

EESTI RAHVUSRAAMATUKOGU TEGEVUSKAVA 2019

Tegevusfookused

Eesti Rahvusraamatukogu 2019. aasta tegevuskava lähtub meie visioonist olla avatud, inspireeriva ja kaasava tegutsemiskeskonna kaudu uue põlvkonna raamatukogu ja raamatukogundusliku mõtte arendaja. Oma tegevuste planeerimisel lähtume raamatukogu põhiväärtustest – oleme avatud, uuendajad, loovad, kliendikesksed ja usaldusväärsed.

Tegevuskava põhifookused on suunatud Eesti Rahvusraamatukogu strateegia 2019-2021 eesmärkide elluviimisele. Keskendume hästi tuntud ja kliendikeskse humanitaaria keskuse kujundamisele ning laiendame oma teenuste valikut eesmärgiga kasvada parlamendiraamatukogust riigiraamatukoguks. Eesmärkide täitmisel on oluline kasvatada koostööd ja laiendada meie teenustega seotud võrgustike ringi. Näeme raamatukogu täna ka hariduskeskusena, toetades õppetööd ning tutvustades raamatukogu teenuseid ja kogusid. Digipädevuste tõstmine meie töötajate, kasutajate ja raamatukoguvõrgu vaates laiemalt on suund, millega oleme tegelemas ka aastal 2019.

Rahvusraamatukogu raamatukoguteenuste arenduskeskusena kujundab ja arendab uusi e-teenuseid ja toetab igati raamatukogundusliku mõtte arengut ja uuenduslike ideede kasvu. Eesmärkide elluviimiseks teeme koostööd raamatukogude ja mäluasutustega ning arenduste planeerimisel analüüsime teenuseid kasutajakesksuse vaates.

Eesmärkide täitmisel on oluline arendada meie organisatsiooni ja kompetentse, et kindlustada eesmärkide tulemuslik ja efektiivne elluviimine. Selleks tugevdame teenuspõhise organisatsiooni juhtimissüsteemi kujunemist ja toetame meie inimeste arenemist ning õppimist väärtustavat, edasi püüdlevat ja hoolivat organisatsioonikultuuri.

Tulemusnäitajad 2019

Tulemusindikaator 2019	Eesmärk	Kasvuprotsent
Rahvusraamatukogu soovitusindeks	75%	
Raamatukoguhuone külastatavus		2%
Raamatukogu lugemisala külastused		2%
Kodulehe külastused		5%
Rahvusraamatukogu andmekogude kasutamine (DIGAR, DIGARi Eesti artiklid, ERB, Otsinguportaal)		5%
Avaandmete kasutamine		5%
Sotsiaalmeedia jälgijad		20%
Kojulaenutuste arv		2,5%
Haridustegevustes osalejate arv		25%
Humanitaaria ja kunstide ning sotsiaalia ja parlamendiraamatukogus korraldatud ürituste arv	50	
Täienduskoolituse (sh kutsekoolituse) tunnistusega lõpetanud raamatukogutöötajate arv	140	
Laekunud trükifailide osakaal trükiste säilituseks emplaride nimetustest	96%	
Digitaalsena kättesaadavate väljaannete protsent nimetuste arvust/ digitaalkogude osakaal ERBi alusel	18%	
Kataloogimist vajavate väljaannete protsent ESTERis kirjeldamata väljaannete hulgast	75%	

1. Rahvusraamatukogu on Eesti humanitaaria keskus, mis oma ainulaadsete kogude kaudu toetab ja rikastab Eesti haridust, teadust ja loomingut

