása energiatakarékos izzókkal történik. A Könyvtár csatlakozott a Green Libraries Manifesto kezdeményezéshez, valamint együttműködik más szervezetekkel is a környezettudatosság népszerűsítéséért (pl. Kisképző – farmer újrahasznosítás, PET Kupa Egyesület).

Médiamegjelenésre a könyvtárnak önállóan nincs lehetősége, egyetemi főszabály szerint erre csak a Kommunikációnak van jogosultsága. A Könyvtár a nyilvános hozzáférésű intézményi honlapon és az egyetemi közösség által elérhető intranet felületen oszthat meg híreket, valamint a közösségi média felületeken az egyetemi szabályozásokhoz és arculathoz igazodva.

A hátrányos helyzetű célcsoportok részére nyújtott szolgáltatások a Könyvtárunk használóit tekintve nem releváns. A hátrányos helyzetű hallgatók megsegítésére egyetemi mentorhálózat működik, egyik kollégánk, aki maga is érintett, esélyegyenlőségi koordinátorként aktív szerepet vállal ebben a munkában. A 9. kerületi családtámogató központtal együttműködve hátrányos helyzetű családok számára élelmiszergyűjtést szerveztünk, amelyhez az Egyetem polgárai tartós élelmiszerekkel járultak hozzá.

A Könyvtár aktívan támogatja a közösségi részvételt és együttműködést, ennek jegyében rendszeresen részt vesz különböző társadalmi és környezeti témájú eseményeken. Ilyen például a Tisza és árterének hulladékmentesítése (könyvtári PET-kalóz csapat), a PET Kupa Egyesület munkáját bemutató kiállítással egybekötött ismeretterjesztő kerekasztal-beszélgetés vagy az Európai Hulladékcsökkentési Héthez kapcsolódó programok (workshopok: textil

újrahasznosítása – polóból szatyor, csomagolásmentes biokozmetikumok és -tisztítószeret készítése, az élelmiszerpazarlás enyhítése érdekében Michelin-csillagos séffel gondoltuk át az élelmiszer útját). Emellett a Könyvtár lehetőséget biztosít középiskolás diákok számára az iskolai közösségi szolgálat teljesítésére, ezzel is erősítve a társadalmi felelősségvállalás és az aktív állampolgárság értékeit.

A Könyvtár missziója az Open Science elvek és gyakorlat támogatása. Intézményi repozitóriumok működtetésével, tudománykommunikációs eszközökkel (podcast) segíti a hozzáférhetőséget, a hatékony tudásmegosztást és információcserét.

Az egészségmegőrzés és balesetvédelem egyetemi szintű tevékenység, a Könyvtár átveszi a kapott anyagokat és alkalmazza azokat.

3. Könyvtári programok, képzések			A programok, képzések száma (db)	A programokon, képzéseken részt vevők száma (fő)
A programok, képzések számába az online események is, míg a résztvevők számába az azokon részt vevők is beleértendő, de csak akkor, ha a számuk pontosan és hitelesen meghatározható.			1.	2.
1.	Összesen		2	100
2.	Az Összesenből típus szerint	Konferencia, workshop		
3.		Kiállítás	2	100
4.	(A 2. + 3. + 4. + 5. sor összegének egyenlőnek kell lennie az 1. sorba beírt értékkel.)	Vetélkedő, verseny		
5.		Egyéb		
6.	Az Összesenből tematika szerint	Olvasást és szövegértést fejlesztő		
7.		Könyvtári óra, könyvtárhasználati foglalkozás		
8.	(A 6. + 7. + 8. + 9. + 10. sor összegének egyenlőnek kell lennie az 1. sorba beírt értékkel.)	Digitális kompetenciafejlesztő, információkeresési ismereteket nyújtó		
9.		Személyiségfejlesztő, képességfejlesztő		
10.		Egyéb		
11.	Az Összesenből célcsoport szerint	Hátrányos helyzetűek		
12.		Nemzetiségi közösség identitását erősítő		
13.	(A 11. + 12. + 13. + 14. + 15. + 16. + 17. sor összegének egyenlőnek kell lennie az 1. sorba beírt értékkel.)	Iskolások (tehetséggondozás)		
14.		Nyugdíjas korosztály		
15.		Családok		
16.		Intézmények tagjai (hallgatók, oktatók, intézeti munkatársak stb.)	2	100
17.		Egyéb		

4. Könyvtári programok, képzések			A programok, képzések száma (db)	A programokon, képzéseken résztvevők száma (fő)
A programok, képzések számába az online események is, míg a résztvevők számába az azokon részt vevők is beleértendő, de csak akkor, ha a számuk pontosan és hitelesen meghatározható.			1.	2.
1.	Összesen		5	300
2.	Az Összesenből típus szerint	Konferencia, workshop	1	50
3.		Kiállítás	4	250
4.		Vetélkedő, verseny		
5.		Műsoros, szórakoztató program		
6.		Ismeretterjesztő program		
7.		Egyéb		
8.		Egyéb kategóriába sorolt programok típusainak felsorolása		
9.	Az Összesenből tematika szerint	Olvasást és szövegértést fejlesztő		
10.		Könyvtári óra, könyvtárhasználati foglalkozás		
11.		Digitális kompetenciafejlesztő, információkeresési ismereteket nyújtó		
12.		Személyiségfejlesztő, képességfejlesztő		
13.		Egyéb	5	300
14.	Könyvtári programok	Egyéb kategóriába sorolt programok felsorolása	Európai Hulladéksökkenetési Hét programsorozathoz kapcsolódó workshop és kerekasztal-beszélgetés, Andorka emlékkiállítás, "100 éves könyvek" kiállítás, "Gazdasági élet a Dunánál" kiállítás, Kornai-hagyaték bemutatása	
15.	Az Összesenből célcsoport szerint	Hátrányos helyzetűek		
16.		Nemzetiségi közösség identitását erősítő		
17.		Óvodások		
18.		Általános iskolások (tehetséggondozás)		
19.		Középiskolások		
20.		Nyugdíjas korosztály		
21.		Családok		
22.		Kismamák		
23.		Felnőttek	5	300
24.		Intézmények tagjai (hallgatók, oktatók, intézeti munkatársak stb.)		
25.		Egyéb		
26.		Egyéb kategóriába sorolt programok felsorolása		

7. ábra – Könyvtári programok száma

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	23,43	34,29

9.kritérium: Kulcsfontosságú eredmények

A Könyvtár működését és jelentőségét több tényező együttesen határozza meg. A gyűjtemény, az elérhető adatbázisok és azok a szolgáltatások (egyben lehetőségek), amelyekkel stratégiai szinten foglalkozik. A kollégák részéről nélkülözhetetlen az ismeretek naprakészen tartása és megosztása a felhasználókkal.

