

Belső- és külső kommunikációs terv

1. verzió

2017



Verzió:	1.
Oldalszám:	11 oldal + 2 db melléklet
Készítette:	A Minőségirányítási Tanács
Jóváhagyta:	Erdősné Sági Mária igazgató
Jóváhagyás dátuma:	2017. február 28.
Hatálybalépés időpontja:	2017. március 01.

Módosítások jegyzéke

A módosítás dátuma	Oldalszám	Módosítás



igazgató



Tartalomjegyzék

1.A kommunikációs tervezés célja.....	5
2.Belső kommunikáció.....	5
2.1 Helyzetértékelés.....	5
Belső kommunikáció célja.....	5
Erősségek.....	5
Fejlesztendő területek.....	6
2.2 Írásos kommunikáció.....	6
E-mail.....	6
Google drive.....	6
Dokumentumtár – egy közös belső hálózat.....	6
Google naptár.....	7
Faliújság.....	7
2.3 Szóbeli kommunikáció.....	7
Értekezlet, Munkaértekezlet.....	7
Tudásmegosztás.....	7
Belső továbbképzések.....	7
Személyes egyeztetés.....	7
Informális megbeszélés.....	7
3. Külső kommunikáció.....	8
3.1 Helyzetértékelés.....	8
Erősségek.....	8
Fejlesztendő területek.....	8
3.2Kommunikációs csatornáink.....	9
Hivatalos honlap.....	9
Facebook.....	9
Nyilvános e-mail címek és a partnerlista.....	9
Telefonszámok.....	9
Hírlevél.....	9
Hagyományos papír alapú levél.....	9
Békésmátrix.....	10
Békési Újság.....	10
Városházi krónika.....	10

Toronyrádió.....	10
Békés Megyei Hírlap	10
Személyes kommunikáció	10
Faliújság.....	10
Könyvtári pultok	10
3.3.Külső partnereink	10
3.4. Kiemelt célcsoportok.....	11
Gyerekek, általános iskolák	11
Fiatalok, középiskolák	11
Hátrányos helyzetűek és fogyatékkal élők.....	11
3.5 Célcsoportokkal való kommunikáció	11
4. Mellékletek:.....	11
1. Partnerlista	11
2. Célcsoportokkal kapcsolatos kommunikáció részletei.....	11

1.A kommunikációs tervezés célja.

Az egyik legalapvetőbb emberi tevékenység a kommunikáció. A kifejezés a latin communication főnévből származik, melynek jelentése közzététel, a gondolat közlése. Mai használatban tájékoztatást, információk cseréjét, közlését jelenti valamilyen erre szolgáló eszköz, jelrendszer segítségével.

Kommunikálunk az élet számos területén, többek között munkánk során is, amikor szakmai megbeszéléseket folytatunk egymással vagy megszólítjuk az embereket és a szolgáltatásainkat ismertetjük.

Elmondható, hogy *kommunikációs stratégiánk célja* a könyvtárunkkal szemben támasztott valós és látens társadalmi igényeknek megfelelően kialakított szolgáltatások és intézményi működés minél szélesebb körű, hatékony kommunikálása és a megváltozott, korszerű könyvtárkép köztudatba történő beépítése.

Intézményünk kommunikációjának tervezése az alábbi területeket érinti:

- munkatársak közötti információcsere módjait – **belső kommunikáció** és
- a könyvtárhasználók, lehetséges használók, fenntartó és más partnerek számára nyújtott, illetve tőlük származó információk áramlásának módjait - **külső kommunikáció**

2.Belső kommunikáció

A belső kommunikáció minősége meghatározó, zavartalan és hatékony működése alapvető fontosságú. Nem megfelelő, akadozó működése csökkenti a munkatársak aktivitását, motiváltságát és az intézménnyel szembeni lojalitását.

2.1 Helyzetértékelés

Belső kommunikáció célja

- a szervezeten belüli kommunikáció megfelelő működése
- az információ szabad áramlásának biztosítása
- a megfelelő kommunikációs csatornák kialakítása.

Lényeges, hogy munkatársaink ismerjék a könyvtár alapvető dokumentumait a működéssel, stratégiával, minőségbiztosítással és más területekkel kapcsolatban. Valamint a projektek és egyéb munkaterületek során a tájékoztatás, kommunikáció, visszacsatolás is elengedhetetlen. Sok esetben a könyvtár falain túlról is nélkülözhetetlen az elérés.

