



DEÁK FERENC MEGYEI
ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR

8900 ZALAEGERSZEG, DEÁK TÉR 6.
Tel./fax: 92 311 341; 92 312 681
E-mail: info@dfmk.hu www.dfmk.hu

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

ZALAEGERSZEG

2017. április 10.

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

TARTALOM

BEVEZETÉS	3
A STRATÉGIAI TERVEZÉS CÉLJA	3
A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR BEMUTATÁSA	3
JÖVŐKÉP	5
KÜLDETÉSNYILATKOZAT	6
SWOT ANALÍZIS	6
A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR MINŐSÉGPOLITIKAI NYILATKOZATA	8
ÁTFOGÓ CÉLOK	9
KIEMELT KULCSTERÜLETEK	9
ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	20

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

BEVEZETÉS

A STRATÉGIAI TERVEZÉS CÉLJA

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár stratégiai terve a könyvtár tevékenységeinek folyamatos megújításához járul hozzá, hogy az intézmény megfeleljen a használói környezet elvárásainak, a folyamatosan változó követelményeknek. A tervben megfogalmazott célok megvalósulásával a könyvtár szolgáltatásai, infrastruktúrája, szervezete és humán erőforrása alkalmas lesz a korszerű, minőségi tevékenység nyújtására, és a használók megalégedésére, szabadon és akadálymentesen biztosítja a könyvtári dokumentumok lehető legszélesebb körét, az információs szolgáltatásokat, kulturális és közösségi programokat.

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár 2013. január elsején jött létre, a korábbi Deák Ferenc Megyei Könyvtár és a József Attila Városi Könyvtár egyesítésével. A szervezethez 2016. január 1-én csatlakozott a Zalaegerszegi Városrészek Művelődési Központja és Könyvtára-ból kivált Apáczai Csere János Tagkönyvtár. Ugyancsak 2013-tól kezdte meg szolgáltatásait a KSZR is a megyében.

Az új stratégiai terv elkészítését indokolja a megújult intézményi szervezet létrejötte, és a Kistelepülési Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer (KSZR) intézményi tevékenységbe ágyazódása. Az országos könyvtári stratégia hiánya miatt a korábbi stratégiai terv továbbfejlesztése, az egész intézményi szervezetre és minden szolgáltatásra való kiépítése képezi azt az alapot, amelyre támaszkodva végezzük munkánkat.

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR BEMUTATÁSA

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár több korábbi könyvtár összevonásából jött létre, 2013-2016. között.

A megyei könyvtárat 1950-ben körzeti könyvtárként alapították, 1952-ben megyei könyvtárrá minősítették. Működési területe, szakmai és módszertani feladatellátása a teljes Zala megyére terjedt ki. 1988-ban vette fel a Deák Ferenc Megyei Könyvtár nevet.

A József Attila Városi Könyvtár legkorábbi elődjét 1946-ban alapították, 1951-ben egyesítették a körzeti könyvtárral, majd 1963-ban ismét városi könyvtárként kezdett működni. 1981-től működik jelenlegi helyén, a landorhegyi városrészben. 2013-ban egyesítették a megyei könyvtárral, azóta a könyvtár intézményegysége József Attila Városi Tagkönyvtár néven.

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

Az Apáczai Csere János Tagkönyvtár elődje 1987-ben egy integrált intézmény (ÁMK) kettős funkciójú könyvtáraként jött létre, Zalaegerszeg kertvárosi részén, majd az oktatás megszűntével, a művelődési központ részeként csak nyilvános könyvtári feladatokat látott el. 2013-ban a csácsbozsoki városrészi ÁMK korábbi könyvtárát ide integrálták, fiókkönyvtári/iskolai könyvtári feladatokkal, majd a könyvtári részt 2016-ban egyesítették a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtárral.

A megyei és városi könyvtár intézményegységei, fiókjai az egyesítés után kedvező területi elosztásban tudják kiszolgálni a teljes városi használó közönséget. A város minden óvodája, általános és középiskolája, kollégiuma elérhető távolságban talál könyvtári szolgáltató helyet, két peremkerületben kettős funkciójú könyvtári fiókon keresztül. A korábbi területi ellátó tevékenység a KSZR kibővítésével ma az egész megyére kiterjed, 244 község és egy kisváros tartozik a teljes körű ellátást biztosító szolgáltatás körébe; ebből 83 településen a könyvtár közvetlenül, 162 településen pedig négy városi könyvtár bevonásával szolgált. A rendszerszerű gondolkodásnak köszönhetően az intézmény, a KSZR és a partner városi könyvtárak a TextLib könyvtári integrált rendszert használják, amely lehetővé teszi az egységes gyűjteményszervezési tevékenység megvalósítását, illetve a megyei közös keresési felület kialakításával a könyvtárak dokumentumállományában való széleskörű tájékozódást. A könyvtár tagja az Országos Dokumentumellátó Rendszernek, a könyvtárközi kölcsönzés keretében bárholnan képes kielégíteni a használók igényeit.