9.1. alkritérium: A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók

A Könyvtár új stratégiai terve illeszkedik az egyetemi stratégiához, és 6 fő célkitűzést határozott meg:

- Kutatástámogató szolgáltatások
- Oktatástámogató szolgáltatások
- Tanulástámogató szolgáltatások
- Tudománymetriai szolgáltatások
- Társadalmi hatás, harmadik misszió
- Nyilvános, tudományos szakkönyvtári szerepkör

Mindegyik célkitűzéshez hozzárendelünk mérőszámokat, ami alapján követni lehet a változásokat, az eredményt.

Kutatástámogató szolgáltatások (részlet a stratégiából):

„Az Egyetem kutatói számára olyan, a kutatási folyamatok és pályázati tevékenységek teljes egészét támogató, együttműködésen alapuló, a kutatói igényekre rugalmasan reagáló szakirodalmi, adatforrás és szolgáltatáskínálatot alakít ki, amely előmozdítja a kutatói, publikációs és pályázati sikerességet, a kutatói kiválóságot.”

Az egyetem saját repozitóriumot működtet, amely az alábbi csoportosításban kezeli a dokumentumokat.

- Corvinus Kutatások
- PhD disszertációk archívuma,
- Corvinus TDK és szakdolgozatok
- Corvinus Egyetemtörténeti Digitális Gyűjtemény,
- Magyar Közgazdaságtörténeti Archívum.

Négy évre visszamenőleg látható nemcsak a növekmény, hanem a letöltések száma, a tényleges kihasználtság. Ennek mértéke csökkent, feltehetőleg az adatbázisok népszerűsége miatt is, de az érdeklődés még így is magas.

Év	Éves gyarapodás	Dokumentumok száma	Letöltések száma	Látogatás
2021	1989	21 729	820 335	256 646
2022	1408	23 125	847 938	259 660
2023	2485	27 318	721 692	253 577
2024	1153	28 471	633 507	238 574

1. táblázat – Repozitóriumok összesített adatai 2021–2024

Az Egyetem tudástermésének Open Access megjelenését a Könyvtár szolgáltatásaival támogatja.



8. ábra – Open Access publikációk száma

Oktatástámogató szolgáltatások (részlet a stratégiából):

„Az Egyetem oktatói számára, olyan támogató szolgáltatásokat határoz meg, amelyek hozzájárulnak, hogy oktatói feladataikat hatékonyan és a nemzetközi élvonalnak megfelelő minőségben tudják ellátni.”

Az oktatás támogatása és a tananyagok elérésének hatékonyabbá és jogtisztává tétele érdekében 2021-től elérhető a csak nyomtatottan elérhető tananyagok digitalizálásának lehetősége.

Év	Oldalszám
2021	200
2022	419
2023	149
2024	264

2. táblázat – Digitalizált tananyag oldalszáma 2021–2024

2023-tól új, kényelmi szolgáltatásként az oktatók igényelhetnek a tantárgyukhoz tartozó tankönyvből személyes tulajdonukba kerülő oktatói példányt.

	Példányszám	Összeg
2023	67	874 808
2024	47	754 309

3. táblázat – Oktatói példány beszerzés 2023–2024

A Könyvtár részt vesz az egyetemi szabályozások kidolgozásában és támogatja azok érvényesülését ([Műalkalmazások](#) egyetemi használata, szövegegyezés vizsgálat).

Tanulástámogató szolgáltatások (részlet a stratégiából):

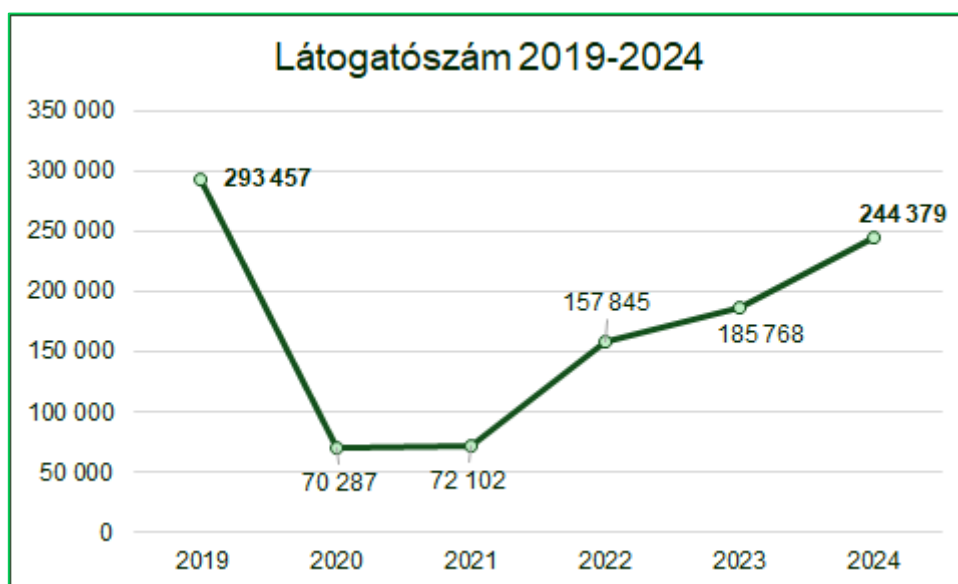
„Az Egyetem hallgatói számára egyetemi sikerességüket előmozdító extrakurrikuláris kompetenciafejlesztő képzéseket kínál. Korszerű, az akkreditációs elvárásoknak megfelelő infrastruktúrát, a tanulási szokásokhoz igazodó, befogadó, hozzáértő tanulási tereket működtet.”

Együttműködve az Egyetem szervezeti egységeivel a Könyvtár részt vállal a komplex tehetségmenedzsment folyamatokban, a tanulmányi sikerességet, hallgatói kiválóságot támogató tevékenységekben (TDK, Navigátor program) és képzési tevékenységével kiegészíti a curriculum biztosította tanulási lehetőséget (tanórába illesztett képzések, könyvtári tréningek és konzultációk, PhD kurzus).

Év	Alkalom	Résztevők
2021	164	1997
2022	265	3527
2023	192	3668
2024	144	3868

4. táblázat – Hallgatóknak tartott képzések részvételi adatai 2021–2024

Tanulási tereinek kialakításával alkalmazkodunk a változó felhasználói szokásokhoz. A helyiségek tanulás céljából hétfőtől szombatig 8:00–20:30 között látogathatók, a katalógushasználat, visszahozatal, szabadpolcos kölcsönzés az önkiszolgáló termináloknál megoldott.



9. ábra – Látogatószám alakulása 2019–2024

Tudományometriai szolgáltatások (részlet a stratégiából):

„Publikáció adminisztrációs tevékenységén alapuló tudományometriai és publikációs adatszolgáltatással a Könyvtár támogatja az intézményi döntéshozatalt, az egyéni előmeneteli rendszert, a hazai és nemzetközi akkreditációs folyamatokat.”

