

HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

**A HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
BELSŐ ÉS KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS
TERVE
V2**





A módosítások listája

Verziószám	V2
Elérési útvonal	server/Központi dokumentumtár/Minőségbiztosítás/PR és marketing/Belső és külső kommunikációs tervV2_2021
Oldalszám	15 oldal
Készítette	Minőségirányítási Tanács: Hodossyné Csőke Beáta, Kitka Zsuzsa, Riczu Anikó, Ujjné Tellér Gabriella
Jóváhagyta	Kázmér Ágnes
A jóváhagyás dátuma	2021. január 14.
A hatálybalépés dátuma	2021. január 15.

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosítás dátuma
V1	Kommunikációs terv	teljes dokumentum	2021. január 14.

Kitka Zsuzsa

a Minőségirányítási Tanács vezetője



Kázmér Ágnes

könyvtárvezető



Tartalom

1. Bevezetés	4
2. Intézményi kommunikáció	4
2.1. Célok	4
2.2. Arculat	5
3. Belső kommunikáció	5
3. 1. Kommunikációs csatornák azonosítása	6
3.1.1 Szóbeli kommunikációs csatornák	6
3.1.2 Írásos kommunikációs csatornák	8
4. Külső kommunikáció	10
4.1. Célcsoportok	11
4.2. Kapcsolati térkép (partnerlista)	11
4.3. A külső partnerekkel való kapcsolattartás csatornái	12
Mellékletek	14
Organogram	14
Külső partnerek kommunikációs hálójája	15



1. Bevezetés

A Hamvas Béla Városi Könyvtár kommunikációs tevékenységének célja hírnevének, arculatának és a stratégia összhangjának biztosítása. Ennek érdekében kiemelt feladata a belső és külső partnerekkel való tudatos, tervezett és irányított kapcsolattartás. Könyvtárunk számos csatornán kommunikál partnereivel, amelynek módját folyamatosan az aktuális igényekhez igazítja, fejleszti.

Külső és belső partnereink kommunikációs igényeit és elégedettségét rendszeresen mérjük és értékeljük. 2016-ban készült el a könyvtár kommunikációs terve, amelyben azonosítottuk a célcsoportokat, meghatároztuk a kommunikációs csatornákat. Az elvégzett mérések eredményeit felhasználva fejlesztjük a folyamatot.

2. Intézményi kommunikáció

A Hamvas Béla Városi Könyvtár egy integrált intézmény részeként működik. Ez nagy mértékben meghatározza az intézmény kommunikációját, PR tevékenységét. A könyvtár sorsát meghatározó nagyobb döntések, fejlesztések csak az intézmény igazgatójának beleegyezésével és a fenntartó jóváhagyásával hozhatók meg. A médiában tájékoztatásra, nyilatkozat adására is ő jogosult, illetve az általa esetenként megbízott személy. A médiában bárminemű híryanag, programismertető csak a TMKK vezetőinek tudtával és engedélyével jeleníthető meg.

Az intézmény feladatainak hatékonyabb ellátása érdekében a belső szervezeti egységek egymással szoros kapcsolatot tartanak. Az együttműködés során minden olyan esetben, amelyik a másik szervezeti egységet érinti, az intézkedést megelőzően egyeztetési kötelezettség van.

2.1. Célok

A Hamvas Béla Városi Könyvtárban a tervezés és folyamatos működés szerves része a kommunikáció, amelynek valamennyi munkafolyamatban fontos szerepe van. Az



intézményi kommunikáció feladata a könyvtár szolgáltatásainak, minőségpolitikai céljainak tudatosítása a használók, a partnerek, a fenntartó, a város és környék lakosságának, valamint a munkatársak körében. Az egyes könyvtári tevékenységekhez, szolgáltatásokhoz kapcsolódó kommunikáció segíti a szervezet hírnevének növelését, kapcsolatrendszerének bővítését, az együttműködés területeinek szélesítését. Ahhoz, hogy e tevékenység sikeres és eredményes legyen, szükséges a célok, a célcsoportok, a tartalom, a kivitelezés eszközeinek pontos meghatározása, a folyamatok összehangolása, valamint a kommunikáció hatásainak rendszeres mérése, értékelése.