A könyvtár központi épülete a városközpontban helyezkedik el, tömegközlekedéssel könnyen, gépjárművel nehezebben megközelíthető. Az épület akadálymentes megközelítése és használata csak részben megoldott. A könyvtárban a teljes körű, gyermek és felnőtt olvasók igényeit kielégítő, magyar és idegen nyelvű dokumentumkínálat mellett gazdag zenei gyűjtemény, gyermekkönyvtár, Zala megye történeti, helyismereti irodalmát feldolgozó helyismereti gyűjtemény, s a kutatók számára használható Nádas Péter Gyűjtemény áll rendelkezésre. A könyvtár a teljes megyét kiszolgálni képes könyvkötészetet és a megyében egyedülálló papírrestaurátori műhelyt is működtet. A központi épületben működik az intézmény számítóközpontja, továbbá a Nemzeti Információs Infrastruktúra Program zalaegerszegi HBONE központja, mely nagysebességű internetkapcsolatot biztosít a BGE Zalaegerszegi Kara, több közgyűjtemény és középiskola, valamint a Zalaegerszegi Törvényszék könyvtára számára.

A József Attila Városi Tagkönyvtár a landorhegyi városrészben, a Keresztury Dezső Városi Művelődési Központtal egy épületben működik. A tagkönyvtár tömegközlekedéssel és gépjárművel könnyen megközelíthető, az épületbe bejutás és a szolgáltatások igénybevétele akadálymentes. A könyvtárban külön gyermekrészleg, továbbá zenei gyűjtemény és több speciális különgyűjtemény áll a használók rendelkezésére. A tagkönyvtárhoz négy városi fiókkönyvtár közvetlen ellátása, valamint a Keresztury Ház működtetése tartozik. Az Apáczai

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

Csere János Tagkönyvtár Zalaegerszeg legnagyobb, kertvárosi városrészében működik, az Apáczai Csere János Művelődési Központtal egy épületben. Az épületbe való bejutás és a szolgáltatások igénybevétele részben akadálymentes. A tagkönyvtár felnőtt és gyermekolvasók kiszolgálását végzi, külön gyermekrészlege nincs. A tagkönyvtár közvetlen ellátási feladata a csácsbozsoki fiókkönyvtár működtetése, mely külön megállapodás alapján iskolai könyvtári feladatokat is ellát.

Könyvtárunk a könyvtári törvény és a kapcsolódó jogszabályok alapján, teljes körű szolgáltatást nyújt a használók számára. A dokumentumállomány rendelkezésre bocsátásán túl *közösségi-kulturális* programszervező tevékenységet folytat; legfontosabb partnerkapcsolatai az oktatási intézményekkel vannak, amelyek oktatási-nevelési tevékenységét tanévre előre egyeztetett program, illetve pályázati forrásokból megvalósuló rendezvények keretében támogatja. Másik nagyon fontos partnerkapcsolati rendszer a települési önkormányzatok, civil szervezetek köre, melyek számára a KSZR keretében biztosít teljes körű könyvtári, információs és közösségi-kulturális szolgáltatást. A *közgyűjteményi kapcsolatok* a megyetörténeti-helyismereti tevékenység keretében végzett munkát, a kiadványozást segítik. A *civil szervezetekkel, önművelő közösségekkel* ugyancsak széleskörű kapcsolatot ápolunk – kiemelten fontosnak tartjuk a *szociálisan vagy egészségileg hátrányos helyzetű* emberek életminőségének javítását, melyet szolgáltatásaink, programjaink keretében tudunk támogatni. A korábban ismert könyvtári szolgáltatások egyre inkább bővülnek a lakossági csoportok számára biztosított *kompetencia fejlesztő* tevékenységgel, különösen a számítógép- és internet használat körében szervezett tanfolyamokkal, illetve ismeretterjesztő, életmód fejlesztő programok, bemutatók, kiállítások szervezésével. A *megyei könyvtárellátási szolgáltatások* keretében szakmai napok, továbbképzések, illetve a kistéleplési könyvtárosok számára alapfokú képzések szervezését biztosítjuk.