A [3/2024. Kutatási rektorhelyettesi rendelkezés tudományos publikációs tevékenység nyilvántartásáról](#) szerint az egyetemi oktatók, kutatók, doktori hallgatók tudományos teljesítmény szempontjából figyelembe vehető publikációik adatainak feltöltését és naprakész nyilvántartását a Magyar Tudományos Művek Tárában (MTMT-ben) a Könyvtár

kijelölt munkatársai végzik. Tudományos előmenetelhez, pályázatokhoz a könyvtáros rögzíti az adatbázisban az egyetemi publikációkra vonatkozó, az előfizetett nemzetközi bibliometriai adatbázisokban (Scopus, WoS) található idéző közlemények adatait, valamint csoportos és egyéni konzultációs lehetőségeket, személyes tanácsadást biztosít a szerzőknek publikációs adataik nyilvántartásával kapcsolatos kérdésekben.

Év	Rögzített rekordok száma (közlemény és idézés)
2021	14 038
2022	17 409
2023	15 842
2024	18 859

5. táblázat – Az MTMT-ben rögzített rekordok száma 2021-2024

A Könyvtár [publikációs adatokkal](#) támogatja az Egyetem kutatás- és pályázatértékelési folyamatait, és a kutatók akadémiai életpályájának alakítását

Társadalmi hatás, harmadik misszió (részlet a stratégiából):

„A könyvtár a tudományos eredmények, az innovatív tudásprojektek létrejöttét és disszeminációját támogató partnere az egyetemi és a tágabb közösségnek. Törekszik az Egyetem helyi társadalmi szerepének és civil szférával való kapcsolatának erősítésére ([lásd 8.2.](#)), tudástermését, szellemi örökségét a valós és a virtuális térben megjeleníteni.”

A Könyvtár törekszik a társadalmi felelősségvállalás keretében programokat is tartani, például zöldkönyvtár, környezetvédelem, egyetemtörténet témakörökben. A későbbiekben folytatódhatnak a sikeres kezdeményezések, mint az adventi adománygyűjtés, környezetvédelmi előadások.

Nyilvános, tudományos szakkönyvtári szerepkör (részlet a stratégiából):

„A könyvtár a jogszabályi meghatározottság szerint, az országos tudományos könyvtári ellátórendszer részeként információszolgáltatási és gyűjteményszervezési tevékenységét a modern könyvtárszakmai sztenderdeknek megfelelően végzi.”

A kölcsönzött dokumentumok száma a gyűjtemény szervezésében fontos kérdés, a kihasználtság, az érdeklődés mellett a jövőbeni szerzeményezési politikát is meghatározza. Az elmúlt tíz év adataiból látszik, hogy a kölcsönzések száma a negyedére csökkent. Mindez egybecseng azzal a tendenciával, hogy a nyomtatott kiadványok helyett az online adatbázisokat használják kutatáshoz. Ennek igazolását a dokumentumbeszerzési kiadásokban is le lehet követni. Az elmúlt három évet vizsgálva, a kiadások összetételét, arányát megfigyelve látható, hogy az adatbázis előfizetési kiadások a beszerzési keret 88–89%-át jelentik. Ehhez képest a nyomtatott könyvek, a folyóiratok csökkenő mértékben és az e-book, elektronikus kiadványok külön vásárlása együttesen 11–12%-a az teljes keretnek. Az első táblázatban 10 éves távlatban látszik, hogy a dokumentumkölcsönzés egyre kevesebb, míg az elmúlt négy évben az adatbázis kiadások súlya a legmagasabb.



10. ábra – Kölcsönzési tranzakciók alakulása 2013–2024

Év	Könyv	Folyóirat	Adatbázis	E-book
2021	3,45%	5,34%	88,77%	2,45%
2022	3,66%	5,03%	88,47%	2,84%
2023	3,70%	2,51%	89,07%	4,73%
2024	2,10%	3,42%	91,63%	2,84%

6. táblázat – Dokumentum-beszerzési kiadások aránya 2021–2024

A gyűjteménynek kiemelt részét jelentik a különböző hagyatékok és különgyűjtemények. Itt található Kornai János, Heller Farkas közgazdász professzorok hagyatéka, a Történeti kutatókönyvtárban gróf Teleki Pál gyűjteménye, valamint számos kötet Navratil Ákos, Kautz Gyula könyveiből.

A könyvtár az eredményesség érdekében is folyamatosan méri és összehasonlítja a keletkező adatokat. A kinyert információk a minisztériumi statisztikai elvárásokhoz is fontosak, az egyetem célkitűzései érdekében is zajlanak és a hatékonyság alapjául szolgálnak. Amennyire lehet, az éves összesítések mellett a rövidebb időszakokat is érdemes figyelni és mélyebben elemezni a tendenciákat.

Önértékelésben elért pontszám	2024	2025
	68,57	81,43

A szervezeti önértékelések összehasonlítása 2024–2025

A Könyvtári Intézet *Magyarországi Könyvtárak Adatbázisában* elérhető online önértékelés űrlap kitöltésével 2023-ban a Minőségügyi Csoport (továbbiakban: MICS) vezetője készítette el a szervezeti önértékelést. A 2024-es évben az önértékelés már projekt munka keretében zajlott, a MICS tagjaival, minden területről 1-1 kolléga bevonásával. 2025-ben az önértékelést ismét a MICS vezetője végezte, ezúttal két, a szervezethez az előző értékelés óta csatlakozott munkatárs közreműködésével. többszempontú értékelés árnyaltabb képet eredményezett.

Az értékelés menete

A 2024-es eredmények esetében az online felülethez az értékelő csoport tagjai 2023. novemberében megkapták a hozzáférést. Az űrlapok kitöltésének határideje 2024.05.31. volt.

Levéiben kaptak a kollégák egy segédletet az értékeléshez, valamint egy listát azon dokumentumokról, amelyek az értékelés szempontjából fontosak – külön jelölve, hogy van-e, készülóban van, még nincs vagy nem a mi hatáskörünk az elkészítése.

Az értékelés előrehaladását az online felületen nem lehetett követni. A rendszer csak annyit jelez, hogy hány értékelő zárta le az értékelését. Emiatt a Microsoft Planner felületén követtük a folyamatot, itt beállítva mindenkinek külön-külön feladatként mind a kilenc kritériumot, mint elvégzendő feladat, és mindenki jelölhette, ha egy-egy kritériummal elkészült. Így követhetővé vált, ki hol tart az értékeléssel.

A 2024/25-ös tanévhez kapcsolódó egyéni célkitűzések során a Könyvtár vezetője meghatározott néhány projektet, amelyhez a munkatársak szabadon csatlakozhattak. Ilyen volt a Minősített Könyvtár Cím-projekt is, amelyhez a MICS vezetőjén kívül a Könyvtár két új munkatársa csatlakozott. A könyvtári tárgyalóban szervezett alkalmak során közösen beszéltek át az egyes alkritériumokhoz tartozó pontokat, erősségeket, fejlesztendő területeket és a lehetséges beavatkozási pontokat.