Meede		Tegevus	Tulemus	Tähtaeg	Vastutaja
1.1. Haridustegevus	1.1.1	Valdkondlike fookusgruppide loomine ja koostöötegevuste käivitamine, sihtrühmadega huvidest lähtuvate ja koostöös loodud programmide kavandamine	Läbi on viidud õpetajate ja üliõpilaste fookusgrupi kohtumised ning valminud on uued temaatilised haridusprogrammid.	detsember	Haridustegevuste kuraator
	1.1.2	Laiendame põhikooli ja gümnaasiumi õppekavu toetavate koolitus- ja haridusprogrammide pakkumist	Raamatukogu teenused ja kogud on tuntud, suureneb kasutus õppurite sihtrühmas.	detsember	Haridustegevuste kuraator
	1.1.3	Elamusprogrammide loomine RR kultuuriüritusteks (GIS-päev, emakeelepäev, 25-kaunimat, Wiiralti kunstiauhind, Kultuurinädal, Muuseumiöö jne)	Võrgustikuga koostöös on loodud erinevaid paindlikke elamusprogramme laiemal avalikkuse ja eri sihtrühmade kaasamiseks.	detsember	Haridustegevuste kuraator
1.2. Publitseerimine	1.2.1	Artiklilogumik "Reformatsioon -tõlked ja tõlgendused"	Ilmunud on Rahvusraamatukogu toimetiste allseeria A, Raamat ja aeg = A, Libri et memoria 5. number.	detsember	Humanitaaria ja kunstide raamatukogu, vanemteadur
	1.2.2	Väljaanne "Tallinn 17.–19. sajandi illustratsioonidel"	Trükis on valmis, tulemuseks raamatukogu kogude laiem tutvustus.	detsember	Humanitaaria ja kunstide raamatukogu
	1.2.3	Vanade kaartide albumi „Livoniae descriptio“ täiendatud trüki koostamises osalemine, Vatikani raamatukogust kaardifailide hankimine	Albumi materjal, tekstid ja failid on teose välja andmiseks koostatud ja hangitud.	detsember	Humanitaaria ja kunstide raamatukogu
1.3. Näitus	1.3.1	Näitus „Eesti üldlaulupidu 150“ ja seotud kultuuri- ning haridusprogramm	Kasvab raamatukogu külastamine elamuslikel ja kultuurihariduslikel eesmärkidel ning tugevneb avalik kuvand kultuurihoidjana. Eesmärgiks on pikemaajalise kogude näituse ja veebinäituse loomine haridusmaastikul materjali tutvustamiseks.	jaanuar-oktoober	Humanitaaria ja kunstide raamatukogu, näituste osakond
	1.3.2	Näitus eesti kaartidest rahvusatlase ilmumise puhul, mis ühtlasi oleks pühendatud rahvusülikooli 100-le juubeleile	Kasvab teadlikkus raamatukogu kaardikogust, kogude laiem tutvustamine, pikemaajaline kogude näitus.	november	Humanitaaria ja kunstide raamatukogu, näituste osakond
1.4. Võrgustiku kujundamine	1.4.1	Humanitaaria fookusgrupi uuringu tulemuste analüüs, tegevused erialavõrgustiku loomiseks	Valmib tegevuskava erialavõrgustiku kujundamiseks ja hoidmiseks.	märts	Humanitaaria ja kunstide raamatukogu
	1.4.2	"40 aastat kunsti ning 60 aastat muusikat Rahvusraamatukogus"	Tugevnevad koostöösidemed kasutajate ja kogukondadega, koostöövõrgustiku laienemine,	oktoober	Humanitaaria ja kunstide raamatukogu