JÖVŐKÉP

A zalaegerszegi Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár korszerű gyűjteményével és szolgáltatásaival a tudás alapú társadalom egyik alapintézményévé válik. Információs központ és tudástár, amely a könyvtári rendszer teljes szolgáltatási körét közvetíteni tudja felhasználói részére. Ennek érdekében korszerű együttműködési formákat működtet a város, a megye, a régió könyvtáraival és oktatási intézményeivel, s a város könyvtári, információs és közösségi központjává, egyik meghatározó kulturális alapintézményévé válik.

Korszerű, új épületekben, komplex szolgáltatásra alkalmas terekkel, a legmodernebb infrastruktúrával szolgálja a város és a városkörnyék lakóinak igényeit. Esztétikus környezet,

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

segítőkéz baráti légkör, közösségépítésre alkalmas rendezvényi tér jellemzi.

KÜLDETÉSNYILATKOZAT

A zalaegerszegi Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár alapvető célja és küldetése, hogy korlátozás nélkül biztosítsa a dokumentumokhoz és az információhoz való hozzáférést a város és a térség lakossága részére. Települési és megyei feladatokat is ellátó nyilvános könyvtár.

Küldetését a könyvtár épületében a nyitva tartási időben, valamint honlapján keresztül online formában időtől és tértől függetlenül biztosítja.

Küldetését korszerű gyűjteményépítéssel, minőségileg fejlesztett szolgáltatásokkal, olvasóbarát programokkal, munkatársainak naprakész szaktudásával valósítja meg.

E megvalósítás során

- szolgálja az élethosszig tartó tanulást minden korcsoport számára, segíti az önálló ismeretszerzési készségek kialakítását és fejlesztését;
- rendezvényeivel elősegíti az olvasáskultúra fejlesztését, a szabadidő hasznos eltöltését, a kulturális értékek közvetítését, az életminőség javítását, közösségek kialakulását;
- szolgáltatásait a társadalmi környezet, a gazdaságosság, a használók igényeinek figyelembe vételével fejleszti;
- helyismereti gyűjteményével és a kapcsolódó szolgáltatásokkal erősíti a megyében élők kötődését lakóhelyükhöz;
- online szolgáltatásaival és tartalomépítéssel motiválja a távoli használatot;
- hátrányos helyzetű használói számára biztosítja az esélyegyenlőséget a hozzáférésben, segíti a hátrányok leküzdését;
- szervezi a megyében dolgozó könyvtárosok továbbképzését;
- a kistélepeken élők számára teljeskörű kulturális szolgáltatást nyújt.

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

SWOT ANALÍZIS

ERŐSSÉGEK

Tapasztalt, szakképzett munkatársak
Elhivatottság
Széleskörű és jól működő partnerkapcsolati háló
Szolgáltatások sokszínűsége
Célcsoportok jó ismerete
Integrált rendszer összekötő szerepe
Jól felépített és feltárt gyűjtemény
Olvasói igényeknek megfelelő nyitva tartás
Pályázati lehetőségek kihasználása
Stabil informatikai és technikai háttér
Empatikus vezetés
Modernizált honlap lehetőségeinek kihasználása
Megújulásra kész szervezet
Megyei kulturális sokszínűség, helyi közösségek támogatása

GYENGESÉGEK

Épület korszerűtlensége
Munkatársak motiválásának hiánya
Elismerési lehetőségek szűkösek
Hiányos külső kommunikáció
Hiányos belső kommunikáció
Körülmenyes hivatali út
Lassú döntéshozatal
Kompetenciafejlesztés nem megfelelő
Szakmai publikáció kevés
Elavult infrastruktúra az olvasók kiszolgálására
Munkatársak túlterheltsége
Intézményegységek együttműködésének hiányosságai
Hatékonyságvizsgálatok hiánya
Kevés a fiatal, dinamikus munkatárs
Ifjúsági korosztály eredményes bevonása kevés

LEHETŐSÉGEK

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

Pályázati lehetőségek

Nyilvánosság, médiakapcsolatok

A fenntartóval való kapcsolat erősödése

Stabil külső partnerkapcsolati háló

Szakmai szervezetek

Szakszervezet érdekképviselési munkája

Továbbképzési lehetőségek

Szponzorok bevonása

Alapítványok támogatása

Szociális funkció iránti igény

A város és térsége gazdasági szerepének erősödése

Kulturális élet megélénkül

Elektronikus szolgáltatások bővülése, kapcsolódási lehetőségek

Társadalmi elismertség nő

VESZÉLYEK

Költségvetési források csökkenése

Jól képzett, fiatal szakemberek elvándorlása

Könyvtáros képzés csökkenése

Ágazati irányítás gyengesége

Törvényi szabályozás kedvezőtlen változásai

Könyvtárhasználók aktivitása csökken

A társadalom tudásszintje csökken

Iskolai képzés színvonala csökken

Lehetséges használók érdeklődése, igénye leszűkül

Konkurrens szolgáltatások erősödése

Kulturális intézmények közti koordináció hiánya

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR MINŐSÉGPOLITIKAI NYILATKOZATA

A minőségpolitikai nyilatkozat a küldetésnyilatkozatban megfogalmazott követelmények megvalósítási módját írja le a minőség szempontjából.