Kiértékelés

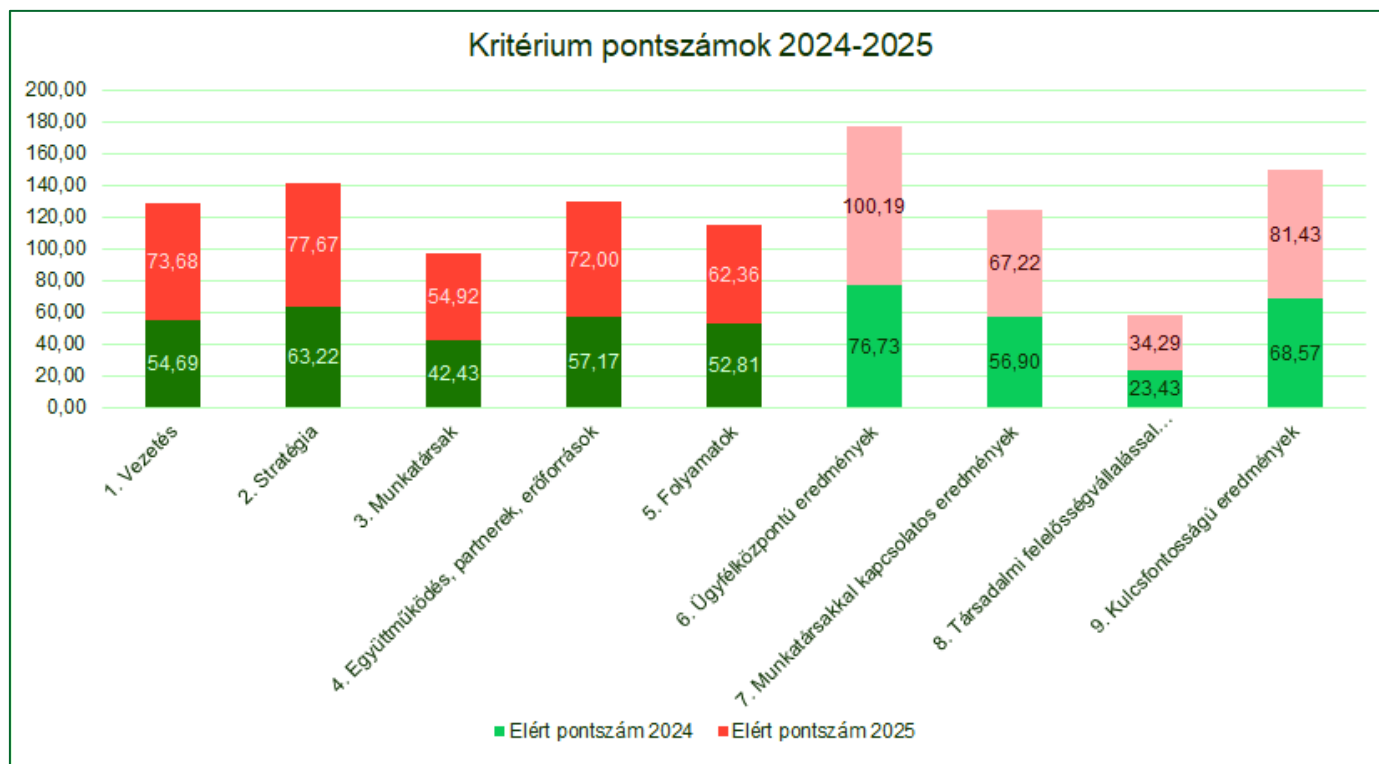
Az online felületen elkészült a kiértékelés. Az összesített adatokról készült jelentést pdf formátumban is elmentettük. Ezen kívül a kiértékelés összesített, az esetleges előnyök felsorolását és a fejlesztendő területekre tett megjegyzéseket tartalmazó táblázatot Excel fájlként. Ezek megtalálhatóak a könyvtári közös meghajtón.

A 2024-es értékelésnél az elérhető 1000 pontból az öt értékelő átlagolt összpontszáma 495,95. Az öt adottság kritérium pontja 270,32, míg a négy eredménykritérium pontja 225,63 lett.

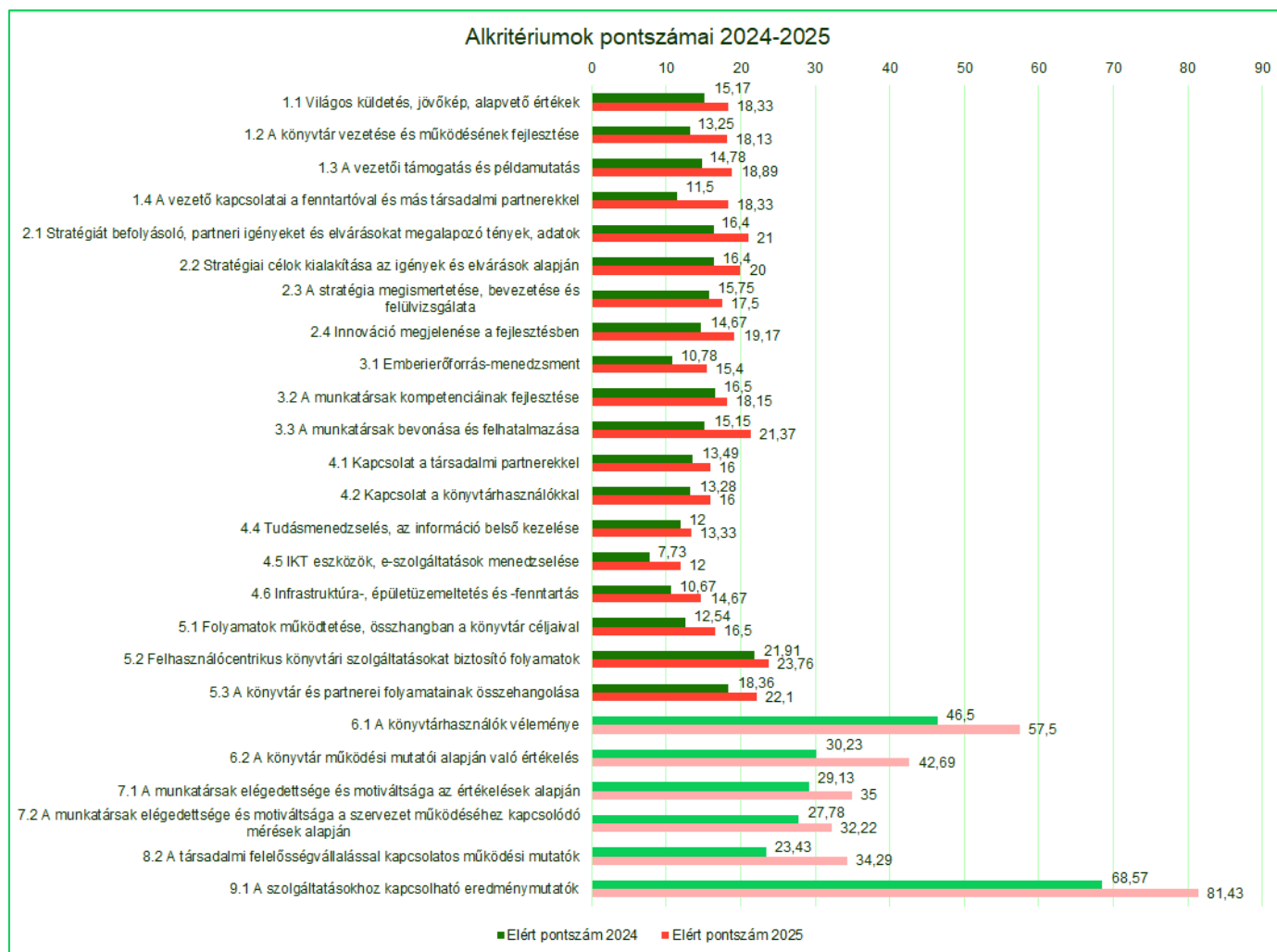
A 2025-ös értékelés összpontszáma 623,98. Az adottságkritériumok pontja 340,63, az eredménykritériumoké pedig 283,35 lett.

