

VARTOTOJŲ APTARNAVIMO SKYRIAUS FUNKCIJOS IR UŽDAVINIAI

Skyriaus veiklos tikslas – užtikrinti kvalifikuotą ir efektyvų vartotojų aptarnavimą bibliotekoje, funkcijų ir uždavinių vykdymą; bendradarbiaujant su kitais Bibliotekos struktūriniais padaliniais, įgyvendinti inovatyvius sprendimus, gerinant Bibliotekos paslaugų kokybę, skatinant vartotojų kultūrinį raštingumą, kūrybingumą ir mokymąsi visą gyvenimą.

Skyriaus funkcijos:

- dalyvauja formuojant bendruosius Bibliotekos dokumentų fondus;
- komplektuoja ir tvarko abonemento ir skaityklų fondus, atitinkančius nustatytos veiklos teritorijos gyventojų kultūros ir informacijos reikmėms;
- organizuoja fondų sklaidą, tiria jo panaudą;
- vykdo vartotojų registravimo, informavimo ir apskaitos kontrolę; vykdo lankytojų įėjimo ir išėjimo kontrolę;
- organizuoja informacinį vartotojų aptarnavimą;
- konsultuoja vartotojus apie Bibliotekos teikiamas paslaugas, vartotojų aptarnavimo tvarką, individualiai moko vartotojus informacijos paieškos elektroninės informacijos ištekliuose, atsako į užklausas;
- skolina dokumentus naudojimuisi Bibliotekoje ir namuose bei kontroliuoja jų grąžinimo terminus, administruoja Bibliotekos skolininkus;
- administruoja Lietuvos integralios bibliotekų informacinės sistemos Skaitytojų aptarnavimo posistemę, vartotojų registravimo duomenų bazės turinį;
- administruoja Bibliotekos svetainę, svetainę evedlys.pavb.lt, tinklaraštį „Geros knygos“, paslaugą „Klausk bibliotekininko“, prenumeruoja duomenų bazes ir jas administruoja;
- inicijuoja el. paslaugų plėtros tyrimus; vykdo interaktyvių paslaugų stebėseną;
- organizuoja ir atlieka tyrimus susijusius su vartotojų poreikiais ir Bibliotekos bei Teritorijos bibliotekų paslaugų organizavimu, apibendrina tyrimų medžiagą;
- reguliariai vertina vartotojų aptarnavimo kokybę ir ne rečiau kaip kartą per dvejus metus vykdo nustatytos teritorijos vartotojų poreikių tyrimus, naudoja jų rezultatus aptarnavimo kokybei gerinti;
- atlieka Teritorijos bibliotekų tarpbibliotekinio abonemento ir tarptautinio tarpbibliotekinio abonemento paslaugas;

- pagal kompetenciją ir Skyriaus vykdomą veiklą teikia organizacinę bei praktinę metodinę pagalbą Teritorijos bibliotekoms, konsultuoja Teritorijos bibliotekų darbuotojus; šią veiklą koordinuoja su Bibliotekos Regiono bibliotekų strateginės plėtros skyriumi;
- pagal kompetenciją tiria aktualias Teritorijos bibliotekų veiklos problemas, analizuoja veiklos pokyčius, gerosios praktikos pavyzdžius ir pateikia išvadas Bibliotekos direktoriui ir rekomendacijas savivaldybių viešosioms bibliotekoms. Šią veiklą derina su Bibliotekos Regiono bibliotekų strateginės plėtros skyriumi;
- teikia paslaugą regos ar kitą negalią turintiems asmenims, bendradarbiauja su Lietuvos aklujų bibliotekos Panevėžio filialu;
- dalyvauja Bibliotekos projektinėje veikloje;
- atsako už Bibliotekos edukacinių programų organizavimą ir koordinavimą;
- rūpinasi Bibliotekos tarptautiškumu;
- pagal Skyriaus kompetenciją inicijuoja, rengia ir įgyvendina vietinius, regioninius ir tarptautinius projektus;
- rengia tradicines ir virtualias parodas;
- inicijuoja ir dalyvauja skaitymo skatinimo sklaidos renginiuose;
- rengia ir vykdo neformaliojo švietimo programas;
- rengia pranešimus ir informaciją apie Skyriaus ir Bibliotekos veiklą;
- teikia informaciją apie Bibliotekos paslaugas panaudojant tradicines ir elektronines formas;
- inicijuoja ir organizuoja Bibliotekoje pasitarimus, kitus renginius, susijusius su Skyriaus veikla;
- užtikrina Skyriaus personalo kvalifikacijos tobulinimą;
- atlieka Skyriaus darbuotojų mokymosi poreikių vertinimą bei analizę ir ja remiantis teikia Bibliotekos direktoriui tvirtinti darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo planus;
- kuruoja praktikantus ir savanorius, besigilinančius į vartotojų aptarnavimo procesus;
- prižiūri tvarką vartotojams skirtose erdvėse;
- prižiūri vartotojams skirtą kompiuterinę ir organizacinę techniką;
- priima įmokas už mokamų paslaugų sąraše įrašytas paslaugas.

Atnaujinta 2019.02.18.