

Ügyfélszolgálati tréningen vettek részt az EKSZ munkatársai az ELTE Egyetemi Könyvtárban

Dr. Ficzkó Zsuzsanna stratégiai menedzsment tanácsadó, szervezet- és működésfejlesztési szakértő vezetésével 2016. július 11. és július 14. között az EKSZ hálózati könyvtárainak közönség- és ügyfélszolgálati osztályain dolgozó munkatársai ügyfélszolgálati tréningen vettek részt, melynek költségeit az *Egyetemi Könyvtár* finanszírozta.

A Könyvtári Tanács Minőségirányítási Koordinációs Bizottsága képzési tervében szereplő négy napos intenzív képzés keretében hatékony ügyfélkezelési stratégiákat sajátíthattak el kollégáink. Hasznos tanácsokat kaptak a kommunikációs eszköztár fejlesztéséhez és hatékony használatához, a feladatok megoldása, a résztvevők közötti folyamatos interakció és a közös értékelések pedig hozzájárultak az önismeret gyors fejlődéséhez és a kommunikációs készség fejlesztéséhez. Az olvasókkal folytatott sikeres kommunikáció záloga ugyanis az ügyfél pontos megértésében, a félreértések elkerülésében rejlik, melyhez elengedhetetlen az információk érthető közvetítése és az ügyfél értő, figyelmes meghallgatása.



A reklamációk professzionális kezelése mellett olykor azonban szükség van a saját álláspont meggyőző, ugyanakkor empatikus képviselőre is. A tréning célul tűzte ki, hogy az ügyfélszolgálatban dolgozó munkatársaink a hétköznapi gyakorlat során alkalmazni tudják azokat a konstruktív eljárásokat a konfliktuskezelésben, amelyek által az egyéni stresszállapotok kialakulása megelőzhető. A modulok az alapvető tárgyalástechnikai, motivációs, konfliktuskezelési és prezentációs technikai ismeretek megszerzésével a résztvevők jövőbeni munkasikereihez és a könyvtárak ügyfélszolgálati hatékonyságának növeléséhez járultak hozzá. A

könyvtárak működésének minősége szempontjából az ügyfélszolgálat minősége szintén meghatározó elem, ezért az ügyfélszolgálati tréning a hálózati könyvtárak minőségfejlesztését, a szolgáltatásminőség javítását, valamint a látogatói elégedettség biztosítását és fokozását is elősegíti.

/Forrás: <http://konyvtar.elte.hu/hu/node/4120/>

(F. Iné)

Orbán Viktor a közlönyben okéztta az Országos Széchényi Könyvtár fejlesztésével összefüggő feladatokról szóló határozatot

- Tervezési program készül a műszaki állapot a hatékony működés és a műemléki védettség kulcsszavakkal 2016.09.05.
 - Felújítják a díszlépcsőházat.
 - A Mátyás-termet rekonstruálják.
 - A nyugati oldal megújul a Tabán felől.
 - A terasz megújul az Oroszlános udvar felől.
 - A toronyraktárakat visszabontják.
 - Tervpályázat lesz. 2016.09.05.
 - Az EMMI a programról és a költségekről előterjesztést készít a tervpályázat eredménye után.
 - Piliscsabán lesz a raktár, meg kell hozzá venni egy ingatlant.
 - Az MNV fogja intézni a vásárlást.
 - Van egy külterületi Piliscsabai ingatlan is a tervben.
 - Augusztus végéig az NFM Balog Zoltánnal és Lázár Jánossal előterjesztést készít az OSZK archiválási és átmeneti raktárának megvalósítására irányuló tervekről és a költségvetésről.
- Kb. ennyi a Kormány 1387/2016. (VII. 21.) Korm. Határozata.

SZÖVEGHŰEN:

A Kormány az Országos Széchényi Könyvtár korszerű működési feltételeinek biztosítása érdekében

1. felhívja a nemzeti fejlesztési minisztert, hogy az emberi erőforrások minisztere, a Miniszterelnökséget vezető miniszter és a nemzetgazdasági miniszter bevonásával készítse el a Budavári Palota F. épülete nemzeti könyvtári funkciójának megújítását megalapozó tervezési programot, amely együttesen tartalmazza az épület műszaki állapotához, a nemzeti könyvtár hatékony működtetéséhez, valamint az épület műemléki védettségéhez kapcsolódó elemeket;

Felelős: nemzeti fejlesztési miniszter emberi erőforrások minisztere Miniszterelnökséget vezető miniszter nemzetgazdasági miniszter
Határidő: 2016. szeptember 15.