Kritérium/alkritérium		Maximum elérhető pontszám	Elért pontszám 2024	Elért pontszám 2025	Pontszám különbség	Változás mértéke a 2024-es önértékeléshez képest
Adottságok	1. Vezetés	100	54,69	73,83	19,14	35%
	1.1. Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek	25	15,17	18,26	3,09	20%
	1.2. A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése	25	13,25	18,27	5,02	38%
	1.3. A vezetői támogatás és példamutatás	25	14,78	19,04	4,26	29%
	1.4. A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel	25	11,5	18,26	6,76	59%
	2. Stratégia	100	63,22	77,59	14,37	23%
	2.1. Stratégiát befolyásoló, partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok	25	16,4	21	4,6	28%
	2.2. Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján	25	16,4	20	3,6	22%
	2.3. A stratégia megismeretése, bevezetése és felülvizsgálata	25	15,75	17,5	1,75	11%
	2.4. Innováció megjelenése a fejlesztésben	25	14,67	19,09	4,42	30%
	3. Munkatársak	100	42,43	54,89	12,46	29%
	3.1. Emberierőforrás-menedzsment	33	10,78	15,4	4,62	43%
	3.2. A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése	33	16,5	18,15	1,65	10%
	3.3. A munkatársak bevonása és felhatalmazása	34	15,15	21,34	6,19	41%
	4. Együttműködés, partnerek, erőforrások	100	57,17	71,86	14,69	26%
	4.1. Kapcsolat a társadalmi partnerekkel	20	13,49	15,96	2,47	18%
	4.2. Kapcsolat a könyvtárhasználókkal	20	13,28	16	2,72	20%
	4.4. Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése	20	12	13,3	1,3	11%
	4.5. IKT eszközök, e-szolgáltatások menedzsélése	20	7,73	11,97	4,24	55%
	4.6. Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és -fenntartás	20	10,67	14,63	3,96	37%
	5. Folyamatok	100	52,81	62,46	9,65	18%
	5.1. Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival	33	12,54	16,6	4,06	32%
	5.2. Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok	33	21,91	23,76	1,85	8%
	5.3. A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása	34	18,36	22,1	3,74	20%
Eredmények	6. Ügyfélközpontú eredmények	150	76,73	100,05	23,32	30%
	6.1. A könyvtárhasználók véleménye	75	46,5	57,5	11	24%
	6.2. A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés	75	30,23	42,55	12,32	41%
	7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	100	56,9	67,47	10,57	19%
	7.1. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján	50	29,13	35,28	6,15	21%
	7.2. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján	50	27,78	32,19	4,41	16%
	8. Társadalmi felelősséggel kapcsolatos eredmények	100	23,43	34,32	10,89	46%
	8.2. A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók	100	23,43	34,32	10,89	46%
	9. Kulcsfontosságú eredmények	150	68,57	81,51	12,94	19%
	9.1. A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók	150	68,57	81,51	12,94	19%
Összes pontszám			495,95	623,98	128,03	26%

11. ábra – 2024–2025 önértékeléseinek pontszáma



12. ábra – Kritériumok pontszámának alakulása 2024–2025



13. ábra – Alkritériumok pontszámának alakulása 2024–2025

1. kritérium: Vezetés

A vezetés pontkülönbsége a második legmagasabb. A főigazgató 2023 augusztusban vette az át intézmény vezetését, a középvezetők maradtak a pozícióikban. 2024-ben készült új stratégia, amely tükrözi a szakmai elhivatottságot és az innovatív szemléletet. Időközben az Egyetem vezetése is időközben megváltozott. A Könyvtár kapcsolata külső partnereivel és a megváltozott egyetemi vezetéssel továbbra is zavartalan. A pontozás kapcsán a meglévő előnyöket is értékeltük, a szakmai tevékenység folyamatosan magas szinten zajlik, amit a visszajelzések is megerősítenek. A kollégáknak lehetőségük van képzéseken részt venni, amelyeket a vezetés támogat. A minőségbiztosítás terén további fejlődést értünk el képzéssel, önértékeléssel, dolgozói elégedettségméréssel, valamint több csapatépítő jellegű szakmai és társadalmi felelősséget hangsúlyozó program szervezésével. Emellett kiemelten folytattuk benchmark tevékenységünket, és külföldi, valamint belföldi egyetemi könyvtárakba is ellátogattunk.

Az alábbi tényezőket előnyként értékeltük:

- az egyetemi kollégák elismerik a Könyvtár szolgáltatásait,
- a stratégia alkotásban a kollégák is részt vehettek,
- az egyetemi stratégiával összhangban készült a könyvtári stratégia,
- együttműködés széles platformon, közös rendezvények,
- a könyvtári dokumentumok, (pl. beszámolók, szabályzatok és minőségbiztosítási dokumentumok rendelkezésre állnak),
- etikus szemlélet, nyitottság,
- a működés jól szervezett,
- a munkakörök és a leírások a feladatoknak megfelelőek,
- a változások követése és alkalmazkodás folyamatos,
- rendszeres tájékoztatás, visszacsatolás,
- PDCA szellemiségben zajló tevékenységek,
- időszakos és alkalmi projektmunkák sikeresek,
- kommunikáció kellően nyitott és szabályozott,

- elkötelezettség, lojalitás jelen van,
- megváltozott munkaképességű kolléga is van, tolerancia, odafigyelés,
- jól működő delegálás,
- szakmai tanulmányutak egyéni és csoportos szinten, képzések elvi és anyagi támogatása,
- elismerések évközben és év végén, beszámolások egyéni tapasztalatokról,
- közös programok, ünnepi külön szervezések,
- kiterjedt szakmai hazai és nemzetközi kapcsolatrendszer,
- az új trendek követése,
- a Könyvtár adottságainak hatékony kihasználása, továbbfejlesztése, új bútorokkal, programokkal,
- az alapvető emberi értékek tisztelete.

