

# Strategia Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej im. Emilii Sukertowej- -Biedrawiny w Olsztynie na lata 2011–2015

*Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Olsztynie  
inspirującym liderem bibliotek publicznych regionu  
w doskonaleniu jakości usług*



## **Strategia Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Olsztynie na lata 2011–2015**

Wojewódzka Biblioteka Publiczna im. Emilii Sukertowej-Biedrawiny w Olsztynie jest instytucją kultury samorządu województwa warmińsko-mazurskiego. Oferuje bezpłatnie usługi biblioteczne wszystkim mieszkańcom województwa i innym użytkownikom.

Realizując zadanie opieki merytorycznej nad bibliotekami publicznymi województwa warmińsko-mazurskiego, Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Olsztynie od wielu lat stara się inspirować biblioteki publiczne województwa w zakresie innowacji usług i wprowadzania nowych standardów jakości. Silne wsparcie w tym zakresie zapewnia rozwijana konsekwentnie od wielu lat współpraca z bibliotekami zagranicznymi, w tym skandynawskimi, oferującymi usługi najwyższej jakości. Rezultatem tej działalności jest przede



Strategia powstała w ramach projektu *Biblioteki w społeczeństwie wiedzy – strategię dla przyszłości*.

Projekt zakłada wymianę międzyinstytucjonalną oraz wymianę dobrych praktyk w zakresie zarządzania kulturą oraz budowania strategii przez polskie i norweskie instytucje związane z systemem bibliotecznym. W jego wyniku powstały długofalowe strategie działania i rozwoju dla osiemnastu bibliotek wojewódzkich.

Realizatorem projektu jest Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego. Partnerami projektu są: Norweska Biblioteka Narodowa, Małopolski Instytut Kultury, Konferencja Dyrektorów Wojewódzkich Bibliotek Publicznych, norweskie biblioteki w Buskerud, Akershus, Vestfold oraz Wojewódzkie Biblioteki Publiczne.

**FRSI** FUNDACJA  
ROZWOJU  
SPOŁECZEŃSTWA  
INFORMACYJNEGO

Projekt został zrealizowany przy wsparciu udzielonym przez Islandię, Liechtenstein i Norwegię ze środków Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego oraz Norweskiego Mechanizmu Finansowego w ramach Funduszu Wymiany Kulturalnej.



**Ministerstwo  
Kultury  
i Dziedzictwa  
Narodowego**



wszystkim pogłębianie wiedzy zawodowej wśród pracowników zarówno tej biblioteki, jak i bibliotek województwa, a znajomość dobrych praktyk zagranicznych wzbogaca ofertę dla mieszkańców.

Efektywna wymiana doświadczeń z partnerami zagranicznymi także w kolejnych latach będzie stanowić ważny czynnik rozwoju WBP w Olsztynie i przekładać się na jakość usług świadczonych na rzecz bibliotek terenowych. Priorytetowymi obszarami współpracy, ujętymi w niniejszej strategii, będą w dalszym ciągu dobre praktyki, ale także statystyka biblioteczna i działania związane z promocją nowych usług wśród bibliotek. Kontynuacja dotychczasowych kierunków współpracy oraz rozwinięcie w tym zakresie partnerskiej kooperacji z bibliotekami norweskimi mogłyby przynieść dobre efekty w przyszłości.

Dzięki dotychczasowym skoordynowanym działaniom strategicznym Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Olsztynie biblioteki publiczne Warmii i Mazur przodują w Polsce w zakresie zapewniania użytkownikom bezpłatnego dostępu do Internetu i sprzętu komputerowego.

Projekty inicjowane przez Wojewódzką Bibliotekę Publiczną w Olsztynie za pomocą środków zewnętrznych od 1996 roku były realizowane przy czynnym zaangażowaniu bibliotek publicznych województwa i ich organizatorów. Partnerzy ci włączali się do proponowanych działań projektowych ze względu na silne przekonanie o osiągnięciu znacznych korzyści, a systematyczna współpraca z nimi stała się jednym z czynników sukcesu. Dzięki temu znacznie poprawiła się infrastruktura sieciowa i sprzętowa bibliotek w województwie. W dużym stopniu wyrównało to szansę dostępu do informacji wszystkich mieszkańców rozległego i rzadko zaludnionego terenu.