2.2. Arculat

Az egységes, átgondolt arculat nagymértékben meghatározza a könyvtárról kialakult képet, elsősorban a külső partnerek számára teszi azonosíthatóvá az intézményt. Az integrált intézmény Arculati kézikönyvét 2018-ban külső grafikus készítette el, új logót kapott a könyvtár is. Teljesen megújult a plakátok formavilága. Az Arculati kézikönyv szabályozza az intézményi logók, betűtípusok, megjelölt színvilág használatának módját, kiter a promóciós anyagok kivitelezésére is. Az arculati megjelenés tehát nem egyéni elképzelések mentén mozog, hanem igazodik az intézményi szabályozáshoz.

Pályázati forrásból valósítottuk meg az intézményi arculathoz illeszkedő információs és tájékoztató rendszer kialakítását.

3. Belső kommunikáció

A könyvtár szervezeti kultúrájában nagyon fontos szerepe van a kommunikációnak, amely a megfelelő információáramlást biztosítja a munkatársak és a vezetés között, segít a szervezet stratégiai céljainak megismertetésében, az elérésükhöz szükséges erőforrások mozgósításában, valamint a jó munkahelyi légkör megteremtésében.

Belső kommunikációs rendszerünk működtetésében elsődleges szempont, hogy a munkatársak szolgáltatás-fejlesztésbe való bevonásával folyamatosan rendelkezésre álljanak a szükséges információk. A 2015-ös intézményi önértékelés feltárta a belső kommunikáció



hiányosságait. A helyzet javítására 2016-ban kidolgoztuk kommunikációs tervünket. A belső kommunikáció fejlesztésével a meglévők mellett újabb csatornák léptek életbe. 2019-ben készítettünk egy felmérést a belső kommunikáció és az új csatornák hatékonyságának vizsgálatára. A felmérés tapasztalatai alapján már végeztünk módosításokat az egyes kommunikációs csatornák használatának módjában.

3. 1. Kommunikációs csatornák azonosítása

A munkatársakkal való kommunikációhoz számos csatorna áll rendelkezésünkre. A 2019-ben készült felmérés eredménye alapján a következő megállapításokat tehetjük:

- a munkatársak az informális jellegű személyes kommunikációt használják elsődlegesen,
- a munkatársak azokat a kommunikációs formákat preferálják, ahol lehetőség van a kétirányú, közvetlen interakcióra,
- a csatornák számszerű növelésével szemben a hatékonyságot növelő fejlesztések kidolgozására kell elsősorban figyelmet fordítani.

A fenti megállapításoknak megfelelően határoztuk meg a szóbeli és az írásos kommunikációs csatornák hatékonyabbá tételének feladatait.

3.1.1 Szóbeli kommunikációs csatornák

Könyvtárunkban ezeket a csatornákat használjuk a munkatársak bevonására a szervezetet érintő kérdésekben, valamint a napi munkavégzés során szerzett információk és tapasztalatok megosztására.

a) Munkatársi értekezletek

Az értekezlet előkészítése a vezetőség feladata. A tervezett programról egy tervlap készül, melyet minden munkatárs e-mailben kap meg. A munkatársak teljesítményének elismerése és jutalmazása is ekkor történik. Az intézmény igazgatója is részt vesz az értekezleteken,



aki közvetlenül tájékoztatja a dolgozókat a szervezetben történt változásokról, az aktuális feladatokról.

Az értekezleten elhangzott javaslatokról, döntésekről, megbeszélte feladatokról írásos emlékeztető készül, amelyet minden munkatársnak e-mail-ben küldünk ki, illetve elérhető az intézmény belső hálózatán.

Időintervallum: minden hónap első hétfője, illetve szükség szerint

Felelős: könyvtárvezető és a csoportvezetők

b) Vezetői értekezletek

A vezetői megbeszélésre mindig a munkatársi értekezletet megelőzően kerül sor. Résztvevői a könyvtárvezető és a csoportvezetők, akik közösen készülnek fel a soron következő munkatársi találkozóra. A csoportjukban elvégzett tevékenységekkel kapcsolatos tapasztalatokat és a határidős feladatokat beszélik meg.

