



**A KÖNYVTÁRAT HASZNÁLÓK BEVONÁSA AZ
ÚJÍTÁSOKBA AZ INNOVÁCIÓK TELJES CIKLUSÁN
KERESZTÜL**

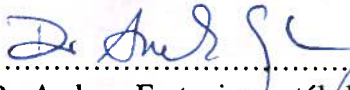

2018. november 20.

A könyvtár használók bevonása az újításokba az innovációk teljes ciklusán keresztül

Verziószám	1. verzió
Állománynév	felhasználók_bevonasa_az_ujitasokba_20181120
Oldalszám	4 oldal
Készítette	Innovációs munkacsoport
Jóváhagyta	MIT elnöke
A jóváhagyás dátuma	2018. november 20.
A hatálybalépés dátuma	2018. november 20.

A módosítások listája

Verziószám	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma

<p>Kidolgozta:</p> <p>Csorba Győző Könyvtár Innovációs munkacsoport</p>	<p>Jóváhagyta:</p> <p> Dr. Amberg Eszter igazgatóhelyettes Minőségirányítási Tanács elnöke</p> 
------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

A felhasználók a partneri körnek azon tagjai, akik igénybe veszik a szolgáltatásokat, ezért érdekeltek abban, hogy a könyvtár szolgáltatásai minél magasabb szinten megfeleljenek szükségleteiknek. Az ettől a csoporttól származó igények és visszajelzések meghatározzák a szervezet működését, így naprakész tájékoztatásuk, beavatásuk és bevonásuk fontos a könyvtárral kapcsolatos eseményekbe, történésekbe, tevékenységekbe. A felhasználók visszajelzései iránymutatót adhatnak a szolgáltatásfejlesztéshez, innovációk bevezetéséhez.¹

Az Innovációs munkacsoport célul tűzte ki olyan formák felkutatását, amelyek elősegítik egy használó centrikusabb könyvtári környezet megvalósítását. Fontos számunkra, hogy a tervezett újítások összhangban legyenek a használók elvárásaival.

Az innováció(k) folyamatának több pontján is lehetőséget látunk arra, hogy könyvtárhasználóink tevékeny részesei legyenek újító törekvéseinknek. Véleményük pedig közvetve ösztönözheti a könyvtár innovációs tevékenységét.

Az innovációt előkészítő fázisban, a tervezésénél (P), aztán később a kidolgozás/kivitelezés fázisában(D), más néven a fejlesztés időszakában, legvégül a szolgáltatás népszerűsítésénél és az eredmények visszacsatolásánál (C A) látunk olyan lehetőségeket, amelyek alkalmat adhatnak a kooperációra.

Az innováció és változás iránti külső igények tervezett és rendszeres figyelemmel kísérése:

A könyvtárhasználók véleményének megismerése érdekében összegyűjtöttük a már rendelkezésünkre álló csatornákat.

Elsőként a problémák felkutatására helyezzük a hangsúlyt, ezért szeretnénk megismerni az info@tudaskozpont.hu / info@csgyk.hu címre érkező véleményeket, problémafelvetéseket. Ha ez akadályba ütközik, akkor a felelőst kérnénk fel, hogy továbbítsa a jobbító szándékú kritikákat.

A használói kérdőívek behatóbb elemzése is segíthet bennünket abban, hogy objektív információkat kapjunk a használóink könyvtárunkról alkotott véleményéről. Ezért szeretnénk hozzáférni a Primer munkacsoport által összegyűjtött használói kérdőívek szűretlen anyagához.

A könyvtár facebook oldalán megjelenő kommentek is informatívak lehetnek bizonyos esetekben. Ezeknek figyelemmel kísérése nem ütközik akadályba.

Feltételezzük, hogy az egyes rendezvényeket értékelő kérdőíveken is megjelennek olyan vélemények, melyek tartalmaznak speciális igényeket vagy innovatív gondolatokat. Ezért szeretnénk a Kommunikációs és Partnerkapcsolat munkacsoport vezetőjét felkérni, aki egyben a könyvtár Kapcsolati csoportjának vezetője is, hogy ezeket a válaszokat továbbítsa a munkacsoportunk vezetőjének.