Wypracowany model współpracy regionalnej będzie w dalszym ciągu rozwijany poprzez podejmowanie kolejnych wspólnych inicjatyw, przy wykorzystaniu możliwych, otwartych w okresie objętym niniejszą strategią, źródeł finansowania zewnętrznego.

Wzmocnieniem działań Biblioteki oraz innych bibliotek publicznych województwa jest silne osadzenie ich zadań i kierunków działań w strategiach regionalnych, w tym w Strategii Rozwoju Społeczno-Gospodarczego Województwa Warmińsko-Mazurskiego do Roku 2020 oraz w Strategii Informatyzacji Województwa Warmińsko-Mazurskiego na lata 2007–2015. Kontekst, w jakim jest ujęta Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Olsztynie w powyższych dokumentach, został uwzględniony w trakcie konstruowania niniejszej strategii.

Prace nad strategią podjęto w roku 2010 w ramach ogólnopolskiego projektu dla bibliotek wojewódzkich *Biblioteki w społeczeństwie wiedzy – strategie dla przyszłości* zainicjowanego przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informatycznego, realizowanego we współpracy z partnerami norweskimi. W cyklu zapewnionych w ramach projektu zajęć z trenerami oraz ekspertami z Polski

i zagranicy uczestniczyli dyrektor WBP w Olsztynie oraz dwóch pracowników Działu Instrukcyjno-Metodycznego, tworząc główny zespół koordynujący prace nad strategią. Kluczowym wzmocnieniem zespołu byli członkowie Kolegium Doradczego Dyrektora oraz inni pracownicy biblioteki, którzy zostali aktywnie włączeni do pracy nad powstającym dokumentem.

Niniejsza strategia jest zgodna ze Strategicznymi kierunkami rozwoju Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Olsztynie na lata 2009–2013, uwypukla ich zapisy wskazujące na najważniejsze problemy, od których rozwiązania zależy dalszy pełny rozwój instytucji. Cytowany dokument zawiera szczegółową analizę sytuacji Biblioteki oraz jej uwarunkowania i podstawowe zadania.

Wykonana wspólnie analiza SWOT instytucji, zamieszczona poniżej, pozwoliła na określenie głównych obszarów działalności Biblioteki, które w najbliższych latach będą miały kluczowe znaczenie dla rozwoju instytucji. Na ich podstawie opracowano trzy cele strategiczne, których osiągnięcie pozwoli na zredukowanie starych stron Biblioteki przy jednoczesnym wykorzystaniu szans wynikających z uwarunkowań zewnętrznych. Wybrane do realizacji zadania strategiczne uzupełniają się wzajemnie – wykonanie jednego celu ma wpływ na powodzenie pozostałych. Od poprawy bazy lokalowej, w tym bazy szkoleniowej, zależy np. możliwość realizacji oferty edukacyjnej dla pracowników bibliotek województwa. Kontynuowane będą także dotychczasowe sprawdzone działania Biblioteki, które nie stanowią bezpośredniego przedmiotu niniejszej strategii, a które pozwoliły na wypracowanie jej silnej opiniotwórczej roli w środowisku na arenie ogólnopolskiej w zakresie proponowanych zmian i innowacji przygotowywanych przez instytucje o znaczeniu strategicznym dla sektora. Znacząca pozycja środowiskowa Biblioteki pozwoli na istotną niwelację zagrożeń stojących przed instytucjami kultury.

Najbliższą stroną Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Olsztynie stanowią niewystarczająca baza lokalowa i przestarzała infrastruktura, co ma decydujący wpływ na możliwości rozwoju w kolejnych latach oraz podjęcie wyzwań wynikających ze zmieniającej się rzeczywistości. Znaczną część strategii obejmują więc zagadnienia związane z tym obszarem. Dużą szansę poprawy tej sytuacji rokuje już podjęte działania, tj. realizacja rozpoczętej w 2008 roku i planowanej do zakończenia w roku 2012 inwestycji pt. *Przebudowa i modernizacja istniejącej struktury zabytkowego budynku WBP w Olsztynie dla celów kultury* (zagwarantowane dofinansowanie z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz Samorządu Województwa Warmińsko-Mazurskiego). Wzmocnieniem powyższego projektu ma się stać przedsięwzięcie pt. *Rozbudowa WBP w Olsztynie jako centrum współpracy transgranicznej o zasięgu regionalnym*, które oczekuje na decyzję o dofinansowaniu z funduszy unijnych, a którego realizacja jest planowana na lata 2010–2013. Powierzchnia użytkowa WBP