Időintervallum: minden hónap utolsó csütörtöke, illetve szükség szerint

Felelős: könyvtárvezető

c) Belső képzések

Könyvtárunk vezetése évente legalább négy alkalommal belső képzéseket szervez, amelynek célja a szakmai tudás fejlesztése, megosztása. Ezeket saját dolgozó vagy külső szakember felkérésével valósítja meg, és legtöbbször az újonnan bevezetésre kerülő vagy módosuló trendek, stratégiák, munkafolyamatok, szolgáltatások ismertetéséről, megtanulásáról szólnak. Esetenként részt vesznek rajta a városi iskolák és a környező települések könyvtárosai is. Az adott év témáit a belső képzési terv tartalmazza.

Időintervallum: A terv elkészítése minden év januárjában történik.

Felelős: Gyűjteményszervezési és informatikai csoportvezető

d) Munkacsoport megbeszélések

A hatékony és eredményes munkavégzés érdekében állandó (MIT; Teljesítményértékelési; Folyamatszabályozási, Stratégiai), illetve egy-egy projektre megalakuló munkacsoportok működnek. Tagjai a HBVK különböző területein dolgozó munkatársak köréből kerülnek ki.



A projektcsoporthok létszáma változó, mindig az adott feladattól függ. Az állandó munkacsoportok működésének módját és feladatait az ügyrend határozza meg.

Időintervallum: az éves ütemterv szerint, illetve szükség esetén

Felelős: az adott munkacsoport vezetője

e) Telefon

Lehetővé teszi az azonnali, közvetlen és gyors kommunikációt. Használatának hátránya, hogy a telefonok jelentős része a kölcsönzőterekben van elhelyezve, így használatuk az elmélyült és több időt igénybe vevő információcserét nem teszi lehetővé.

f) Személyes megbeszélések

A személyes kommunikáció klasszikus formája jelen van a mindennapokban, a munkatársak nagy része a vertikális és horizontális kommunikációban is ezt alkalmazza legszívesebben.

Kapcsolódó feladatok

- Az egyes részlegek közötti információátadás hatékonyságának növelése.
- Szakmai tréningek és csapatépítő programok fotódokumentálása.

3.1.2 Írásos kommunikációs csatornák

Az írásban elkészült dokumentumokat a belső hálózaton őrizzük, amennyiben szükséges módosítjuk, archiválásuk hetente történik. Emellett a hivatalos, működést meghatározó dokumentumokat minden dolgozó e-mailben is megkap.

a) Belső levelezés

Az e-mail személyre szóló, írásos tájékoztatási forma, amely az operatív feladatok megoldásához köthető. Mivel a szervezeti kultúra előírja az e-mail fiók minimum napi kétszeri megnyitását, a dolgozók biztosak abban, hogy célba ér üzenetük. Másrésztől egyfajta hivatkozási és visszakövetési felület.

Időintervallum: folyamatos



Felelős: minden munkatárs

b) Belső hálózat

Egy közösen használt mapparendszer, amely minden munkatárs számára hozzáférhető. A könyvtár működését meghatározó, véglegesített dokumentumok, szabályzatok a Központi dokumentumtárban találhatóak. A Fontos anyag mappában helyezük el az éppen folyamatban lévő és még le nem zárt anyagokat. A munkatársak neve alatti mappákban a saját szakterületük aktuális munkaanyagait tárolódnak.

Időintervallum: folyamatos

Felelős: minden munkatárs (a saját mappájáért, vezetés Központi dokumentárért)

c) Könyvtári Drive

2018-tól rendszeresen használjuk a Google Drive-t munkafolyamatok megosztására, párhuzamos szerkesztésére, nyilvántartására, felmérések, kvízek készítésére, valamint ezek ideiglenes tárolására.

Időintervallum: folyamatos

Felelős: minden munkatárs

d) Faliújság

Faliújság két központi helyen van kifüggesztve az épületben, az egyik a kölcsönzőpult belső fala, itt fogadják a központi telefonhívásokat is, a másik az étkező, ahol a dolgozói szekrények is találhatóak. A kölcsönzőpultnál a beosztásról, a kiküldetésekről, a távollétekről, az étkezőben a beosztáson kívül a napi munkához szükséges minden fontos információról tájékozódhatnak a dolgozók.

Időintervallum: folyamatos

Felelős: könyvtárvezető és csoportvezetők

e) Névvel ellátott üzenődoboz

A névvel ellátott dobozokba kerülnek az adott személynek szóló dokumentumok, iratok.

