



**A dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér  
minőségirányítási munkaterve  
2017.**

**Készítette: Lengyel Adrienn**

**2017. febr. 10.**

## **Minőségirányítási tevékenységek tervezése 2017-ben**

Könyvtárunk másfél éve elkötelezetten végzi minőségirányítási munkáját, a MIT és egy külső szakértő közreműködésével. A rendszeres tanácskozások lehetővé teszik a feladatok, megoldandó problémák részletes megvitatását, a megoldások közös kidolgozását.

Az idei év fordulópont lesz számunkra, mert benyújtjuk pályázatunkat a Minősített Könyvtári Cím elnyeréséhez. Addig is nagyon sok feladat vár ránk, amiket a 2017-es Cselekvési tervünkben rögzítettünk.

Az előző évben kidolgozott **Marketingstratégiánk, a külső- és belső kommunikációs tervünk** pontjainak gyakorlatba átültetése a legelső megoldandó feladatok között szerepel. Ezek koordinálását a MIT mellett a Marketingcsoport is végzi.

Nagy hangsúlyt fektetünk a **belső kommunikációnk** további javítására és tervezett **marketingtevékenységet** kezdünk intézményünk reklámozása érdekében.

Folytatjuk az előző évben megkezdett felméréseket, úgymint a **használoi és közművelődési elégedettségmérést**. Szeretnénk megtudni az utca emberétől **közvélemény-kutatás** formájában, hogy ismeri-e intézményünket, igénybe veszi-e szolgáltatásainkat.

A **PDCA** elvét követve megkérdezzük használóinkat, hogy mennyire nyerték el tetszésüket felújított szolgáltató tereink (Rendezvényterem, Helyismereti Gyűjtemény) és megújult szolgáltatásunk (születésnap csomag).

Összefoglalót készítünk a Benchmarkingra felkért megyei könyvtárak adataiból, **teljesítménymutatók** segítségével pozícionáljuk magunkat.

Meglévő folyamatainkat ellenőrizzük, **kockázatelemzésünket** újra megvizsgáljuk, ahol, szükséges változtatunk a leírásokon.

Tudatosan készülünk a tavasz során megtartandó **dolgozói elégedettségmérésre** és az **önértékelésre**, fórumokat, szakmai napot szervezünk.

Továbbra is nagy hangsúlyt fektetünk **szolgáltató tereink megújítására**, hogy használóink és munkatársaink is kellemes, a kornak megfelelő modern környezetben tudjanak kikapcsolódni, kutatni, dolgozni. Intézményi cselekvési tervünkben konkrét helyszíneket jelölünk meg a 2017-es felújításokkal kapcsolatban.

Befejezzük a **Minőségi kézikönyv összeállítását**, a mellékletek szabályzatait, dokumentumait összegyűjtjük, beszerkesztjük és a Minősített Könyvtári Cím pályázat meghirdetése után pályázatunkat benyújtjuk.

Az őszi folyamán folytatjuk **elégedettségméréseinket**, a tervezett épület felújítások után kérdezzük meg látogatóinkat az átalakításokról. A novemberi Könyvszalon alkalmából pedig az ennek keretében szervezett rendezvényeink elégedettségét mérjük.

Megismételjük a munkatársak körében a 2016-os **teljesítmény-kompetencia felmérést**, majd összehasonlítjuk az eredményeket.

Szakmailag felkészülten és egyben nagy izgalommal várjuk a hozzánk érkező **Könyvtári Minőségügyi Bizottság** tagjait, akik a helyszínen fogják elemezni és értékelni a két és fél éve tartó minőségbiztosítási munkánkat.

### **Minőségirányítási cselekvési terv 2017-es évre**

#### **Minőségbiztosítás gyakorlati alkalmazása**

Dolgozói minősítés lefolytatása a KJT. melléklete alapján

Felelős: dr. Horváth Sándor Domonkos

FOLYAMATBAN

Minőségi kézikönyv összeállítása

Felelős: Lengyel Adrienn, Pethő Árpádné, Vargáné Nemesi Emma, Máj Szabolcsné

Határidő: február 28.