A könyvtár legmagasabb szintű, korszerű szolgáltatásokat nyújt használói számára.

Munkáját a jogszabályoknak megfelelően, a teljes körű minőségbiztosítási rendszer követelményei alapján, a használók igényeinek megfelelően végzi.

Biztosítja a tiszta, kényelmes, akadálymentesen megközelíthető, a legmodernebb infokommunikációs eszközökkel felszerelt, többfunkciós közösségi teret a látogatóknak megfelelő nyitva tartási időben.

Gyűjteményét folyamatosan gyarapítja az olvasói igények figyelembe vételével, a gyűjtemény feltárása a minél sokoldalúbb visszakereshetőséget szolgálja. Elhelyezése a szabadpolcos térben könnyen áttekinthető rendszerben kényelmes használatot biztosít.

Online felületein tértől és időtől függetlenül közvetlen kapcsolatot tart távhasználóival. Minden jelzésre a lehető legrövidebb időn belül válaszol.

Magasan képzett, naprakész ismeretekkel és készségekkel rendelkező, sokoldalú, segítőkész, empátikus munkatársakkal, barátságos légkörben fogadja látogatóit.

Szolgáltatásait a használók részéről elvárható legmagasabb szinten biztosítja. Rendszeresen vizsgálja a használók elégedettségét, gondoskodik az elért minőségi szint fenntartásáról és igény szerinti fejlesztéséről.

A könyvtár vezetése és minden munkatársa elkötelezett a minőségbiztosítási rendszer működtetésében a minőségpolitikai célok elérése érdekében.

ÁTFOGÓ CÉLOK

El kívánjuk érni, hogy biztosítani tudjuk a dokumentumokhoz és az információhoz való teljes mértékű és korlátozás nélküli hozzáférést.

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

Szolgáltatásainkat korszerűen, a partnerközpontúság elvének megfelelően, komplex módon nyújtjuk. Oktatást segítő tevékenységünket az egész életen át tartó tanulás érdekében végezzük.

Terveinket korszerű épületben és infrastruktúrával, megújulásra kész munkatársakkal, a minőségirányítás elveit követve valósítjuk meg.

KIEMELT KULCSTERÜLETEK

1. Épület

1.1. Új könyvtárárpület

Hosszabb távon a dokumentumok biztonságos tárolása, a használók sokféle igényeinek megfelelő terek kialakítása, a munkavégzés körülményeinek modernizálása érdekében új könyvtárárpületre van szükség.

Beavatkozások

- Igényfelmérés
- Tervek készítése
- Pénzügyi források felkutatása
- Kivitelezés
- Visszajelzés, értékelés

1.2. Meglévő épületek korszerűsítése

Használóink és munkatársaink számára minden épület teljes körűen megközelíthető és bejárható, minden szolgáltatás elérése akadálymentes, kulturált körülmények között igénybe vehető legyen.

Beavatkozások

- Igényfelmérés
- Tervek készítése
- Pénzügyi források felkutatása
- Kivitelezés
- Visszajelzés, értékelés

Fázisai

1.2.1 Teljes körű akadálymentesítés

1.2.2 Világításkorszerűsítés

1.2.3 Légkondicionáló rendszer

1.2.4 Nyílászárók cseréje

1.2.5 Árnyékolás megoldása

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

1.2.6 Belső szolgáltató terek átalakítása

1.2.7 Munkakörülmények javítása

2. Infrastruktúrafejlesztés

Az intézmény szolgáltatásait biztosító infrastruktúra használói és munkavégzési igényeknek megfelelő korszerűsítése, továbbfejlesztése.

Beavatkozások

- Igényfelmérés
- Tervek készítése
- Pénzügyi források felkutatása
- Kivitelezés
- Visszajelzés, értékelés

Fázisai

2.1.Modern digitális eszközök beszerzése

2.2 Elavult IKT eszközök cseréje

2.3 Bútorzat fejlesztése

3. Humán erőforrás fejlesztése

Az emberi erőforrás hatékony felhasználása az intézményi és az egyéni célok magas szintű megvalósítása érdekében.

3.1 Elismerés, motiválás

A könyvtár céljait csak elkötelezett, kellően motivált munkatársak tudják megvalósítani.