Időintervallum: folyamatos



Felelős: könyvtárvezető

Kapcsolódó feladatok:

- A munkatársak ösztönzése a belső levelezés hatékonyabb használatára. Egyrészt az olvasási visszajelzések kötelezővé tétele, másrészt visszajelzés küldése az elvégzett feladatokról.
- Munkatársi ötletláda kihelyezése az étkezőbe.
- A belső hálózat használatának ösztönzése az elérési útvonal megadásával, hogy a szervezeti információk megszerzése során az elsődleges információforrás legyen.

4. Külső kommunikáció

A Hamvas Béla Városi Könyvtár nagy hangsúlyt fektet a külső kommunikációra, amelynek elsődleges feladata az intézmény jó hírének, ismertségének növelése, a meglévő és potenciális partnerek bizalmának megnyerése. A külső kommunikáció minőségéért minden munkatárs felelős.

A külső kommunikáció célja:

- A könyvtárhasználók bizalmának fenntartása, a lehetséges partnerek bizalmának elnyerése, az intézmény ismertségének növelése.
- Kapcsolataink továbbépítése, folyamatos kapcsolattartás partnereinkkel, célcsoportjainkkal.
- Szolgáltatásaink igénybevételének (hagyományos és online) ösztönzése.
- A könyvtár információszoigálató, képzési szerepének hangsúlyozása, az életen át tartó tanulás segítése.
- A helyi iskolák oktató munkájának támogatása.
- Az olvasás népszerűsítése a lakosság olvasáskultúrájának fejlesztése érdekében.
- A könyvtár közösségi tér jellegének propagálása.
- Partnereink folyamatos tájékoztatása eredményeinkről.



4.1. Célcsoportok

A jól megtervezett és megvalósított kommunikáció hozzájárul könyvtárunk céljainak eléréséhez, a könyvtár és partnerei közötti megfelelő kapcsolat kialakításához. A témától és a célcsoporttól függően választjuk meg a kommunikációt, illetve az információátadás útját és módját.

4.2. Kapcsolati térkép (partnerlista)

A könyvtári szolgáltatás eredményességéhez elengedhetetlen a partnerközpontúság kialakítása. Partnereink elvárásainak, igényeinek, elégedettségének megismerésére törekszünk. Azonosítottuk partnereinket, akiket egy folyamatosan frissülő partnerlistában tartunk nyilván. A kapcsolati térkép megjeleníti a könyvtárral partnerségben lévő egyének és szervezetek elérhetőségeit, a velük való kapcsolattartás jellegét és módját.

- Munkatársak: a HBVK, a Helytörténeti Gyűjtemény munkatársai, a DMK munkatársai, nyugdíjasok
- Fenntartó: önkormányzat, ágazati minisztérium
- Könyvtárhasználók: válogatottan a foglalkozások és a rendezvények szerint csoportosítva
- Működést támogató partnerek: beszállítók, szolgáltatók, pályázató szervezetek
- Nevelési és oktatási intézmények: napközi otthonos óvodák, általános iskolák, középiskolák
- Könyvtárak: megyei könyvtár, megyében működő könyvtárak
- Kulturális és egyéb partnerek: regionális és helyi média, közművelődési intézmények, muzeális intézmények, helyi kulturális szolgáltatást is nyújtó egyéb intézmények
- Civil szervezetek: belső csoportok, helyi és regionális szervezetek
- Szakmai szervezetek: könyvtári, egyéb



A kapcsolati térkép Excel táblában van rögzítve, amely a belső hálózaton érhető el munkatársaink számára. Az összesített partnerlista (1. fül) módosítására és az adatok frissítésére a csoportvezetőknek és a MIT vezetőjének van jogosultsága. A könyvtárhasználók adatainak frissítését az arra kijelölt munkatársak végzik. A partnerlista tartalmazza:

- a partner nevét, e-mail címét, telefonszámát,
- partnerintézmény esetén a kapcsolattartó személy adatait és elérhetőségét, ill. a könyvtár részéről a kapcsolatot tartó személy nevét,
- a kapcsolattartás módját,
- a partneri viszony jellegét (közvetett, közvetlen etc.).