			teadlikkuse suurenemine pakutavatest teenustest ning koostöös partneritega uute arengusuundade visandamine järgnevatel aastatel.		
	1.4.3	Projekt „Digital Approaches in Cultural Heritage: Towards a Pan-Baltic Cooperation Network“ koostöös Läti, Leedu ja Rootsi RR-ga ning Rostocki Ülikooli Raamatukoguga	Tulemuseks koostatakse soovitud poliitikakujundajatele ja kultuuripärandiga tegelevale asutustele, kuidas edendada koostööd ning luua erialaspetsialistide võrgustik, mis hakkab panustama kultuuripärandi paremasse kättesaadavusse.	oktoober	Rahvusteavikute säilituskeskuse juhataja
1.5. Konverents, seminar	1.5.1	Konverents "Ingerimaa mälupeigad"	Konverents tutvustab Ingerimaa ajalugu, rahvast ja kultuuri, suureneb koostöö kultuurivõrgustikega.	september	Humanitaaria ja kunstide raamatukogu, vanemteadur
	1.5.2	GIS-päeva korraldamises osalemine, artikkel ja ettekanne digiteeritud aadressraamatute kasutamise võimaluste tutvustamiseks.	Suurepärase korraldamine erialaringkonnale, mille tulemuseks on suurem teadlikkus raamatukogu kogudest ja teenustest.	november	Humanitaaria ja kunstide raamatukogu, digiteerimiskeskus
	1.5.3	Seminar teemal haridusideede levikust Eestis	Seminari ettekanded on aluseks Rahvusraamatukogu toimetiste järgmisele väljaandele, suureneb koostöö kultuurivõrgustikega.	detsember	Humanitaaria ja kunstide raamatukogu, vanemteadur
	1.5.4	VII Eesti digitaalhumanitaaria konverents koostöös Eesti Kirjandusmuuseumi ja Tartu Ülikooli digihumanitaaria ja infoühiskonna keskusega	Konverents tõstab teadlikkust digitaalhumanitaaria vahendite võimalustest nii uurijate hulgas kui ka avalikkuse seas ning toetab teabe ja kompetentsi jagamist nii Eesti uurijate vahel kui rahvusvahelise kogukonnaga.	september	Välissuhete peaspetsialist
1.6. Kultuuriüritus	1.6.1	Emakeelepäeva konverents	Traditsiooniliselt tähistab Rahvusraamatukogu emakeelepäeva 14. märtsil seminariga, et väärtustada eesti keelt ja selle kasutamist.	märts	Humanitaaria ja kunstide raamatukogu
	1.6.2	Eesti kaunimate (25+5) raamatut konkurss, gala ja näitus	Koostöö raamatukogule oluliste erialaliitude ja partneritega. Laiema avalikkuse huvi suurendamine raamatute ja raamatukujunduse vastu.	jaanuar	Kommunikatsiooni- ja turundusosakond Näituste osakond
	1.6.3	Tallinn Music Week ja Jazzkaare kontserdid Eesti Rahvusraamatukogus, mõlema festivali programmis osalemine	Oleme kultuurikeskusena hinnatud partner/asukoht kultuurikorraldajatele. Pakume raamatukogu küllastajatele mitmekesisest raamatukogu põhitegevustega seotud kultuuriprogrammi.	aprill-mai	Kommunikatsiooni- ja turundusosakond, Konverentsikeskus
	1.6.4	Kultuuriprogrammid "Sõnameistrid seitsmendal", "Teaduskabaree"	Pakume raamatukogu küllastajatele mitmekesisest raamatukogu põhitegevustega seotud kultuuriprogrammi.	2019	Kultuurinõunik, Kommunikatsiooni- ja turundusosakond
	1.6.5	Kadrioru Kirjandustänaval osalemine	Laiem avalikkus on teadlik raamatukogus pakutavatest teenustest.	september	Kultuurinõunik, Kommunikatsiooni- ja turundusosakond

	1.6.6	Wiiralti preemia väljaandmine ja nüüdisgraafika näituse korraldamine	Seitsmenda Wiiralti preemia väljaandmine RRis ja nüüdisgraafika näituse korraldamine, koostöölepingu alusel partneritega. Mainekujundus ja koostöösidemed.	märts	Näituste osakond, Kommunikatsiooni- ja turundusosakond
--	-------	--	--	-------	--

2. Raamatukogude arendus- ja kompetentsikeskusena oleme eestvedajaks, jätkates Eesti raamatukoguteenuste arendamist innovaatilisteks ja kliendikeskseteks.