Erősségek

- *Évek óta jól működő közös belső hálózat, amely lehetőséget biztosít a szükséges dokumentumok elérésére.*

- *A folyamatosan elérhető belső hálózat szerkezetét tekintve rendezett, könnyen megtalálhatók a szükséges dokumentumok*
- *Rendszeresen használunk emailt egymás tájékoztatására*
- *Közösen szerkesztendő munkák esetén a Google drive-ot vesszük igénybe*
- *Mindenki által hozzáférhető Google naptárban tartjuk nyilván a fontos eseményeket, határidőket, ami nagyon hasznos, hiszen bárki otthonról is tud tájékozódni.*
- *Rendszeresen tartunk munkaértekezletet és csökkent az informális megbeszélések előfordulása.*
- *A részlegek között telefonon is kommunikálhatunk*
- *Adott a véleménynyilvánítás lehetősége*
- *Nyílt kommunikáció folyik*

Fejlesztendő területek

- *A Google drive alaposabb megismerése és ezáltal több funkciójának használata*
- *A Google naptár alaposabb megismerése és ezáltal több funkciójának használata*
- *Szakmai továbbképzések beszámolójának gyakoribb megtartása és a hozzá tartozó írásos anyag elérésének biztosítása.*
- *Belső továbbképzések tartása gyakrabban, a tudásmegosztás érdekében*
- *Munkaértekezlet emlékeztetőjének rendszeres elérhetővé tétele a Google Drive-on.*
- *Munkaértekezlet következő dátumának megjelölése, vagy hétközben értesítés az elmaradásról, időpont módosulásról. Különösen, ha valami miatt nem tudjuk tartani a megszokott heti rendszerességet.*
- *Telefonkészülékek funkcióhiányosságainak kiküszöbölése.*
- *Határozottabb döntés munkaértekezleten.*
- *Többben éljenek a véleménynyilvánítás lehetőségével*

2.2 Írásos kommunikáció

E-mail

E-mailben értesítjük egymást fontos teendőkről, információkról és az intézményvezetőtől is kapunk írásos feladatot vagy információt e-mail-ben. Ilyenkor fontos a visszacsatolás.

Google drive

A közösen szerkesztendő munkákat, a megosztott dokumentumként tároljuk pl. pályázatíráskor is kiváló segítség.

Dokumentumtár – egy közös belső hálózat

Intézményünkben évek óta egy közös belső hálózaton tároljuk azokat az alapvető dokumentumokat, amelyeket minden munkatársnak ismernie kell, melyekkel dolgozunk, frissítjük, tartalmát használjuk stb. Itt érik el pl. a kollégák az egyes projektek

dokumentumait, rendezvényeink meghívóit, fotóit, az egyes szolgáltatások, programok "élete" során készült dokumentumokat stb.

Google naptár

A megosztott naptár a rendezvények, szabadságok, és másfontos események (városi, intézményi) időpontjának rögzítésére szolgál, ezen túl lehetőség van fontos tudnivalók, részletek beírására és többek között dokumentumok csatolására is.

Faliújság

A dolgozói faliújságon a tűzriadó terv és a riasztó kezelésével kapcsolatos információk találhatóak. Fontos a naprakész tartása, legyen felelőse.

2.3 Szóbeli kommunikáció

Értekezlet, Munkaértekezlet

Minden hét első munkanapján értekezletet tartunk minden munkatárs részvételével. A munkaértekezletről emlékeztető készül az adott munkákhoz tartozó leírások, felelősök és határidő feltüntetésével. Ezen túl meg kell határozni a következő alkalom időpontját és témáját. Az emlékeztetőt két munkanapon belül a munkatársak számára hozzáférhetővé kell tenni a Google Drive -on.

Tudásmegosztás

Szakmai továbbképzések ismeretanyagát közzé kell tenni, ha szükséges szóbeli beszámoló formájában vagy jegyzet, esetleg az elhangzott előadás prezentációjának elérhetővé tételével a közös hálózaton található tudásmegosztás című mappában.

Belső továbbképzések

Tudásmegosztás érdekében válhatnak szükségessé egy aktuális témában vagy megismertetni kívánt új ismeret, szakirodalom, cikk esetében. Fontos, hogy kapcsolódó információ elérhető legyen írásos formában, pl. minőségbiztosítás témában.

Személyes egyeztetés

Célja leggyakrabban egy fontos, rövid határidős feladat kiszabása, célszerű írásos rögzítése a későbbi számonkérés megkönnyítése érdekében.

Informális megbeszélés

Folyosói beszélgetés. Előnye a közvetlen stílus és a gyorsaság, gyors visszacsatolás. Hátránya, hogy a résztvevők köre esetleges. Legtöbbször hiányzik a dokumentáltság, lehetnek torzító hatások, nehéz a számon kérhetőség. Érdemes, egy emlékeztető e-mailt írni, hogy mindenki értesüljön.

