

## Szolgáltatás tervezési segédlet

Új szolgáltatás esetében érdemes megtervezni a segédletben található kérdésköröket. Természetesen a tervezési fázisban számos egyéb elem is felmerül (pl. költségvetés), ezeket az elemeket is érdemes beépíteni.



Nagy segítség a megvalósítási folyamatban, ha a tervezés során nem általánosságokat, hanem konkrétumokat fogalmazunk meg. (Pl. marketing elemek: 1 beharangozó honlap hír a szolgáltatás indulása előtt egy héttel, 4 Facebook poszt a szolgáltatás indulása előtti két hétben, 1 beharangozó cikk a helyi újságban, plakátok kihelyezése a településen, kölcsönzést szórólap az olvasóknak az indulás előtt és után egy-egy héttel, TV/rádióriport a szolgáltatás indulásakor, „visszaszámlálás” Facebook poszt induláskor, stb.)

A gyakorlatban tehát érdemes kibővíteni és formailag is testre szabni a lenti táblázatot.

Ha az ilyen típusú tervezés beépül a könyvtár mindennapi gyakorlatába, akkor lényegesen egyszerűbb és gyorsabb lesz a szolgáltatás bevezetése, a működés visszamérése és a szolgáltatás fejlesztéséhez szükséges beavatkozások végrehajtása.

... és már meg is valósult a PDCA!

Honnan szereztek inspirációt? (felhasznált keresőszavak/honlapok, szakirodalom, személyes tapasztalatok, stb.)	Ötletgyűjtés:
Milyen szolgáltatást tervez a könyvtár? (Mi lesz a neve?)	A szolgáltatás megnevezése és rövid leírása:
Az új szolgáltatás létrehozásához és működtetéséhez szükséges a kollégáknak új kompetenciákat elsajátítani? Melyek ezek? Hogyan biztosítja a könyvtár az új ismeretek elsajátítását?	Szükséges ismeretek:
Mit szeretnétek elérni az új szolgáltatás segítségével? Milyen használati adatokkal lennétek elégedettek? Állapítsatok meg célértékeket!	Célérték meghatározás:
Hogyan méritek a szolgáltatások eredményeit, a célértékek teljesülését? (mutatószámok/viszonyszámok)	Mérés típusa és mutatószámok/viszonyszámok megnevezése:
Hogyan éritek el a célcsoportot? Milyen marketing elemeket használtok az új tér és az új szolgáltatások reklámozásához?	Marketing elemek:
Hogyan méritek a szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettséget?	Elégedettségmérés:
Milyen IKT eszközök beszerzésére van szükség?	IKT eszközök, szoftverek:
Milyen együttműködő partnereket tudtok bevonnai az új tér/szolgáltatások kialakításához és működtetéséhez?	Partnerek:
Ideális esetben kb. mennyi idő alatt lehet megvalósítani az elképzeléseket?	Egyszerű ütemterv:
Hogyan biztosítható a szolgáltatás hosszútávú működtetése és fejlesztése?	