w Olsztynie zwiększy się o jedną trzecią. Omówiona koncepcja zarówno przebudowy, jak i rozbudowy budynku została wyłoniona w wyniku publicznego konkursu i zawiera rozwiązania wynikające z konsultacji społecznych.

W obecnym kształcie WBP w Olsztynie jest pozbawiona sal konferencyjnych i pracowni szkoleniowych, co uniemożliwia dalszy rozwój funkcji edukacyjnej placówki. Bieżąca oferta jest oparta na szkoleniach wyjazdowych, które odbywają się w bibliotekach publicznych województwa, a także w obiektach wynajmowanych. Wydarzenia kulturalne i konferencje są organizowane w czytelnich biblioteki, co powoduje konieczność czasowego wyłączenia ich z użytku czytelników. Generuje to straty w wynikach działalności i przynosi negatywne skutki społeczne. Wymienione wcześniej inwestycje przewidują stworzenie zaplecza konferencyjno-szkoleniowego, które dałoby sposobność do poszerzenia spektrum wydarzeń realizowanych na miejscu, a zatem od ich pełnego powodzenia zależy rozbudowa oferty edukacyjnej instytucji.

Kolejne istotne zagadnienie stanowią zadania związane z podniesieniem jakości zarówno usług WBP w Olsztynie, jak i pracy bibliotek publicznych województwa, w ramach określonych kompetencjami biblioteki stopnia wojewódzkiego. Większość działań z tego zakresu leży w obszarze zainteresowania Działu Instrukcyjno-Metodycznego, którego kluczowe zadania zostały silnie osadzone w strategii WBP w Olsztynie. Dotychczas wypracowano skuteczny model komunikacji z bibliotekami terenowymi, skupiając się na zbudowaniu dobrych relacji partnerskich i rozwinięciu funkcji doradczej WBP, ograniczając jej funkcje kontrolne. Indywidualne podejście do każdej placówki, przy uwzględnieniu towarzyszących jej okoliczności społecznych, pozwala zaproponować ofertę na miarę jej potrzeb i możliwości, co przekłada się na obopólną korzyść. Taki model komunikacji opiera się na wizytacji jednej trzeciej bibliotek z terenu województwa w ciągu roku, możliwości uczestniczenia pracowników ze wszystkich placówek w konferencjach dyrektorów i kierowników bibliotek, organizowanych co najmniej trzykrotnie każdego roku, a także na stałym kontakcie telefonicznym i mailowym.

Zakres czasowy realizacji niniejszego dokumentu został określony na lata 2011–2015, a jego obszar zadaniowy wyznaczony przy uwzględnieniu posiadanych oraz możliwych do uzyskania ze źródeł zewnętrznych zasobów finansowych oraz kadrowych biblioteki. Jego treść będzie ewoluować w zależności od możliwości, przed którymi stanie instytucja w kolejnych latach oraz potrzeb i wyników monitoringu i ewaluacji, w ścisłej korelacji z gotowością do zmian, wyrażającą się w postawach pracowników.

Dotychczasowe zarządzanie instytucją było nastawione na przygotowanie zespołu pracowników do akceptacji koniecznych zmian, a podejmowane zadania zostały zrealizowane dzięki ich pracy, zaangażowaniu i inicjatywie. Cele po-

stawione w niniejszej strategii zostały przygotowane przy dobrej znajomości potencjału personelu, jego kompetencji i ambicji. Zespół WBP w Olsztynie składa się z 34 bibliotekarzy z wykształceniem kierunkowym, którzy zostali wzmocnieni 17 specjalistami z różnych dziedzin, wspomagającymi funkcjonowanie obecnej Biblioteki, oraz 18 pracownikami administracji i obsługi.