Meede		Tegevus	Tulemus	Tähtaeg	Vastutav täitja
2.1. Keskne e-teenus, analüüs	2.1.1	Üleriigilise e-laenutuskeskkonna loomise detailanalüüs ja arendus	E-laenutuskeskkonna teenuse arendus on lõpule viidud	2019-2021	Projektinõukogu
	2.1.2	Raamatukogusüsteemide kaasajastamise analüüsi koordineerimine	Välja on valitud ja kirjeldatud tuleviku stsenaarium Eestile nii raamatukogude rahastamise, valitsemise kui raamatukogusüsteemi valikuks	märts	Raamatukoguteenuste arenduskeskus
	2.1.3	DEA, DIGAR, Veebiarhiivi ühise kasutajaliidese loomine. Analüüsiprotsess.	Tulemuseks vajalik sisend uue kasutajaplatvormi ja vaaturi lahenduse tellimiseks.	oktoober	Raamatukogusüsteemi peaspetsialist
	2.1.4	ERB ärianalüüsi läbiviimine	Ärianalüüsi tulemusel on võimalik langetada otsused teenuse edasise kättesaadavuse ning vajalike arenduste kohta.	detsember	Metaandmete peaspetsialist
2.2. Keskne e-teenus, arendus	2.2.1	Raamatukogude vahelise laenutuse innovatsiooniprojekt „Raamatud liikuma“ analüüs ja arendus, uue rahvusvahelise standardi kehtestamine	Üleriigiline teenus, mis tagab kasutajatele soovitud trükise kiire ja lihtsa kättesaadavuse. Eesti standardina on üle võetud “ISO 18626 : 2017 Information and documentation – Interlibrary Loan Transactions”.	2019-2021	Raamatukoguteenuste arenduskeskus
	2.2.2	Uue digitaalarhiivi detailanalüüs ja arendusprojekti alustamine	Sobiv digitaalarhiivi lahendus on valitud, mis on eelduseks uue pikaajalise säilitamise arhiivitarkvara hanke ja juurutusprotsessi läbi viimiseks.	30. juuni	Rahvusteavikute säilitamise keskus
	2.2.3	Kirjastajate e-teenuste arendamine, Kirjastajaportaali uute teenuste arendamine ja juurutamine	Tulemusena pakutakse kirjastajatele uusi teenuseid ning raamatukogu tööprotsessid on maksimaalselt automatiseeritud.	november	Projektinõukogu
2.3. Andmed, standardimine	2.3.1	Analüüsime BIBFRAME'i ja kontseptuaalse andmemudeli IFLA Library Reference Model (IFLA LRM) rakendusvõimalusi	Tulemuseks ühtne kokkulepitud andmemudel rahvusbibliograafia, digitaalarhiivile ja e-kataloogile	detsember	Metaandmete peaspetsialist
	2.3.2	Töstmaks rahvusbibliograafia ja e-kataloogi kasutusmugavust alustatakse väljaannete	Alustame RDA reeglite järgi normandmete loomist	detsember	Metaandmete peaspetsialist