2. kritérium: Stratégia

A stratégia kritériumnál a különbség alacsonyabb a két önértékelés között. Ennek részbeni oka, hogy a stratégia alkotás régebb óta jelen van, kisebb lépésekben is, de tovább fejlődött. 2024-ben új stratégia készült, amelynek készítését a kollégák nyomon követhették, olvashatták, javaslatokat tehettek. A teljes anyag készítése a kritériumban szereplő ismérvek alapján zajlott. A magasabb pontszámokat a saját előnyeink áttekintése után indokoltnak láttuk.

Az alábbi tényezőket előnyként értékeltük:

- a stratégia alkotás régóta jelen van,
- az egyetem stratégiája adja az alapot, amely keretet szab, és az irányokat is meghatározza,
- az alkotásban, megvalósításban a kollégák részt vesznek,
- a jelenlegi és a régebbi stratégiák is elérhetők a Könyvtár honlapján,
- a partnerek, együttműködések is befolyásolják a tartalmat,
- a megvalósításhoz a források rendelkezésre állnak,
- az egyetem támogatja a Könyvtár fejlődését,
- a használókkal folyamatos a kommunikáció, az észrevételek is hozzájárulnak a célkitűzésekhez,
- a Könyvtár mind egyéni, mind csoportos szinten rugalmasan alkalmazkodik a belső és külső változásokhoz,
- a Könyvtár igyekszik a tudását megosztani, és törekszik az elméleti és gyakorlati tudnivalók (pl. keresési technikák, szabályos hivatkozások) minél szélesebb körű oktatására,
- érvényesül a PDCA elv gyakorlati szinten,
- folyamatos az innovatív tevékenység, benchmarking,
- az adatok mérése folyamatos, összehasonlítható, a nyomon követés, elemzés a munkák részét képezi,
- a rendszeresen készített dokumentációk, pl. beszámolók, statisztikák, adatközlései figyelembe veszik a stratégiai célkitűzéseket.

3. kritérium: Munkatársak

A munkatársak kritérium esetében ugyan van némi pozitív változás, de továbbiakra lenne szükség. Az egyetemi szabályozás, a kötött keretek a fejlődést behatárolják, sokszor korlátozva is azt. Lehetőségeinkhez mérten, amit tudunk, helyi szinten megvalósítjuk. Sikerként könyvelhetjük el, hogy elértük az Emberi Erőforrások főigazgatónál, hogy – bár alapos indokkal (pl. hosszú távon számítunk a munkatársra) – a részmunkaidősök képzését is támogassa az Egyetem.

Az alábbi pozitívumokat jelöltük meg az önértékelés során:

- támogató vezetés,
- nyitott szervezet,
- szabad véleménynyilvánítás
- rugalmas, alkalmazkodó közösség.

Ami azonban fejlesztendő, beavatkozást igényel:

- dokumentálás,
- tudatosságra épülő megvalósítás,
- pozícióleírások áttekintése, frissítése,
- feladatok súlyozása,
- tevékenységfelelős-mátrix létrehozása,
- tudástérkép gyakoribb használata, beépítése a mechanizmusba,
- a projektek során a munkatársi aktivitás növelése.

4. kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások

A két önértékelés közötti alacsonyabb különbség egyik oka, hogy az együttműködés, partnerek tekintetében korábban is jó eredményei voltak a Könyvtárnak. Erről a szintről kisebb mértékben történt előrelépés. Az erőforrások értékelése alacsonyabbról indult, részben a gyorsan avuló eszközparkkal kapcsolatos észrevételek miatt. Ugyanakkor, ha a körülményeket más intézményekhez hasonlítjuk, a helyzet kedvező. Az értékelésnél így előkelőbb pontokat adtunk.

Az alábbi tényezőket előnyként értékeltük:

- széles kapcsolati háló, egyetemi és könyvtári presztízs,
- közös programok, eredményes együttműködések (kiállítások, rendezvények),
- rendszeres elégedettségmérés,
- ERS tevékenységek, együttműködések,
- változatos kommunikációs csatornák, panaszkezelés,
- többféle lehetőség a kompetenciák hasznosulására, a kollégák képességei ismertek,
- az eszközpark cseréje és naprakészen tartása folyamatos,
- kiváló infrastruktúra népszerű terekkel,
- a szolgáltatások forrásigénye biztosított,
- folyamatos a törekvés a magas szintű szolgáltatások nyújtására és szinten tartására.

5. kritérium: Folyamatok

A Folyamatok pontkülönbsége a többi kritériumhoz képest középtájt helyezkedik el, van, ahol kisebb, van, ahol nagyobb a különbség. Egyrészt a folyamatszabályozási tevékenység később indult el a könyvtárban, és a kezdeti időszak, a kidolgozás, a folyamatok számba vételének időszaka nem tette lehetővé a nagyobb pontok adhatóságát. Időközben elkészültek a folyamatokhoz a leírások, ábrák, folyamatleltár, és az ábrákat alkalmazzák, a változásokhoz igazítják. Új feladatok betanulásához is igénybe veszik. Egyes ritkábban végzett tevékenységekhez a leírás beépült a szolgáltatásba, ilyen a belső azonosító generálása külső olvasók számítógéphasználatához. A pénztárgéppel kapcsolatos nyitási, zárási teendőket is segítik az ismertetőik. A beiratkozási folyamatok követése egyszerűsítette az új kollégáknál a betanulást.

A tudatosság és a szemlélet formálása még fejlesztést igényel. A folyamatgazdák tevékenysége még nem szabályozott. A tevékenység dokumentálásának rendszeressé tétele még nem került bevezetésre.

A magasabb pontokhoz előnyként értékeltük:

- folyamatleltár, a fő-, a mellék-, a vezetői, valamint a támogató és kulcsfolyamatok kidolgozottak,
- működő folyamatszabályozás,
- az Egyetem keretét ad a kockázatértékelésnek,
- a mérési adatokat a statisztikai szolgáltatás biztosítja,
- a PDCA tevékenység része a munkahelyi szemléletnek,
- változásmenedzsment,
- ügyfélközpontú innovatív szemlélet,
- törekvés a digitális- és adatbiztonságra.

6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények

A különbség a többi kritériumi különbséghez képest a legmagasabb. Az előző értékeléskor nagyobb figyelmet kaptak a még fejleszthető területek, míg a mostani az előnyökre is nagyobb figyelmet fordított. A használók elégedettek a Könyvtárral. A használók jelentős száma, az érdeklődés emelkedése látványos. Vizsgaidőszakban a legnépszerűbbek a Könyvtár terei. A panaszok egy része nem szakmai és könyvtári jellegű, inkább üzemeltetéssel kapcsolatos észrevétel.