Wskaźniki dotyczące zarówno celów szczegółowych, jak i poszczególnych projektów ustalono na bezpiecznym poziomie, uwzględniającym zarówno słabe rezultaty działalności osiągnięte przez biblioteki publiczne w Polsce w czasie tworzenia niniejszej strategii, jak i fakt, że dokument taki opracowywano po raz pierwszy, co wiąże się z niewielkim doświadczeniem instytucji w zakresie realnej oceny możliwości wykonania określonych w strategii ambitnych zadań.

Monitoring i ewaluacja realizowania celów strategicznych będą dokonywane przez powołane w tym celu zespoły.

Zespół ds. monitoringu podda weryfikacji prawidłowość procesu wprowadzania strategii poprzez badanie wskaźników celów i projektów, a także badanie stopnia wykorzystania budżetów oraz czasu realizacji zadań. W jego skład wejdą dyrekcja, osoba odpowiedzialna za dany projekt oraz specjalista ds. finansów. Raporty sporządzane będą raz na rok oraz w zależności od specyficznych potrzeb instytucji. Na podstawie ich wyników zespół ds. zmian w strategii będzie dokonywał weryfikacji jej zapisów.

Zadaniem zespołu ds. ewaluacji będzie ocena realizacji celów strategii pod względem efektywności, sprawności i racjonalności działania instytucji, a także trwałości wprowadzanych zmian. Zespół będzie także składał propozycje istotnych zmian jej zapisów na przyszłość. Ewaluacja zostanie wykonana po dwóch latach od wdrożenia strategii oraz po jej zakończeniu.

## Analiza SWOT

Mocne strony	Słabe strony
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Renoma WBP w Olsztynie w województwie i środowisku bibliotekarskim.</li><li>2. Innowacyjność i różnorodność działań i usług.</li><li>3. Konsekwentne budowanie więzi z bibliotekami publicznymi i wiodącymi partnerami zagranicznymi.</li><li>4. Odzwierciedlenie działań WBP w Olsztynie w najważniejszych dokumentach strategicznych województwa.</li><li>5. Kluczowa lokalizacja w centrum miasta.</li><li>6. Kadra o wysokich kompetencjach zawodowych i bogatym doświadczeniu w realizacji różnych projektów.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Niewystarczająca baza lokalowa.</li><li>2. Niespełnianie wszystkich oczekiwań program biblioteczny.</li><li>3. Niedostateczny rozwój zasobów bibliotecznych.</li><li>4. Brak pracowni digitalizacji zbiorów i niewielki dostęp do zasobów on-line.</li><li>5. Przestarzały sprzęt komputerowy i oprogramowanie.</li></ol>

Szanse	Zagrożenia
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Podjęcie nowych działań i wdrożenie nowych usług dzięki rozwojowi bazy lokalowej.</li> <li>2. Uczestnictwo w rozwoju gospodarki opartej na wiedzy.</li> <li>3. Możliwości w zakresie nowych mediów: nowe zasoby, nowi odbiorcy i nowe kanały komunikacji z odbiorcami usług.</li> <li>4. Rehabilitacja wizerunku bibliotek publicznych w społeczeństwie.</li> <li>5. Stabilne finansowanie i korzystna polityka decyzyjnych kultur.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nieprzewidywalna polityka zewnętrzna i finansowanie potencjalnymi czynnikami zaburzającym rozwój instytucji.</li> <li>2. Działalność na terenie województwa o niskim PKB i wysokim bezrobociu.</li> <li>3. Brak jasnej wizji biblioteki publicznej w przyszłości powodujący nakładanie się kompetencji różnych instytucji.</li> </ol>

### Wizja

Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Olsztynie przyjazną przestrzenią efektywnego edukowania i integrowania środowiska bibliotek publicznych województwa w celu zaspokajania intelektualnych, informacyjnych i rekreacyjnych wymagań mieszkańców regionu.

### Misja

Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Olsztynie inspirującym liderem bibliotek publicznych regionu w doskonaleniu jakości usług.