Beavatkozások

- Differenciált teljesítményértékelési és jutalmazási rendszer kidolgozása
- Anyagi ösztönző lehetőségek forrásának megteremtése
- Erkölcsi elismerés
- Bizalomra épülő, jó munkahelyi légkör kialakítása
- Fontosság érzésének megteremtése

3.2 Képzés, kompetenciafejlesztés

Korszerű ismeretekkel rendelkező, megújulni kész, a kor kihívásaival lépést tartó munkatársak szükségesek.

Beavatkozások

- Tudástérkép készítése, a hiányzó szakterületek felmérése
- Képzési terv készítése a felmérés eredményeit figyelembe véve
- Helyi és országos szakmai konferenciákon való részvétel lehetőségének megteremtése
- Szakmai tapasztalatcserék ösztönzése, más könyvtárak munkájának megismerése

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

- Önképzés ösztönzése
- Belső képzések a kompetenciák javítása érdekében

3.3 Szakmai szerepvállalás erősítése

Az intézmény és a szakma iránt elkötelezett, kellő hivatástudattal bíró munkatársak.

Beavatkozások

- Könyvtári szakmai szervezetek munkájában való aktív részvétel
- A helyi és országos szakmai folyóiratokba való publikálás ösztönzése
- Az intézmény saját programjainak, munkájának megismerése érdekében rendszeres megbeszélések
- Más kulturális intézmények, könyvtárak rendezvényein való részvétel

3.4 Szakmai utánpótlás biztosítása

Fiatál, dinamikus munkatársak megnyerése.

Beavatkozások:

- A könyvtári hivatás népszerűsítése
- Szakmai életpályamodell kialakítása
- Egyéni karrier lehetőségének megteremtése
- Kreativitásra ösztönző munkahelyi légkör kialakítása
- Anyagi források biztosítása

4. Kommunikáció

4.1. Belső kommunikáció

Hatékony belső kommunikációval biztosítsuk a munkatársak tájékoztatását, hatékonyabb munkavégzését, erősítsük lojalitásukat. Fokozódjon a vezetők, tagkönyvtárak, szervezeti egységek és a munkatársak közötti együttműködés hatékonysága.

Beavatkozások

- Belső partnerek azonosítása
- A partnerszintek meghatározása
- A kommunikáció módszereinek meghatározása
- Kommunikációs terv elkészítése
- A kommunikáció szabályozása

4.2. Külső kommunikáció

Széles körű, tudatos, szervezett és irányított kapcsolattartás, hatékony információáramlás, egyértelmű tájékoztatás valósuljon meg a könyvtár valós és potenciális külső partnereivel.

Beavatkozások

- Valós külső partnerek azonosítása
- Potenciális külső partnerek feltérképezése

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

- Kommunikációs terv elkészítése
- A külső kommunikáció színtereinek meghatározása
- A külső kommunikáció módszereinek meghatározása

5. Szervezetfejlesztés

5.1 Intézményegységek együttműködése

Egységes szervezetként való hatékonyabb feladatellátás.

Beavatkozások

- Több és hatékonyabb belső kommunikációs csatorna kialakítása
- Közös megoldások keresése hasonló problémákra
- Részvétel egymás programjain
- Intézményegységek közötti helyettesítés lehetősége

5.2 Munkacsoportok együttműködése

A partnerközpontú szemlélet érvényesítése.

Beavatkozások

- Munkacsoportok közötti átjárhatóság biztosítása
- Szakmai jellegű műhelymunka bevezetése
- Igényfelmérések eredményének beépítése

5.3 Vezetői döntéshozatal szabályozása

Hatáskörök világosabb elkülönítése.

Beavatkozások

- munkatársi elégedettségmérés elemzése
- folyamatszabályozás írásban
- határidők lerövidítése

5.4 Munkahelyi elköteleződés erősítése

Elvándorlás megállítása.

Beavatkozások

- minőségi szemlélet terjesztése
- kötetlen alkalmak szervezése
- jutalmazási rendszer kidolgozása

5.5 Konfliktuskezelés

Munkahelyi légkör optimalizálása.

Beavatkozások

- kompetenciafejlesztés képzések útján
- széleskörű és egységes szabályozás
- belső kommunikáció fejlesztése

6. Mérések

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

6.1 Munkatársi elégedettség

Munkahelyi elkötelezettség erősítése.

Beavatkozások

- Ismétlődő elégedettségmérések
- Elemzés, tanulságok levonása
- Munkatársak bevonása a tervezésbe
- Intézkedések bevezetése
- Visszajelzési lehetőségek bővítése

6.2 Használói igények és elégedettség

Szolgáltatásaink fejlesztése érdekében fontos ismerni célcsoportjaink igényeit és elégedettségét. Ezt visszatérő, célzott, szakszerű vizsgálatokkal tárjuk fel és értékeljük.