Minőségirányítási szakmai nap, dolgozói elégedettségmérés

Felelős: Lengyel Adrienn, MIT tagok

Határidő: március 28.

A Minőségi kézikönyv mellékleteit képező dokumentumok összegyűjtése

Felelős: Lengyel Adrienn

Határidő: márc. 31.

Közművelődési elégedettségmérés rendezvényeken

Felelős: Vargáné Nemesi Emma

Határidő: március 31.

Használói elégedettségi vizsgálat a diákok körében

Felelős: Szabó Judit, Galambos Krisztina

Határidő: március 31.

Benchmarking és teljesítménymérés a megyei könyvtárakkal

Felelős: Ósze Mária, Polczer Adél

Határidő: március 31.

Önértékelés

Felelős: Lengyel Adrienn, MIT tagok

Határidő: április 21., május 5., 26.

Minőségirányítási pályázati dokumentumok ellenőrzése, pályázati szövegének elkészítése

Felelős: dr. Horváth Sándor Domonkos, Lengyel Adrienn

Határidő: május 31.

Minősített Könyvtári Cím pályázat benyújtása  
Felelős: dr. Horváth Sándor Domonkos, Lengyel Adrienn  
Határidő: július 31.

Használói elégedettségmérés az épület átalakításokról  
Felelős: Lengyel Adrienn  
Határidő: október 27.

Minőségirányítási szakmai nap, felkészülés a minősítésre  
Felelős: Lengyel Adrienn, MIT tagok  
Határidő: október

Munkatársi teljesítménymérés-kompetencia  
Felelős: Lengyel Adrienn  
Határidő: október 27.

Könyvszalón rendezvény elégedettségmérés  
Felelős: Vargáné Nemesi Emma, Lengyel Adrienn  
Határidő: november 17-19.

### **Belső kommunikáció fejlesztése, belső képzések**

Kommunikációs előadás a munkatársak számára  
Felelős: dr. Horváth Sándor Domonkos  
Határidő:

Marketing-kommunikációs tanfolyam  
Felelős: Képzési munkacsoport

Online újságírás tanfolyam  
Felelős: Képzési munkacsoport

Kiadványszerkesztő tanfolyam  
Felelős: Képzési munkacsoport

### **Marketing**

Éves marketingterv összeállítása  
Felelős: dr. Horváth Sándor Domonkos

Határidő: február 28.

Éves eseménynaptár elkészítése digitális felületen

Felelős: dr. Horváth Sándor Domonkos

Határidő: a munkaterv időpontjával azonos

Közvélemény kutatás a könyvtárhasználati szokásokról

Felelős: dr. Horváth József

Határidő: március 31.

Arculati kézikönyvnek megfelelő nyomtatvány szükséglet (borítékok, feliratok stb.) megrendelése

Felelős: Lengyel Adrienn

Határidő: a 2017-es költségvetés elfogadásakor

Az éves nagyrendezvények marketingjének kialakítása (arculat, marketingeszközök, terveztetés, megrendelés, kivitelezés)

Felelős: F. Sipos Bea

Határidő: Arculati tevékenység: a nagyrendezvény előtt min. 60 nappal

Gyártás: a nagyrendezvény előtt min. 45 nappal

Annak meghatározása, hogy az év során mely nagyrendezvények milyen szintű marketingtámogatásban részesüljenek

- online
- nyomtatott
- nyomdailag kivitelezett

Az intézmény arculati elemeinek ellenőrzése

Felelős: marketingcsoport

Határidő:

2017 első negyedév: Központi Könyvtár, Kisfaludy Könyvtár

2017 második negyedév: József Attila Művelődési Ház és a fiókkönyvtárak

2017 harmadik negyedév: raktárak és egyéb helyiségek

Az intézményi beruházásokkal kapcsolatos marketingtevékenység

Felelős: dr. Horváth Sándor Domonkos igazgató

Határidő: beruházások támogatásáról való döntést követően haladéktalanul

Marketingterv az intézményi weblap működtetésére, kiterjedve az intézményi facebook és a Győri Szalon felületekre is.

Felelős: Tolnai Gáborné

Határidő: április 28.