A működési mutatók számadatairól infografika is készült az elmúlt években. A mutatók a stratégiai célkitűzésekkel is összehangoltak. Az adatok egy része a könyvtári statisztikai adatszolgáltatásból fakadóan is készül, emellett tájékoztatásul szolgálnak a hatékony gazdálkodáshoz és erőforrás felhasználáshoz. A számokból is látható tendenciák határozzák meg a döntéseket. A könyvtár így lépést tart a változásokkal, és az igények mentén szervezi a szolgáltatásait.

A magasabb pontokhoz előnyként értékeltük:

- kedvező elhelyezkedés, infrastrukturális feltételek,
- szolgáltatói attitűd pozitív,
- innovatív megoldások,
- pozitív felhasználói visszajelzések,
- az akadálymentesség teljes körű,
- változatos, többfunkciós tanulási terek, mobil bútorok

- népszerű tréningek, egyéni és csoportos konzultációt magyarul és angolul,
- célcsoportok szerinti többnyelvű kommunikációs csatornák,
- az épület egyben találkozási tér, nemcsak könyvtár, büfé, tantermek, előadótermek állnak rendelkezésre,
- rugalmas nyitvatartás,
- látogatószám, a kihasználtság követése,
- rövid várakozási idők, gyors kiszolgálás,
- hiteles tájékoztatás, megbízható források,
- a beszámolók elérhetők a honlapon, átláthatóság.

7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

A legutóbbi, munkatársi elégedettséget vizsgáló kérdőív eredményei arra világítottak rá, hogy számos területen jól működünk: a vezetés toleráns, a kollégák szabálykövetőek, jelen van a proaktivitás, az alkalmazkodóképesség, valamint a fejlődés iránti nyitottság. Ugyanakkor a visszajelzések alapján egyértelmű, hogy vannak még fejlesztendő területek. Az elégedettség további növelése érdekében többen hangsúlyozták a vezetői következetesség, az egyenlőbb feladatmegosztás, valamint az egységes terhelés és elvárások fontosságát. Az önértékelés a következő javítandó területeket azonosította, amelyek egyben a cselekvési terv kidolgozásához is hasznos támpontot nyújthatnak:

- a tevékenységek időigényének tudatosabb vizsgálata,
- felelősségi körök rangsorolása,
- tervezési, előkészítési szakaszra szánt idő növelése, különös tekintettel:
 - a feladatok erőforrásigényének felmérésére az egyéni kompetenciákkal összhangban,
 - belső források azonosítására és jobb kihasználására,
 - elképzelések írásos rögzítésére és dokumentálására,
- munkatársi találkozók, Diskurzusok dokumentálása, emlékeztetők készítése,
- egymás feladatainak mélyebb megismerése, az együttműködés támogatása érdekében.

Ezek a szempontok segíthetnek a szervezeti hatékonyság növelésében és a stratégiai célok elérésének támogatásában.

8. kritérium: A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók

A kritérium mutatói a 2024-es, valamint az idei önértékelés során is alacsony pontszámot értek el. Ugyanakkor biztató fejlődés tapasztalható a zöldkönyvtári kezdeményezések és az ezekhez kapcsolódó események terén, mint például a PET Kupa-ban való részvétel vagy az Európai Hulladékcsökkentési Hét programjai.

Fontos megjegyezni, hogy több mutató esetében csak korlátozott befolyással rendelkezünk: részben azért, mert ezek egyetemi hatáskörbe tartoznak, részben pedig azért, mert a felsőoktatási könyvtári működés szempontjából kevésbé relevánsak.

A jövőben érdemes feltérképezni további együttműködési lehetőségeket, különösen a környezetvédelem és az önkéntesség területén, hogy ezek megerősítésével is hozzájárulhassunk a fenntarthatósági célok eléréséhez.

9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények

A szolgáltatásokhoz kapcsolódó eredménymutatók terén az előző évi értékeléshez képest nem történt számottevő javulás. Erősségként emelhetjük ki azonban, hogy a könyvtár tevékenységeinek rendszeres mérése megvalósul, legyen szó akár az olvasók számáról, akár a kölcsönzések alakulásáról. A vonatkozó adatok rendelkezésre állnak, és mind a fenntartónak megküldött éves beszámolóban, mind a *Könyvtárak szakmai úrlapján* keresztül nyomon követhetők és összehasonlíthatók.

Pozitív fejlemény, hogy a Könyvtár kutatástámogatási szolgáltatásai folyamatosan erősödnek, emellett növekszik az adatbázis-használat és a Könyvtár látogatottsága is. A 2024/25-ös tanévtől a Könyvtár nyitvatartását heti 6,5 órával bővítettük, igazodva a felhasználók igényeihez és figyelembe véve az épület infrastrukturális lehetőségeit. A konzultációs szobák kihasználtsága magas, ami jól jelzi a szolgáltatás iránti igényt.

Ugyanakkor a tudatosabb dokumentálás és az adatok proaktív felhasználása – például trendelemzés céljából – még fejlesztést igényel. Sikeres állományvédelmi és dokumentumbeszerzési pályázataink biztatóak, ugyanakkor ezek szélesebb körű bemutatására, népszerűsítésére, valamint újabb pályázati lehetőségek feltérképezésére is szükség van.

Az ellenőrzések és auditálások szempontjából bizakodóak vagyunk: bízunk benne, hogy jelen pályázatunk hozzájárul ahhoz, hogy elnyerjük a Minősített Könyvtár címet.

Kulcsfolyamatok mutatószámai

A kulcsfolyamatoknál egy-egy tevékenység átfogóan szerepel, így a szervezetben kihangsúlyoztuk a jelentőségüket. A mérőszámok is összetett tevékenységek eredményeiből állnak össze.

Kulcsfolyamat 1

Tudományometriai műhelyünk validált publikációs adatokkal támogatja az egyetemi pályázati és egyéni előmeneteli rendszereket, a hazai és nemzetközi akkreditációs folyamatokat (EQUIS, AACSB, AMBA).

A 9.1. eredménykritériumban az MTMT mutatók már szerepelnek, az alábbiakban az egyes kutatási anyagok gyarapodásának adatai találhatók. A Corvinus Egyetem kutatási eredményeinek kezelésére vonatkozik az alábbi összesítés, amelynek adatai minden évben szerepelnek a beszámolóban. A csökkenő tendencia látható, ugyanakkor a nagyobb adatmennyiségek utólagos feltöltésekből is adódtak, amelyek nem a tárgyévben készült dolgozatok voltak.