Beavatkozások

- Célcsoportok meghatározása
- Vizsgálati módszer kidolgozása
- Kérdőív összeállítása
- Felmérés elvégzése, adatgyűjtés
- Elemzés, tapasztalatok levonása
- Szükséges intézkedések megtétele
- Visszajelzés az érintettek számára

6.3 Hatékonyságvizsgálatok

Tudatosabbá és eredményesebbé váljon a könyvtári munka minden részterülete.

Beavatkozások

- Mutatórendszer kidolgozása az egyes munkaterületekre vonatkozóan
- Adatok és vélemények összegyűjtése
- Elemzés
- Szükséges változtatások megvalósítása
- Felmérés az eredményességről

6.4 Benchmarking

Beépíteni hasonló működésű intézmények tapasztalatait, jó gyakorlatait a mindennapi tevékenységbe a magasabb minőség érdekében.

Beavatkozások

- Hasonló működésű intézmények feltérképezése
- Műhelybeszélgetések szervezése
- Kérdőív készítése
- Adatok, átadott tapasztalatok elemzése, értékelés
- Jó gyakorlatok honosítása
- Visszajelzések kérése az eredményességről

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

7. Szolgáltatásfejlesztés

7.1 Újabb használói csoportok aktivizálása

A könyvtár és a társadalom közötti interakció kiterjesztése, a könyvtári tevékenység hasznosulásának növelése.

Beavatkozások

- Fókuszcsoportok kiválasztása
- Szélesebb körű PR tevékenység kifejtése
- Megjelenés külső helyszíneken
- Figyelemfelhívó akciók szervezése

7.2 Feltárt igények szerinti szolgáltatásfejlesztés

Partnerközpontú, korszerű, minőségi szolgáltatásokkal állni a használók rendelkezésére. Megfelelni a használó közönség változó igényeinek, új módszerekkel és programokkal járulni hozzá az olvasáskultúra fejlesztéséhez.

Beavatkozások

- Igényfelmérések nyomán pontosan megismerni a használók igényeit, elvárásait és véleményét.
- Többféle lehetőség biztosítása a véleményalkotásra, honlapon és a helyszínen is.
- Panaszkezelési folyamat szabályozása
- Információk elemzése, tervek a beavatkozásra
- Új technológiák bevonása a magasabb szintű szolgáltatások közvetítésére
- Értéknövelt szolgáltatások kialakítása
- Rendszeres könyvtárhasználati és használói elégedettség felmérés

7.3 Közösségfejlesztés

A könyvtár közösségi szolgáltatásaival és a felnőttképzés támogatásával elősegíti az életminőség javítását, az egyének versenyképességének növelését, értékközvetítő szerepet tölt be.

Beavatkozások

- Közérdekű és közhasznú információk közvetítése
- A fogyatékkal élők egyenlő esélyű könyvtárhasználatát lehetővé tevő fejlesztések megvalósítása
- A felhasználók informális, igény szerinti kompetenciafejlesztő képzése
- A digitális írástudás széleskörű elterjesztése
- Közösségi rendezvények szervezésével lehetőséget biztosítani a közösségi élmény megélésére, az elszigeteltség feloldására.

7.4 Olvasásfejlesztés

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

A könyvtár szerepének megerősítése az olvasás iránti igény felkeltésében és kielégítésében. Az olvasó közönség mennyiségi és minőségi fejlesztése, az iskolai ismeretszerzés bővítése, tudásmenedzsment.

Beavatkozások

- Korai olvasásfejlesztési programok kidolgozása
- Olvasásfejlesztő tanácsadó szolgálatok kialakítása
- Családi könyvtári látogatások megszervezése
- Gyermekbarát honlapok és blogok készítése és működtetése.
- Lehetőségek biztosítása a középiskolások közösségi szolgálatának teljesítésében
- Új gyűjteményfejlesztési stratégia többletforrásból az olvasáskultúra támogatására.
- Olvasásnépszerűsítés módszereinek megújítása

8. Partnerkapcsolatok

Széleskörű kapcsolatok folyamatos fenntartása, bővítése a könyvtári szolgáltatások társadalmi hasznosulásának érdekében.