4.3. A külső partnerekkel való kapcsolattartás csatornái

Külső kommunikációnk célja, hogy könyvtárunk tevékenységéről hiteles, informatív, közérthető módon tájékozódhasson a település lakossága. A külső partnereinkkel való kommunikáció során a következő csatornákat használjuk:

- Személyes kapcsolattartás
- Telefon
- E-mail
- Postai levelezés
- Városi intézményi belső levelezés
- Könyvtár honlapja
- Facebook
- Instagramm
- Pinterest
- Youtube csatorna
- Hamvas Hírmondó
- Plakátok, meghívók
- Programfüzet



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

- Könyvtári kiadványok
- Szabadtéri reklámeszközök
- Kirakatreklám
- Televízió
- Sajtó
- Rádió

Kapcsolódó feladatok:

- A médiamegjelenések számának növelése a könyvtár sokszínűségének bemutatása érdekében (szolgáltatások és rendezvények népszerűsítése).
- Az intenzív közösségi médiamegjelenések hatékonyságának vizsgálata, az eredmények alapján az intézkedések kidolgozása.
- A helyi és környékbeli nevelési intézmények pedagógusainak szóló hírlevél létrehozása célzottan az iskolásoknak szánt foglalkozásokról, oktatást segítő anyagokról.
- a mérések eredményeinek bemutatása a partnereknek infografika formájában