¹ Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere. URL:<https://ki.oszk.hu/dokumentumtar/konyvtarak-minosegi-mukodesenek-ertekelesi-rendszere-kmer-szervezeti-onertekelesi>
Szervezeti önértékelési módszertani útmutató a KMÉR szerinti I. kategóriába tartozó (20 fő feletti) könyvtárak számára

A használókkal való rendszeres párbeszéd kialakítása annak érdekében, hogy a különböző célcsoportok igényrendszereit jobban ki tudjuk szolgálni:

1. A cél elérése érdekében használható eszközök:

- középiskolások megkérdezése a könyvtártúra alkalmával vagy könyvtári foglalkozás végén: Milyen legyen a jövő könyvtára?
- fókuszcsoportos interjú készítése nyugdíjas kollégákkal, akik rendszeresen használják könyvtáraink szolgáltatásait
- fókuszcsoportos interjú a "Könyvek ...és ennyi" olvasó klub tagjaival
- fókuszcsoportos interjú készítése a *Könyvjelző Olvasóklub* tagjaival
- *A Csorba Győző Könyvtár Pécs városáért* címmel az OKN hetében kerekasztal beszélgetés vagy nyilvános fórum kezdeményezése, amelyre meghívást kapnának a könyvtárhasználókon kívül többek között a Pécssett működő civil szervezetek vezetői, az önkormányzat felelős képviselői, és az ágazati irányítás legalább egy képviselője
- „legek” felkutatása, lekérdezése és közzététele / mennyit spórol a könyvtárral a használó
- könyvtártúra extra törzsolvasók számára, amelynek végén vendéglátással összekötött beszélgetést kezdeményeznénk
- a könyvtár facebook oldalán egyszerű, rövid, pár mondatos kérdőív
- önkénteseinkkel rövid kérdőív kitöltetése, amely az aktuális innovációt célozza

2. Az Olvasószolgálati könyvtárosok segítségével a könyvtár törzsolvasói közül minden célcsoportból szeretnénk kiválasztani néhány használót, akiket az egyes innovációk fejlesztése során kérnénk fel, hogy teszteljék az eredményeinket. Ez a kezdeményezés önmagában is javítaná az átláthatóságot, és növelni tudná a használóink elkötelezettségét és elégedettségét. Felgyorsítaná az új szolgáltatások bevezetését, segítené a tervezhetőséget és csökkentené a kockázatokat is.

3. Az innovációk fogadtatásának vizsgálata és az elégedettség ellenőrzése a fókuszcsoportok segítségével történne. A velük való szoros együttműködés magával hozná azt is, hogy könnyebben kapnánk gyors visszacsatolásokat.

4. Szeretnénk megismerni azokat az olvasóinkat, akik évek óta rendszeresen látogatják könyvtárainkat. Ők azok, akik az intézményünkről alkotott képet képesek pozitívan befolyásolni. Ennek érdekében a kölcsönző modulban tárolt kölcsönzési és nyilvántartási adatok segítségével kiválasztanánk azokat a könyvtárhasználókat, akik legalább 2010 óta megszakítás nélkül, havi rendszerességgel látogatják könyvtárainkat és rendszerint több dokumentumot is kölcsönöznek. Közülük a legaktívabbaknak az OKN napok egyikén egy elismerő/ köszönő levél keretén belül félárú kedvezményre jogosító lehetőséget ajánlana fel könyvtárunk. Egyben segítségüket kérnénk, hogy népszerűsítsék környezetükben az aktuális kezdeményezéseinket.

A használókkal kialakított párbeszéd során beérkezett javaslatokat az Innovációs munkacsoport tagjai összesítik, értékelik, és a PDCA-elv szerint az innovációs folyamat megfelelő fázisaiban munkájukba beépítik, és gondoskodnak róla, hogy az érintettek felé megtörténjen a visszacsatolás.