Beavatkozások:

8.1 Intézmények

- Célcsoportok meghatározása
- Intézmények igényeinek megismerése
- Rendezvénykínálat kiajánlása
- Kölcsönös tájékoztatás egymás programjairól, rendezvényeiről
- Együttműködési megállapodások létrehozása
- Elégedettségmérés

8.2 Önkormányzatok

- Rendszeres konzultáció
- Együttműködési megállapodás
- Közös rendezvények
- Kölcsönös tájékoztatás

8.3 Civil szervezetek

- Célcsoportok meghatározása
- Igényfelmérés
- Együttműködési megállapodás
- Közös rendezvények megvalósítása
- Kölcsönös tájékoztatás

8.4 Szakmai és érdekvédelmi szervezetek

- Szervezetek azonosítása

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

- Együttműködési formák kialakítása
- Szakmai napok, konferenciák szervezése
- Kölcsönös tájékoztatás

8.5 Beszállítók, közreműködők

- A partnerlista aktualizálása, bővítése
- Potenciális partnerek felkutatása
- Együttműködési formák kialakítása
- Kölcsönös tájékoztatás

8.6 Használók

- Igényfelmérés, érdeklődési területek feltérképezése
- A kapcsolati háló szélesítése
- Sokoldalú kommunikációs formák alkalmazása
- Színvonalas, vonzó programok programkínálat
- Modern, kényelmes közösségi terek kialakítása
- Elégedettségmérés

8.7 Média

- Rendszeres, megfelelő időben történő tájékoztatás a tevékenységünkről
- Személyes kapcsolatok kiépítése és erősítése
- Teljes körű együttműködés a média területén

8.8 Ágazati irányítás, fenntartó

- Elvárások feltérképezése
- Személyes kapcsolatok kialakítása
- Korrekt, precíz együttműködéssel pozitív megítélés elérése
- Gyakori tájékoztatás
- Személyes részvétel egymás rendezvényein
- Visszajelzés kérése az elégedettségről

9. Gyűjtemény korszerűsítése

9.1 Gyűjteményrészek arányainak átgondolása

Az állományrészek nagysága és összetétele a várható használathoz igazodó legyen.

Beavatkozások

- A vizsgálandó állományrészek meghatározása
- Állományelemzési módszer kidolgozása
- Állományelemzés elvégzése
- Tapasztalatok levonása
- Tájékoztató könyvtárosok javaslatainak figyelembe vétele
- Szükséges intézkedések megtétele
- Használatelemzés

9.2 Igények szerinti beszerzés

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

A használói igények figyelembevételével fejlesztjük gyűjteményünket.

Beavatkozások

- A célcsoportok meghatározása
- Rendszeres igényfelmérés, kérések rögzítése
- Tájékoztató könyvtárosok tapasztalatainak megismerése
- Beszerzési politika módosítása
- Használatelemzés

9.3 Apasztás

Az olvasó közönség érdeklődésének fenntartása és hiteles információk biztosítása érdekében szükséges az egyes gyűjteményrészek előre megtervezett és folyamatos átvizsgálása.

Beavatkozások

- A gyűjteményszervezési szabályzat aktualizálása
- Használatelemzés
- Összehangolt és felelős apasztási terv készítése
- Végrehajtás a mindenkori prioritások mentén

10. Megyei feladatellátás

10.1 Helyismereti szolgáltatás fejlesztése

Zala megye helyi, helytörténeti értékeinek minél teljesebb körű összegyűjtése, hozzáférhetővé tétele, megyetörténeti kutatóbázis létrehozása.

Beavatkozások

- A megyei könyvtár helyismereti részleg helyzetének felmérése
- A megyei könyvtár helyismereti részleg működésének modernizálása
- Partnerek azonosítása
- Helyi értékek felkutatása, gyűjtése, feldolgozása

10.2 Szakmai-módszertani központi szerep

Meghatározó tanácsadói és irányítói szerep betöltése a megye könyvtári rendszerében, szoros együttműködésben a megye könyvtáraival, szolgáltató helyeivel.

Beavatkozások

- A módszertani szerep jelenlegi meghatározása
- A partnerek azonosítása
- A megyei könyvtári feladatkörből adódó tevékenységek meghatározása

10.3 Kistélepülési ellátás

A megye minden településén biztosított legyen a modern könyvtári ellátás, mely segíti a kulturális integrációt, a földrajzi korlátok leküzdését, az önművelést.

Beavatkozások

- Partnerek meghatározása, kapcsolatok kiépítése

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

- Igények felmérése
- A nyújtandó szolgáltatások meghatározása
- Személyes kapcsolattartás módjainak meghatározása

11. Minőségfejlesztés

11.1 MIT működtetése

A minőségirányítási folyamat irányítása, koordinálása.