3. Külső kommunikáció

Külső kommunikáció célja

- az intézmény jó hírének, ismertségének növelése széles körben
- fejlesztéseink, szolgáltatásaink ismertetése és a lakosság motiválása a használatra
- belső értékeink kommunikálása,
- használóink számának és elégedettségének növelése
- partnereinknek lehetőség biztosítása visszacsatolásra.

3.1 Helyzetértékelés

Erősségek

- *Közel egy évtizede rendelkezünk elektronikus partnerlistával, amely korábban a nagy létszámban küldött borítékos meghívók válogatását és nyomtatását is segítette és időközben sokat változott.*
- *Intézményünk különböző célcsoportjaival eltérő módon kommunikálunk.*

Figyelembe vesszük életkori sajátosságaikat, digitális írástudásukat, szokásaikat. Eltérő az is, hogy melyik csoporttal miről kommunikálunk.

- *Kommunikációnk során figyelembe vesszük, hogy a megszólítandó célcsoport esetében melyek a leghatékonyabb kommunikációs csatornák és azokat alkalmazzuk.*
- *A telefon felvételekor egységesen mutatkozunk be (Békés Városi Püski Sándor Könyvtár, jó napot kívánok, xy vagyok, segíthetek önnek valamiben)*
- *Jó kapcsolatot ápolunk, a BékésMátrix városi hírportállal és a Békési Újság csapatával, kölcsönösen segítjük egymás munkáját.*
- *Folyamatosan frissülő honlappal rendelkezünk.*
- *Aktív jelenlét a facebookon is, egyre hatékonyabban*
- *Rendszeresen küldünk hírlevelet.*
- *Jó a kommunikáció a kulturális és oktatási intézményekkel.*
- *Címlistánkat tervezetten és rendszeresen ellenőrizzük, frissítjük.*
- *Sok együttműködési megállapodással rendelkezünk a partner intézmények körében is.*
- *Jó kapcsolatot ápolunk a fenntartóval.*
- *Személyesen is tartjuk a kapcsolatot olvasóinkkal, többek között a „Könyvet házhoz” szolgáltatásunkkal. A szolgáltatást igénybe vevők között sok az idős és/vagy nehezen mozgó régi olvasónk, akik örülnek minden látogatásnak és új olvasmánynak. Igény esetén fogyatékkal élő olvasóink is élhetnek a szolgáltatással.*

Fejlesztendő területek

- *Kommunikációs csatornáink számának növelése és azok következetes használata*
- *Honlapunk felújítása, hogy egyszerre több hír is látható legyen.*
- *Gyermek oldal szünetel, felújítása*

- *Helyi tévével stabilabb kapcsolat kialakítása.*
- *Könyvtárba nem járók megszólításának kidolgozása.*
- *Ifjúság elérésének kidolgozása*
- *Rendezvények után gyors híradás az eseményről a különböző csatornákon.*
- *Legyen felelőse a könyvtári bejáratnál lévő faliújságnak.*
- *A könyvtári pultokon elhelyezett szóróanyagok naprakészen tartása.*
- *A partnerlista jelenlegi számítógépes programjának felújítása az egyszerűbb használat érdekében.*
- *Arculati kézikönyv elkészítése*
- *Hírlevél küldésének egyszerűbb megoldása, hogy ne csak az informatikus tudja elküldeni, hanem kollégák is. Megoldható a hírlevél küldő program átdolgozásával.*
- *Online kérdőívek lehetőségének jobb kihasználása.*

3.2 Kommunikációs csatornáink

Hivatalos honlap

A legalapvetőbb felület a rólunk szóló információk közlésére. Nagyon fontos az információk frissessége, jó láthatósága és hogy a lehető legkevesebb kattintással, könnyen megtalálható legyen.

Facebook

A használói szokásokat figyelembe véve, divatos és hatékony ezeken az oldalakon való folyamatos, ötletes jelenlét.

Nyilvános e-mail címek és a partnerlista

Egyes rendezvényeinkhez, kisebb közösségeket érintő programjainkhoz és protokoll meghívók elküldéséhez használjuk elsősorban. Lényeges a címek frissítése.

Telefonszámok

Elsősorban idősebb olvasóinkkal való gyorsabb kommunikációhoz használjuk, akiket egyébként csak postai úton tudnánk megszólítani.