### Cele strategiczne i szczegółowe na lata 2011–2015

I. EFEKTYWNA WSPÓŁPRACA Z BIBLIOTEKAMI PUBLICZNYMI Z OBSZARU WOJEWÓDZTWA I INNYMI PARTNERAMI, W TYM ZAGRANICZNYMI.			
I.1 Podniesienie jakości działalności bibliotek publicznych województwa warmińsko-mazurskiego			
<i>wzrost liczby odwiedzin w bibliotekach o 5%</i>			
I.1.1 Zintensyfikowanie automatyzacji procesów bibliotecznych w bibliotekach publicznych województwa warmińsko-mazurskiego			
Wskaźnik realizacji	Termin	Partnerzy	
Zmniejszenie liczby jednostek administracyjnych/bibliotek, które nie posiadają programu bibliotecznego o 25%	2011–2015	Biblioteki publiczne województwa warmińsko-mazurskiego, Instytut Książki	
Wzrost liczby bibliotek i filii udostępniających katalogi zasobów on-line o 10%			

I.1.2 Szkolenia w zakresie rozwoju kompetencji zawodowych bibliotekarzy z bibliotek publicznych województwa warmińsko-mazurskiego

Wskaźnik realizacji

Termin

Partnerzy

Liczba zarekomendowanych szkoleń – 30

2011–2015

Biblioteki publiczne województwa warmińsko-mazurskiego

Liczba zaoferowanych zakresów tematycznych szkoleń – 4

I.1.3 Implementacja dobrych praktyk do bibliotek publicznych województwa warmińsko-mazurskiego

Wskaźnik realizacji

Termin

Partnerzy

Liczba form przeprowadzonych działań – 5

2011–2015

Biblioteki publiczne województwa warmińsko-mazurskiego, aktualni i potencjalni partnerzy zagraniczni

Liczba zakresów tematycznych zarekomendowanych dobrych praktyk – 3

Liczba bibliotek, którym zarekomendowano dobre praktyki – 116

I.1.4 Modyfikacja bazy statystycznej bibliotek publicznych województwa prowadzonej w WBP w Olsztynie w celu efektywniejszego badania działalności bibliotek publicznych

Wskaźnik realizacji

Termin

Partnerzy

Liczba nowych danych/jednostek statystycznych w bazie – 3

2011–2015

Biblioteki publiczne województwa warmińsko-mazurskiego, Biblioteka Narodowa, Główny Urząd Statystyczny, Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego, potencjalni partnerzy zagraniczni

Liczba nowych wskaźników – 2

Liczba bibliotek składających sprawozdania drogą elektroniczną – 100%

Liczba bibliotek rejestrujących nowe dane/jednostki – 100%.

Liczba zmodyfikowanych baz – 1

I.2 Rozwój baz regionalnych tworzonych we współpracy z bibliotekami publicznymi województwa warmińsko-mazurskiego

wzrost wykorzystania baz o 5%

I.2.1 Bibliografia Warmii i Mazur – współpraca na poziomie powiatowym			
Wskaźnik realizacji	Termin	Partnerzy	
Liczba opublikowanych roczników w postaci elektronicznej – 3	2011–2015	Biblioteki publiczne województwa warmińsko-mazurskiego, głównie w miastach powiatowych	
Liczba rekordów w bazach regionalnych tworzonych w ramach współpracy – wzrost o 15 000 w stosunku do roku 2010			
I.2.2 Opracowanie strategii dokumentowania historii lokalnej dla bibliotek tworzących Wirtualną Powiatową Bibliotekę Publiczną			
Wskaźnik realizacji	Termin	Partnerzy	
Liczba opracowanych strategii – 1	2011–2013	Biblioteki publiczne powiatu olsztyńskiego ziemskiego, Starostwo Powiatowe w Olsztynie	
Liczba spotkań w sprawie opracowania i wdrażania strategii – 10			
I.2.3 Baza Informacji Lokalnej gmin województwa warmińsko-mazurskiego			
Wskaźnik realizacji	Termin	Partnerzy	
Liczba przeglądów jakościowych baz lokalnych – 100	2011–2015	Biblioteki publiczne województwa warmińsko-mazurskiego, samorządy lokalne	
Liczba interwencji w zakresie poprawy jakości baz i ich liczby – 4 rocznie			
I.3 Efektywne uczestnictwo w ogólnopolskich inicjatywach mających na celu rozwój bibliotek publicznych			
<i>liczba ogólnopolskich inicjatyw realizowanych na poziomie regionalnym przez WBP w Olsztynie – 3</i>			
I.3.1 Program Rozwoju Bibliotek – koordynacja regionalna			
Wskaźnik realizacji	Termin	Partnerzy	
Liczba działań na rzecz bibliotek biorących udział PRB w województwie – 10	2009–2013	Biblioteki publiczne województwa, FRŚI, samorządy lokalne	
Liczba działań na rzecz zawiązywania partnerstw w drugiej rundzie programu – 4			