		kirjeldamist uue kataloogimisstandardi RDA järgi			
	2.3.3	Analüüsime koostöös mäluasutustega ühiste sõnastike loomise ja kasutamise võimalusi	Tulemuseks mäluasutuste üleste ontoloogiate võimalikkuse, halduse ja vastutuse piiride kaardistus.	detsember	Metaandmete peaspetsialist
	2.3.4	Raamatukogus loodud andmetele püsiidentifikaatorite lisamise lahenduse välja töötamine	Loodud on vajalik eeldus linkandmete kasutuselevõtuks, (märksõnanormikirjed, isikute ja kollektiivide nimed).	2019-2020	Andmehalduse peaspetsialist
2.4. Andmed, kättesaadavus	2.4.1	Lõpetame venekeelse raamatu kaartkataloogi sisestamise e-kataloogi ESTER	Venekeelsed raamatud on e-kataloogi ESTER kaudu leitavad, loodud metaandmeid saavad taaskasutada kõik raamatukogud.	detsember	Kogude arenduse osakond
	2.4.2	Digitaalhumanitaaria teenuste arendamise kompetentside ja strateegiliste suundade kujundamine ning katseprojekti käivitamine koostöös huvigruppidega	Tulemusena loome koostöös Tallinna Ülikooli ja teenuse arendamisest huvitatud spetsialistidega tegevuskava RRI andmetel põhinevate digitaalhumanitaaria teenuste pakkumiseks.	detsember	Teenuste juht
2.5. Digitaalsete kogude kujundamine	2.5.1	Eesti trükipärandi massdigiteerimise projekti raames RR kogudes oleva materjali vahendamine, digitaalne säilitamine ja kättesaadavaks tegemine	Tulemusena laiem Eesti trükiste pärandile juurdepääs, kasvab e-teenuste kasutamine ja raamatukogude kasutajaskond laiemalt.	2019-2020	Peavarahoidja
	2.5.2	Suuremahuline veebiarhiveerimine	Kogu Eesti domeeni arhiveerimine on läbi viidud.	31. oktoober	Kogude arenduse osakond
2.6. Konverents, seminar	2.6.1	Põhja- ja Baltimaade ISBNi Agentuuride seminari korraldamine	Tulemusena ülevaade eri riikide kirjastajaportaalide tööst ja kasutusvõimalustest, sh automaatse numbriväljastusega kaasnevad probleemid ja nende lahendusvõimalused rahvuslikes keskustes.	Juuni	Kogude arenduse osakond
	2.6.2	Rahvusraamatukogu päev Narvas „Avastades Rahvusraamatukogu“	Seminar Ida-Virumaa raamatukoguhoidjatele ja kasutajatele (sh näitused: „150 aastat Eesti üldlaulupidu“, Narva Jaani kiriku raamatukogu, Metsiku küla raamatukogu; teemadena: teenusedisain ja andmekaitse, digikogude tutvustused, kohtumine kirjanikega jne).	mai	Humanitaaria ja kunstide raamatukogu
	2.6.3	Raamatukoguteenuste teenusedisain Tallinn Tehnikaülikooliga elamusturunduse õppekava raames	Õppekava raames analüüsitakse raamatukogude teenuseid, tulemusena ettepanekud teenuste parendamiseks ja arendamiseks. Rahvusraamatukogus toimub kokkuvõttev seminar raamatukogude teenuste disainimise teemadel.	veebruari-mai	Teenuste juht
2.7. Kompetentside arendamine	2.7.1	E-kogukonna projekti raames juhendajakoolitus raamatukogutöötajatele ja teistele kogukonna liikmetele	Jaanuar-juuni, koolitus 340-le raamatukoguhoidjale	Juuni	Raamatukoguteenuste arenduskeskus

	2.7.2	Digipädevuse programm raamatukogude töötajatele	Rahvusraamatukogu töötajatele suunatud programm on lõpule viidud. Selle alusel on välja arendatud uus programm, raamatukogudele koolituste käivitamine alates septembrist.	Juuni	Digipädevuste spetsialist
	2.7.3	Raamatukoguhoidjate täienduskoolitus	Rahvusraamatukogus kui koolitusasutuses lõpetab hindamise tunnistusega 7% raamatukoguhoidjatest. (140 tunnistust).	detsember	Raamatukoguteenuste arenduskeskus
2.8. Kogude säilitamine	2.8.1	Massneutraliseerimisalase koostöö käivitamine TÜ raamatukoguga	Arhiivkogu raamatud massneutraliseeritakse TÜ raamatukogus, alustatakse trükiste pikaajalise säilitamise analüüsiprojektiga.	2019- ...	Peavarahoidja

3. Parlamendiraamatukogust riigiraamatukoguks kujunemisel arendame teenuseid eesmärgiga teenindada Riigikogu, riigiasutusi, ministeeriume, toetades aja- ja asjakohase informatsiooniga.