2. egyetért azzal, hogy a Budavári Palota F. épület belső tereinek műemléki rekonstrukciója keretében, a könyvtárszakmai funkciók alapján, az eredeti tervek felhasználásával sor kerül a díslépcsőház helyreállítására, a Mátyás-terem rekonstrukciójára, a nyugati oldal teljes teremsorának megújítására, a keleti oldalon a díszteremnek és a hozzá kapcsolódó terasz historizáló állapot szerinti megújítására és a toronyraktárak visszabontására;

3. felhívja az emberi erőforrások miniszterét, hogy a Miniszterelnökséget vezető miniszter bevonásával az épület rekonstrukciójával kapcsolatban tervpályázat kiírásáról gondoskodjon;
Felelős: emberi erőforrások minisztere Miniszterelnökséget vezető miniszter
Határidő: 2016. szeptember 15.

4. felhívja a Miniszterelnökséget vezető minisztert, hogy az emberi erőforrások minisztere és a nemzetgazdasági miniszter bevonásával készítsen előterjesztést a Kormány részére a 2. pontban meghatározott rekonstrukció tervezési programjáról, ütemtervéről és költségigényéről, a 3. pontban meghatározott tervpályázat eredményeinek figyelembevételével;
Felelős: Miniszterelnökséget vezető miniszter emberi erőforrások minisztere nemzetgazdasági miniszter
Határidő: a tervpályázat eredményhirdetését követően azonnal

5. egyetért a Makovecz Imre Bátyája projekt megvalósításához szükséges, jelenleg az Isteni Megváltóról Nevezett Nővérek Kongregációja Magyar Tartomány tulajdonában álló Piliscsaba, belterület 1602/4. hrsz., és a Piliscsaba, külterület 080/13. hrsz alatti, valamint magánszemély tulajdonában álló Piliscsaba, belterület a 1602/4/A. hrsz. alatti, természetben a 2081 Piliscsaba, Fő út 2/A. szám alatt található ingatlanok állam által történő megszerzésének szándékával;

6. felhívja a nemzeti fejlesztési minisztert, hogy a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság útján gondoskodjon a Piliscsaba, belterület 1602/4. hrsz. alatti és a Piliscsaba, belterület 1602/4/A. hrsz. alatti ingatlanok legfeljebb a független ingatlanforgalmi

szakértő által meghatározott forgalmi értéken történő megszerzéséről;
Felelős: nemzeti fejlesztési miniszter
Határidő: azonnal

7. felhívja a földművelésügyi minisztert, hogy a Nemzeti Földalapkezelő Szervezet útján gondoskodjon a Piliscsaba, külterület 080/13 hrsz. alatti ingatlan állam tulajdonába kerülése érdekében szükséges intézkedések megtételéről;
Felelős: földművelésügyi miniszter
Határidő: azonnal

8. felhívja a nemzeti fejlesztési minisztert, hogy az emberi erőforrások minisztere és a Miniszterelnökséget vezető miniszter bevonásával készítsen előterjesztést a Kormány számára az Országos Széchényi Könyvtár archivális és átmeneti raktárának megvalósítására irányuló tervekről és a költségtervről.
Felelős: nemzeti fejlesztési miniszter emberi erőforrások minisztere Miniszterelnökséget vezető miniszter
Határidő: 2016. augusztus 31.

Orbán Viktor s. k., miniszterelnök

/Forrás: <http://konyvtaros.tumblr.com/post/147786659767/orb%C3%A1n-viktor-ak%C3%B6z%C3%B6nyben-sk-zta-azorsz%C3%A1gos/>

(F. Iné)

The Street Librarian

Az oregoni Portland-ben működő szolgáltatás a város hátrányos helyzetű és hajléktalan lakosainak kínál olvasnivalót.

A 6 könyvtáros, aki a szolgáltatást önkéntes alapon főleg adományokból származó könyvekkel működteti, s meghatározott időben meghatározott helyen érhető el hétről hétre, jelenleg mintegy 5000 embert lát el könyvvel. A könyveket a hagyományos könyvtárhoz hasonlóan lehet kikölcsönözni, Street Library olvasójeggyel, ingyen.

A könyvön túl pedig egy baráti beszélgetést, nyitottságot és odafigyelést kapnak a rászorulóknak, akikhez lehet, hogy napokig senki más nem szól.

/Forrás: <http://librariandbd.blogspot.hu/2016/07/the-street-librarian.html/>

(F. Iné)