I.3.2 Biblioteka+ – koordynacja regionalna

Wskaźnik realizacji	Termin	Partnerzy
Liczba przeszkolonych osób – 80	2010–2013	Biblioteki publiczne województwa warmińsko-mazurskiego, samorządy lokalne, Instytut Książki, Biblioteka Narodowa
Liczba instalacji testowych MAK+ w bibliotekach terenowych – 30		
Liczba działań podjętych w celu promocji Certyfikatu+ w województwie – 10		

I.3.3 DKK – Dyskusyjne Kluby Książki – koordynacja regionalna

Wskaźnik realizacji	Termin	Partnerzy
Liczba klubów działających na terenie województwa – 50	2011–2013	Biblioteki publiczne województwa warmińsko-mazurskiego, samorządy lokalne, samorząd wojewódzki, Instytut Książki
Liczba spotkań autorskich w ramach DKK na terenie województwa – 60		

II. ROZWÓJ BAZY BIBLIOTECZNEJ I INFRASTRUKTURY WOJEWÓDZKIEJ BIBLIOTEKI PUBLICZNEJ W OLSZTYNIE

II.1 Dostosowanie systemu bibliotecznego do współczesnych potrzeb użytkowników

*20% czytelników logujących się poprzez swoje konto w Oddziale Literatury Dziecięcej i Młodzieżowej do katalogu on-line*

II.1.1 Zakup i wdrażanie systemu MAK+

Wskaźnik realizacji	Termin	Partnerzy
Liczba zakupionych licencji – 1	2011	Instytut Książki
Liczba agend WBP, w których wdrożono system MAK+ – 1	2011–2013	

II.2 Dostosowanie przestrzeni bibliotecznej i infrastruktury do potrzeb współczesnego użytkownika i bibliotekarza

*podwojenie liczby miejsc dla użytkowników, w tym z dostępem do technologii ICT*

II.2.1 Remont i wyposażenie siedziby Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Olsztynie przy ul. 1 Maja 5 – przebudowa i modernizacja istniejącej struktury zabytkowego budynku WBP w Olsztynie dla celów kultury

Wskaźnik realizacji	Termin	Partnerzy
Liczba wyremontowanych i wyposażonych budynków – 1	2011–2013	MG Pracownia Poligraficzna K. i M. Gardzielewski
Liczba utworzonych pracowni digitalizacji – 1		
Liczba utworzonych regionalnych pracowni starych technik drukarskich i konserwacji – 1		

II.2.2 Systematyczne działania na rzecz rozbudowy siedziby Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej przy ul. 1 Maja 5

Wskaźnik realizacji	Termin	Partnerzy
Liczba złożonych projektów dotyczących rozbudowy siedziby WBP – 1	2011–2013	

II.2.3 Rozbudowa infrastruktury dostępu do szerokopasmowego Internetu i sieci PIAP-ów w województwie warmińsko-mazurskim – WBP w Olsztynie beneficjentem projektu regionalnego

Wskaźnik realizacji	Termin	Partnerzy
Liczba wyposażonych budynków – 2	2011–2013	Województwo warmińsko-mazurskie (Departament Społeczeństwa Informacyjnego)
Liczba otwartych telecentrów – 2		
Liczba zakupionych informatów – 2		
Nowo wyposażone punkty PIAP – 3		
Liczba zakupionych komputerów – 62		