Meede		Tegevus	Tulemus	Tähtaeg	Vastutav täitja
3.1. E-teenuse loomine	3.1.1	Uue õigusteabe keskkonna ja Vabariigi presidendi bibliograafia e-keskkonna visioon ning analüüs koostöös sihtrühmadega	Kasutaja ootustele kohanduva teenuse hankimiseks on valminud idee ja prototüüp.	detsember	Sotsiaalia ja parlamendiraamatukogu
	3.1.2	ELi infokeskuse veebilehe uuele platvormile viimine	Lihne ja kasutajasõbralik e-teenus on loodud.	mai	Sotsiaalia ja parlamendiraamatukogu
	3.1.3	Parlafoni blogi viimine uude keskkonda	Lihne ja kasutajasõbralik e-teenus on loodud.	september	Sotsiaalia ja parlamendiraamatukogu
3.2. Koostöö partneritega	3.2.1	Riigiraamatukogu teenuse arendamiseks vajaliku sisendi kogumine läbi sihtrühmade kaasamise ja uuringute	Raamatukogu teenuste ja kogude laiem tundus, teenuste arendamiseks vajalike võrgustike loomine.	detsember	Sotsiaalia ja parlamendiraamatukogu
	3.2.2	„Riigikogu Toimetiste“ temaatilised arutelud	Tulemuseks raamatukogu kasutajaskonna ja teenuste kasv, väljaande tuntuse kasv.	kaks korda aastas	Sotsiaalia ja parlamendiraamatukogu
	3.2.3	Intellektuaalse omandi päeva tähistamine rahvusvahelise seminariga	Koostatakse teemakohane väljapanek, toimub temaatiline seminar.	19. aprill	Sotsiaalia ja parlamendiraamatukogu
	3.2.4	Veebinäitus: Parlament ja aeg	Riigikogu 100. sünnipäevaks on loodud atraktiivne ajalooline ülevaade eraldi veebilehena.	märts	Sotsiaalia ja parlamendiraamatukogu, näituste osakond

3.3. Publitseerimine	3.3.1	Väljaanne „Naised Eesti parlamendis“	Varem koostatud e-näituse põhjal on loodud ülevaatlik ja täiendatud väljaanne.	oktoober	Sotsiaalia ja parlamendiraamatukogu
	3.3.2	I Riigikogu elulood	Riigikogu 100. sünnipäevaks on loodud RR kogude ja arhiivimaterjalide põhjal väljaanne I Riigikogu koosseisust lühielulugude vormis.	aprill	Sotsiaalia ja parlamendiraamatukogu
3.4. Haridustegevus	3.4.1	Erialateabe infootsingu koolituste ja töötubade paindlike formaatide väljatöötamine ja läbiviimine erinevatele sihtrühmadele	Välja on töötatud interaktiivsed vormid koolituste läbiviimiseks ja enesetestid infootsingu pädevuse tõstmiseks.	november	Haridustegevuste kuraator
3.5. Näitus	3.5.1	Eesti Põhiseadus 100 ja Tartu Rahu 100 näituste ettevalmistamine	Kahe tähtsündmuse tähistamine ülemajalise koostöönäitusena.	veebruar 2020	Sotsiaalia ja parlamendiraamatukogu

4. Rahvusraamatukogu on meie kliendi soovide ennetamisele ja täitmisele suunatud organisatsioon

Meede		Tegevus	Tulemus	Tähtaeg	Vastutav täitja
4.1. Ruum kui teenus	4.1.1	Raamatukoguhoone rekonstrueerimine	Kasutajasõbraliku ja tänapäevaste teenustega raamatukogu loomine koostöös Rahvusarhiiviga. Projekteerimise protsess.	2019-2020	Projekteerimise projektijuht
	4.1.2	Infokeskuse loomine (sh Eestit tutvustav ala ja vaba-aja suunitlusega kogu)	Tulemuseks hubane keskkond suhtlemiseks, info hankimiseks, koostööks ning vaba aja veetmiseks, kus asub keskne raamatukoguteenuste teeninduspunkt, Eestit tutvustav ala ja koju laenutatav avakogu.	september	Teenindusosakond
	4.1.3	Iseteenindusliku raamatukogu kujundamine	Raamatukoguteenuste infopakett uuele kasutajale, avakogu juhi arendamine, iseteenindusliku laenutusteenuse võimaluste tutvustamine ja vajalike teenusprotsessi toetavate juhendmaterjalide koostamine.	1. oktoober	Teenindusosakond
4.2. Kogude kujundamine	4.2.1	Raamatukogu kogude kasutatavuse analüüsimine	Tulemuseks kogude kasutatavuse hindamise analüüsimeetodid ja tagasiside lahendused. Teavikute komplekteerimine toimub vastavalt kasutajate ootustele.	detsember	Kogude arenduse osakond, referendid
	4.2.2	Humanitaarteaduste väljaannete hankimise osakaalu suurendamine komplekteerimiseelarves	Välisteavikute komplekteerimise eelarvest eraldame 1/3 humanitaarteaduste ja 2/3 sotsiaalteaduste hankimiseks.	31. jaanuar	Kogude arenduse osakond, referendid