Beavatkozások

- Felkészülés irányított tréningek útján
- Ütemterv készítése
- Kötelező dokumentumok elkészítése
- Információ- és tudásátadás az intézmény valamennyi dolgozója részére

11.2 Munkafolyamatok szabályozása

Tudatosság és hatékonyság növelése, változások menedzselése.

Beavatkozások

- Folyamatok azonosítása
- Folyamatleírások, folyamatábrák elkészítése
- Eredményesség mérése
- Szükséges változások beépítése
- Hatékonyság mérése

11.3 Minőségi Kézikönyv összeállítása

A minőségirányítási folyamat valamennyi eleme működik a gyakorlatban.

Beavatkozások

- A szabályozó dokumentumok elkészítése
- Minden, a felkészülés során készített és felhasznált dokumentum rendszerezése
- A dokumentáció összeállítása, egységesítése
- Munkatársakkal való megismertetés és annak dokumentálása

11.4 Pályázat a Minősített Könyvtár címre

A könyvtár minőségi munkája a környezete számára is hangsúlyos legyen.

Beavatkozások

- A könyvtári önértékelés elvégzése a KÉK szempontjai alapján
- A pályázat összeállítása
- Kötelező és ajánlott dokumentumok csatolása
- Felkészülés a helyszíni vizsgálatra

12. Hátrányos helyzetűek ellátása

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

Az esélyegyenlőség biztosítása, a fogyatékkal élők speciális igényeinek kielégítése megfelelő technikai eszközökkel és felkészült munkatársakkal, a teljes körű akadálymentesítés megvalósítása, tágabb értelemben a fogyatékkal élők életminőségének javítása.

12.1 Fizikai és infokommunikációs akadálymentesítés

A látás-, hallás-, mozgás- és értelmileg sérült emberek akadálymentes közlekedésének biztosításán túl a kényelmes és egyszerű használhatóság elérése.

Beavatkozások

- Az épület akadálymentes megközelítése
- Az épületbe való bejutás (fotocellás bejárati ajtó, rámpa, felvonó) megkönnyítése
- Akadálymentes belső közlekedők, járófelületek kialakítása
- A mellékhelyiségek átalakítása
- Könnyen olvasható és észlelhető piktogramos eligazító táblák, útvonaljelzések kihelyezése
- Kerekesszékből is kényelmesen elérhető magasságú bútorzat beszerzése
- Fényforrások, vészjelzők megfelelő elhelyezése
- Indukciós hangerősítő rendszer beszerelése
- Speciális színes olvasókészülék elhelyezése a térben
- Látássérültek számára egyedi számítógépes programok feltelepítése

12.2 Speciális és integrált programok megvalósítása

A könyvtár szolgáltatásainak megismertetése a sérült emberek kulturális hátrányainak leküzdése érdekében.

Beavatkozások

- Könyvtári órák tartása értelmi fogyatékosok számára
- A könyvtári szolgáltatásokat segítő speciális eszközök megismertetése, népszerűsítése
- Előadások szervezése látás- és hallássérültek számára szakképzett előadókkal
- Számítógép-használati tanfolyamokon való részvétel lehetősége
- A „Könyvtár házhoz” program lehetőségeinek kidolgozása

12.3 Munkatársak kompetenciája

Megfelelő hozzáállás, nagyobb odafigyelés, speciális ismeretek megszerzése - a könyvtári dolgozók felkészítése a fogyatékkal élők kiszolgálására.

Beavatkozások

- Speciális továbbképzések (pl. jelnyelv elsajátítása)
- Viselkedési és kommunikációs formák elsajátítása (tréningek)
- Alkalmassá kell tenni a könyvtárosokat a rehabilitációs szemlélet elfogadására
- Együttműködés más fogyatékkal élőket segítő civil szervezetekkel

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE 2017-2021

12.4 Speciális állományrészek kialakítása

Az esélyegyenlőség jegyében az információkhoz való szabad hozzáférés biztosítása.

Beavatkozások

- Speciális dokumentumtípusok beszerzése: öregbetűs könyvek, hangos-könyvek
- A munkatársak továbbképzését segítő dokumentumok beszerzése (pl. jelnyelvi tolmácsolás sorozat)

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A fenti stratégiai tervet a munkatársak és a Minőségirányítási Tanács egyetértésével az intézmény igazgatója hagyja jóvá. A fenntartót a könyvtár vezetője tájékoztatja.

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár Stratégiai Terve (2017-2021) 2017. április 10-től lép életbe.

A fenti stratégiai terv alapján évenként cselekvési tervek készülnek határidők, felelősök, valamint források megjelölésével. A cselekvési tervek alapján készülnek az éves beszámolók.

Zalaegerszeg, 2017. április 10.

Kiss Gábor
igazgató