### III. BIBLIOTEKARZ NAJLEPSZYM POŚREDNIKIEM POMIĘDZY UŻYTKOWNIKIEM A WIEDZĄ I INFORMACJĄ

#### III.1 Stworzenie skutecznej platformy komunikacji z użytkownikiem

*wzrost liczby odwiedzin wirtualnych i realnych w WBP w Olsztynie o 10%*

##### III.1.1 Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Olsztynie w portalach społecznościowych

Wskaźnik realizacji	Termin	Partnerzy
Liczba portali społecznościowych, na których WBP w Olsztynie posiada konta – 3	2011–2015	
Liczba użytkowników kont WBP na portalach społecznościowych – 500		
Liczba informacji/materiałów zamieszczonych przez bibliotekę na portalach społecznościowych – 300		

##### III.1.2 Budowa i uruchomienie nowej strony internetowej Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Olsztynie umożliwiającej interakcję z użytkownikiem

Wskaźnik realizacji	Termin	Partnerzy
Liczba formularzy elektronicznych badających wiedzę/opinie użytkowników nowej strony internetowej – 5	2011–2015	
Liczba odsłon strony głównej nowej witryny internetowej w roku jej powstania – 1 200 000		
Liczba narzędzi komunikacyjnych, dostępnych ze strony biblioteki, umożliwiających bezpośredni kontakt użytkownika z bibliotekarzem – 4		

##### III.1.3 Wikipedia regionalna – Leksykon Kultury Warmii i Mazur

Wskaźnik realizacji	Termin	Partnerzy
Liczba opracowanych rekordów – 5000	2011	Centrum Edukacji i Inicjatyw Kulturalnych w Olsztynie

III.1.4	Galeria Stary Ratusz – miejsce wystaw i wydarzeń kulturalnych		
	<b>Wskaźnik realizacji</b>	<b>Termin</b>	<b>Partnerzy</b>
	Liczba wystaw – 120	2011–2015	Stowarzyszenia twórcze, artyści i fotograficy, Wydział Sztuki Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego
	Liczba odwiedzających – 900 000		
	Liczba innych wydarzeń – 30		
III.2	Zwiększenie atrakcyjności zasobów bibliotecznych i ułatwienie dostępu do nich		
	<i>wzrost wykorzystania zbiorów o 5%</i>		
III.2.1	Badanie potrzeb użytkowników i poziomu satysfakcji z usług Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Olsztynie		
	<b>Wskaźnik realizacji</b>	<b>Termin</b>	<b>Partnerzy</b>
	Liczba przeprowadzonych badań – 3	2011–2015	Użytkownicy WBP w Olsztynie
	Liczba wydanych narzędzi badawczych – 300		
	Liczba opracowań wyników badań – 3		
III.2.2	Rozwój zasobów Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Olsztynie na nowych nośnikach		
	<b>Wskaźnik realizacji</b>	<b>Termin</b>	<b>Partnerzy</b>
	Liczba udostępnianych tytułów czasopism elektronicznych (licencja płatna) – 10	2011–2015	Samorząd województwa warmińsko-mazurskiego, Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego
	Stosunek procentowy zasobów na innych nośnikach w stosunku do całości zasobów WBP w Olsztynie – 10%		
III.2.3	Rozwój usługi wypożyczeń międzybibliotecznych		
	<b>Wskaźnik realizacji</b>	<b>Termin</b>	<b>Partnerzy</b>
	Formularz zamówień on-line – 1	2011	Biblioteki publiczne województwa i inne współpracujące z WBP w ramach usługi
	Liczba form promocji usługi – 3	2011–2013	
	Wzrost liczby wypożyczeń międzybibliotecznych – 20%	2015	

III.3 Tworzenie kompetentnego zespołu pracowników – ekspertów oferujących usługi najwyższej jakości  
*wzrost poziomu zadowolenia klientów o 10%*

III.3.1 Badanie jakości obsługi klientów Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Olsztynie

Wskaźnik realizacji	Termin	Partnerzy
Liczba przeprowadzonych badań – 2	2011, 2015	
Liczba opracowań wyników badań – 2	2011, 2015	

III.3.2 Edukacja w zakresie kompetencji społecznych i specjalistycznych pracowników Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Olsztynie

Wskaźnik realizacji	Termin	Partnerzy
Liczba osób, które podniosły kompetencje społeczne – 15	2011–2015	
Liczba osób, które podniosły kwalifikacje specjalistyczne – 15		