Hírlevél

Rendezvényeink, akcióink népszerűsítésére, változások, friss hírek közlésére is használjuk, egyszerre nagyobb létszámú ember szólítható meg ezzel a módszerrel. Lényeges az e-mail címek frissítése a TextLib rendszerben, ahonnan a program a címeket válogatja.

Hagyományos papír alapú levél

Ritkán használjuk, különleges rendezvény meghívójához vagy olyan olvasók megszólításához, akiket csak így érünk el.

Békésmátrix

Városi hírportál. Ezt az oldalt nagyon sok békési látogatja. Jó partneri kapcsolatnak köszönhetően a honlapunkon megjelenő hírek, információk, beszámolók ezen a városi oldalon is láthatók azonnal.

Békési Újság

Békési közéleti, kétheti lap, ami eljut minden háztartásba, sokan olvassák.

Városházi krónika

Békés város önkormányzatának lapja.

Toronyrádió

Békési rádió. A napközben rádiózó békésiek hallgatják elsősorban, minden rendezvényünket, programunkat hirdetik.

Békés Megyei Hírlap

Békés megye napilapja

Személyes kommunikáció

Könyvet házhoz szolgáltatásunk alkalmával és a napi könyvtárhasználat során is kommunikálunk olvasóinkkal, valamint, mivel Békés kisváros és sok embert ismerünk személyesen, a mindennapi élet során is tartjuk a kapcsolatot.

Faliújság

A kölcsönző részleg előterében elhelyezett faliújságon és a bejárati ajtón saját rendezvényeink plakátja és további városi intézmények plakátjai kerülnek elhelyezésre. Így a könyvtárba betérőknek lehetőségük van megtekinteni a városi programkínálatot. Fontos naprakészen tartása. Felelőse a kölcsönző könyvtáros.

Könyvtári pultok

A különböző részlegekben található könyvtári pultokon elhelyezett szóróanyagok saját vagy városi rendezvényeket hirdetnek látogatóink számára, rendszerint több példányban, lehetőséget biztosítva, hogy vigyenek belőle. Fontos a naprakészen tartása, amiért mindig az ott dolgozó könyvtáros felel.

3.3.Külső partnereink

Külső partnereink listájával évek óta rendelkezünk, mindenki számára elérhető, rendszeresen frissítjük azt, azonban kezelése nehézkes.

Partnerlistát: lásd 1. sz. mellékletben

3.4. Kiemelt célcsoportok

Gyerekek, általános iskolák

Jó a könyvtárban lenni. A kicsiket aktív könyvtárhasználókká, olvasókká szeretnénk nevelni. Az idősebbeket, felsősöket pedig szeretnénk megtartani, hiszen tudjuk, hogy felső tagozatban indul meg a lemorzsolódás, az érdeklődési kör megváltozása. Változatos programokat kínálunk számukra, hogy mindenki megtalálja a számára legjobbat. Ezeket az érdekes lehetőségeket több fórumon fogjuk részükre ismertetni, hirdetni.

Fiatalok, középiskolák

Tervezzük ifjúsági részleg kialakítását a korosztály részére. A korosztályból kevesen olvasnak, járnak könyvtárba. Fel kívánjuk kelteni az érdeklődésüket a nekik szóló könyvek, zenék, programok érdekes bemutatásával. Szervezésbe bevonjuk az iskolákat és aktív pedagógusokat is.

Hátrányos helyzetűek és fogyatékkal élők

Sajnos akadálymentességet még nem tudunk biztosítani. A gyengén látók részére braile billentyűzet is segíti a könnyebb számítógép használatot. Felmérjük az igényeiket és érdekes programokat kínálunk számukra személyes megkeresés és más csatornák útján.

3.5 Célcsoportokkal való kommunikáció

A célcsoportokkal való kommunikációt a 2. számú melléklet tartalmazza, amely a következő szempontok szerint vizsgálja a célcsoportokkal való kommunikációt, külön figyelembe véve kiemelt célcsoportjainkat is: célcsoportok megnevezése, számukra küldött üzenet tartalma, kommunikációs csatorna, erősségek, fejlesztendő területek, beavatkozás, felelős, beavatkozás tervezett éve.

A célcsoportokkal kapcsolatos kommunikációs tudnivalókat lásd a 2. számú mellékletben.

Kommunikációs cselekvési tervünket a stratégiai tervvel összhangban, azzal együtt gondolkodva készítettük el.

Külső kommunikációval kapcsolatos folyó évi cselekvési tervet az adott évi cselekvési terv tartalmazza.

4. Mellékletek:

1. Partnerlista

2. Célcsoportokkal kapcsolatos kommunikáció részletei.