	2021	2022	2023	2024
Corvinus kutatások				
éves gyarapodás	1989	685	1683	1075
letöltések száma	551 654	517 007	466 484	407 292
PhD disszertációk				
éves gyarapodás	76	75	93	52
letöltések száma	211 858	282 020	220 796	202 109
TDK és szakdolgozatok				
éves gyarapodás	1021	648	709	26
letöltések száma	56 823	48 911	34 412	24 106

7. táblázat – Repozitóriumok adatai

Kulcsfolyamat 2

A Könyvtár részt vállal a komplex tehetségmentedzsment folyamatokban, a tanulmányi sikerességet, hallgatói kiválóságot támogató tevékenységekben

A 9.1. eredménykritériumban is szerepelnek a fenti adatok. Egyre több a résztvevő és egyre kevesebb alkalom szükséges, tehát hatékonyabban valósulnak meg az oktatások. Kutatási módszerek, hivatkozások a fő témák.

Év	Alkalom	Résztvevők
2021	164	1997
2022	265	3527
2023	192	3668
2024	144	3868

8. táblázat – Könyvtári képzések adatai

Kulcsfolyamat 3

Innovatív információszolgáltatás, a tudományos forrásokhoz, kutatási adatbázisokhoz való hozzáférés biztosítása és a tudományos eredmények széleskörű disszeminációja

A minisztériumi statisztikából a mutató kiegészíthető a beszámolóban részletezett adatbázis címekkel. A címek alapján látható, hogy az Egyetem tevékenységéhez kapcsolódó adatbázisokra fizet elő a Könyvtár.

Elektronikus hozzáférésű dokumentumok:	2024	2023	2022
E-könyv	4315	4189	4029
Előfizetett adatbázis	41	39	33
A teljes szövegű adatbázisokban szereplő teljes szövegű címek száma	83 634	79 650	73 468

9. táblázat – Elektronikus források

Kulcsfolyamat 4

A Nyílt Tudomány, a tudásmegosztás kultúráváltásának előmozdítása, tudatosítása a kutatói közösségekben

A mutatóval a 9.1-es fejezetben foglalkozunk. Részlet a 2024. évi [Open Access jelentés](#)ből:

A tavalyi évben összesen 1075 publikáció került be a Corvinus Kutatások repozitóriumba, amelyből 798 db 2024-ben jelent meg, a fennmaradó 277 db korábbi években jelent meg. Egyetemünk repozitóriuma az MTMT által minősített, és az adatbázisba való feltöltéssel teljesíthető az openAIRE, az OTKA, az NKFIH, a COAR és más kutatásfinanszírozó szervezetek által elvárt open access közzétételi kötelezettség.

Kulcsfolyamat 5

MARC21 sztenderdek szerinti metaadatolás

A platformváltás az előkészítő folyamatnál tart, 8 mező adattisztítása folyik. Összehasonlítható mutatószámok itt nem állíthatók össze évente, a meglévő HUNMARC-ról a MARC21-re való átállást követően lehet számolni anyagi és időbeli ráfordítás összegével.

Kulcsfolyamat 6

Mesterséges intelligencia intézményi használatának támogatása

A tevékenység elemei:

- az egyetemi MI előfizetések koordinálása, igények rendszeres monitorozása.
- részvétel az egyetemi szabályozás kidolgozásában,
- használatot támogató online és jelenléti képzések,
- MI landing page működtetése.

A legutóbbi fejlesztések, amelyeknek célja a társadalmi felelősségvállalás fokozása, a használói, dolgozói elégedettség növelése, a hatékonyság fejlesztése, szervezet fejlesztése, innováció, amelyekben PDCA ciklus működött:

- Új, mobil bútorok, többfunkciós terek.
- Diverz munkakörök, átláthatóbb szervezeti struktúra.
- Projekt-tevékenységek hangsúlyossá válása (rendezvények, kiállítások).
- Illeszkedés az egyetemi arculatváltáshoz.
- A hallgatói tréningek tanrendbe integrálása (növekvő létszám).
- Fenntarthatósági tevékenység, civil kapcsolatok.
- Benchmarking: tanulmányi kirándulások, szakmai kapcsolatok erősödése.
- Csapatépítő programok.
- Belső kommunikációs csatorna bővülése.
- Intranetes könyvtári honlap elindítása.

Záró gondolatok

Büszkék vagyunk, hogy Könyvtárunk reputációja, kedveltsége felhasználói és partnerei körében egyaránt továbbra is magas. Ezt igazolják a könyvtári infrastruktúrára és a szolgáltatások minőségére vonatkozó elégedettségmérések eredményei, melyek megerősítenek abban, hogy a kiválóságra, minőségi működésre és szolgáltatások nyújtására való törekvéseink és lépéseink megfelelőek. A 2024-es év kiemelkedő szervezeti eredményei:

A Könyvtár intézményi beágyazottsága – az Egyetem felsővezetésében történt személyi és koncepcióbeli változások, a stratégiai irányok módosítása, valamint a felső- és középvezetőkkel folytatott rendszeresebb, proaktívabb kapcsolattartás, továbbá az intenzívebb külső és belső kommunikáció eredményeként – jelentősen megerősödött. Tudománymetriai Műhelyünk publikációs adatszolgáltatási tevékenysége bővült. 2025-től kezdődően negyedéves rendszerességgel szolgáltatunk publikációs táblázatokat az intézetek számára.

2024-ben kiemelt cél volt az egyetemhez köthető publikációk láthatóságának javítása a RePEc online szolgáltatás segítségével. A szolgáltatás oldalán tükröztettük az Egyetem jelenlegi szervezeti felépítését. A kutatókat megszólító kommunikációs kampánynak köszönhetően 62-ről 272-re emelkedett a regisztrált egyetemi szerzők száma.

Az MI megjelenése a felsőoktatásban, a használatra vonatkozó intézményi szabályozás kialakítása a 2024. év egyik legsürgetőbb feladata volt. Az Informatikai Szolgáltató Központtal együttműködve munkatársaink koordinálják az egyetemi MI igényfelméréseket és beszerzéseket (QuillBot PRO, Grammarly, DeepL, ChatGPT Team) és segítséget nyújtanak az alkalmazások etikus használatában.

Az olvasói terekben fejlesztések valósultak meg. Összhangban az Egyetem infrastruktúra politikájával a Könyvtár projektmunkával befejezte a raktári állomány leválogatását, selejtezését és a költöztetés előkészítő feladatait, kidolgozta az új raktárgazdálkodási rendet.

A Minősített Könyvtár cím elnyerését megalapozó felmérések és értékelő folyamatok hozzájárultak ahhoz, hogy felszínre kerüljenek a fejlesztendő területek, és a javítandó szervezeti és egyéni magatartáselemek. Az előttünk álló feladatok a prioritások meghatározása után megjelennek a szervezeti és egyéni munkatervekben. A minőségi kritériumok szerinti előrehaladás nyomonkövetése, dokumentálása és a tevékenységek ezen alapuló fejlesztése megalapozza, hogy Könyvtárunk a továbbiakban is magas minőségű szolgáltatásokat nyújtó, hazai és nemzetközi szinten is kiváló szervezetként működjön.