	4.2.3	Sihtrühmade ja ekspertide laiem ja teadlikum kaasamine kogude kujundamisse	Kujundame humanitaarteaduste ja parlamendiraamatukogu kasutajate vajadustele vastava ja pidevalt täieneva infokandjate kogu. Kasutajate poolt hangitud välisraamatute osakaal kasvab 14%ni.	detsember	Kogude arenduse osakond, referendid
4.3. Teenuspõhine organisatsioon	4.3.1	Teenuspõhise organisatsiooni toimimiseks vajalike juhtimisvahendite- ja mudelite kinnistamine	Teenuste ümarlaual käsitletakse teenuste juhtimise, analüüsi ja arendamisega seotud teemasid, organisatsioon on informeeritud ja kaasatud.	1 x kvartalis	Kvaliteedispetsialist
	4.3.2	Teeninduskvaliteedi eesmärkide kinnistamine ja hindamine sisevaatluste teel	Teeninduskvaliteedi sisevaatluse ettevalmistamine ja korraldamine. Hindamise tulemused on analüüsitud ja teeninduse valdkonna juhtidele edastatud.	september	Kvaliteedispetsialist
	4.3.3	Elektroonilise kvaliteedisüsteemi / kvaliteedikäsiraamatu loomine ja rakendamine	Teenuskaardid, seotud regulatsioonid ja juhendid ning mõõdikud ja nende mõõtmistulemused on dokumenteeritud dokumendihalduse süsteemis.	15. detsember	Kvaliteedispetsialist
	4.3.4	Teenuspõhise organisatsiooni raames teenuste analüüs vastavushindamise meetodil (valitud teenustele)	Vastavushindamise ettevalmistamine ja läbiviimine. Vastavushindamise tulemused on analüüsitud ja parenduskava koostatud.	31. mai	Kvaliteedispetsialist
4.4. Kulupõhine eelarvestamine	4.4.1	Teenusehindade arvestuse juurutamine sh kulumudeli koostamine ja süsteemi KAIS kasutuselevõtt	Teenuse hinda on võimalik jooksvalt arvestada.	september	Finantsjuht
	4.4.2	Tööaja kaardistamise läbiviimine ja analüüs	Sisend 2020 a kulumudelis tööaja jaotamiseks teenuste vahel ja teenuste analüüsiks.	november	Finantsjuht
4.5. Organisatsiooni arendamine	4.5.1	Kirjeldame Rahvusraamatukogu väärtused	Rahvusraamatukogu väärtused on nimetatud 2019.-2021. aasta strateegias, kaasame kõik huvitatud kolleegid ning eelnevalt kokkulepitud tegevuste läbiviimise tulemusena jõuame Rahvusraamatukogu väärtuste käitumusliku kirjelduseni.	mai	Personalijuht
	4.5.2	Võtame kasutusele Rahvusraamatukogu kompetentsimudeli	Inimeste hindamise, tasustamise ja edutamise alaste otsuste kvaliteedi tõstmiseks töötame organisatsiooni väärtuste alusel välja juhtide ja spetsialistide kompetentsimudeli eristuvate kompetentside osas.	detsember	Personalijuht
	4.5.3	E-teenuste üleviimine RMITi ja arendusprotsesse toetavate standardsete koostöömudelite kujundamine ning kinnistamine	Oleme tegus partner teenusepakkuja RMITile, e-teenuste arendusprojektid valmivad efektiivselt ja tähtajaliselt.	detsember	Raamatukoguteenuste arenduskeskus

4.6. Tuntuse kasvatamine	4.6.1	Rahvusraamatukogu teenuste ja kogude turundusstrateegia loomine	Kasutajaskonna laienemine ning suurem avalik huvi raamatukogu teenuste, kogude ja ürituste vastu, kasutajate arvu tõus.	märts	Kommunikatsiooni- ja turundusosakond, teenuste juhid
	4.6.2	Rahvusraamatukogu päev linnaruumis	Laiem avalikkus on teadlik raamatukogus pakutavatest teenustest.	juuni	Kommunikatsiooni- ja turundusosakond, Kultuurinõunik