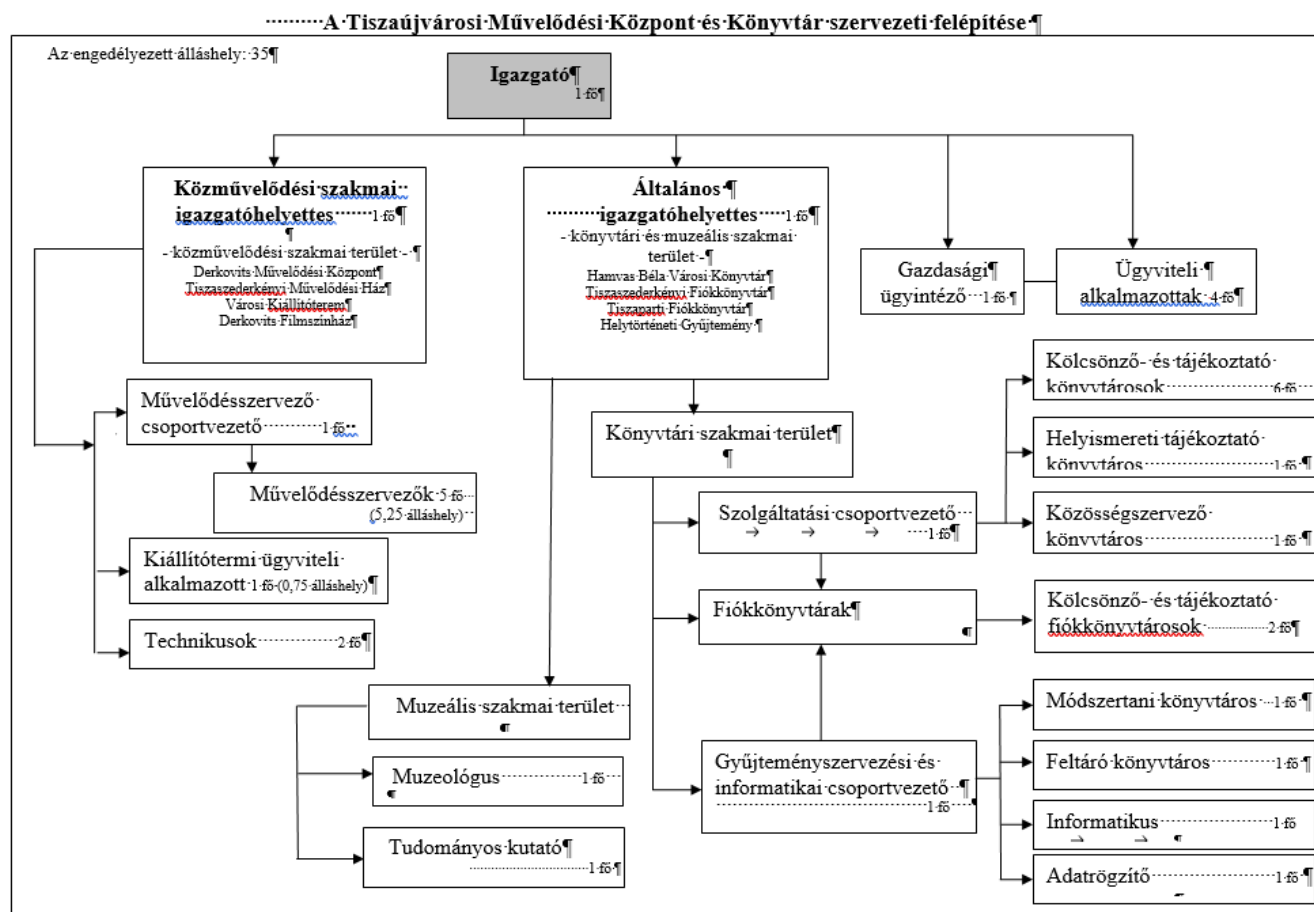


HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Melléletek

Organogram

SZMSZ-3. sz. melléklete





HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Külső partnerek kommunikációs hálójá

Partnercsoportok	Kommunikáció alkalmai	Kommunikáció célja	Kommunikáció eszközei
Fenntartó	Adatszolgáltatás, beszámolási kötelezettség, pályázatok, információközlés, engedélyeztetés, szükség szerint bizottsági és testületi ülésen való részvétel	Folyamatos kapcsolattartás, tájékoztatás a könyvtár fejlesztési elképzeléseiről, terveiről és eredményeiről, a fejlesztési elképzelések megvalósításának engedélyezése és finanszírozása	írásos anyagok (beszámoló, munkaterv, szabályzatok, etc.), városi intézményi belső levelezés, telefon, e-mail, személyes kapcsolattartás
Könyvtárhasználók	Tájékoztatás a könyvtárhasználat szabályairól és annak változásairól, a szolgáltatásokról, foglalkozásokról, rendezvényekről, igény- és	A könyvtár ismertségének és elismertségének növelése, a szolgáltatások minél szélesebb körben való megismertetése, a használók bevonása a szolgáltatások alakításába,	egyéni szabott szóbeli tájékoztatás, honlap, helyi média, Facebook, Instagram, Pinterest, Youtube csatorna, e-mail, telefon, hírlevél, Hamvas Hírmondó, programfüzet,



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Partnercsoportok	Kommunikáció alkalmai	Kommunikáció célja	Kommunikáció eszközei
	elégedettségmérések	valamint a potenciális használók ösztönzése a szolgáltatások igénybevételére	szórólapok, plakátok, meghívók
Működést támogató partnerek	Állománygyarapítás, karbantartás, infrastruktúra és egyéb fejlesztések, különböző szolgáltatások igénybevétele	Korrekt partneri együttműködés a könyvtári szolgáltatások minél magasabb színvonalú biztosítására	szerződések, megrendelők, e-mail, telefon, személyes kapcsolattartás, együttműködési megállapodások
Nevelési és oktatási intézmények	Tájékoztatás a könyvtár rendezvényeiről, a diákok számára szervezett interaktív foglalkozásokról, közösen szervezett rendezvények	Játékos, interaktív formában az olvasás népszerűsítése és a könyvtárhasználat megismertetése	személyes kapcsolatok, e-mail, telefon, Hamvas Hírmondó, szórólap, plakát, Facebook, honlap, együttműködési megállapodások
Könyvtárak	Tájékoztatás és tájékozódás szolgáltatásokról, rendezvényekről, pályázati	A könyvtár aktív partner az információk megosztásában, a jó gyakorlatok átadásában és	személyes kapcsolatok, honlap, szaksajtó, e-mail, telefon, Katalist, tapasztalatcserék,



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Partnercsoportok	Kommunikáció alkalmai	Kommunikáció célja	Kommunikáció eszközei
	együtműködések, megyei szintű találkozók	átvételében	szakmai fórumok, közös pályázatok, meghívók
Kulturális és egyéb partnerek	Tájékoztatás a könyvtár gazdag programkínálatáról, színvonalas, sokszínű szolgáltatásairól	A partnerek folyamatos tájékoztatása és az együtműködés lehetőségeinek bővítése	személyes kapcsolatok, e-mail, telefon, Facebook, honlap, interjú, sajtóközlemények, hirdetések, városi intézményi belső levelezés, plakátok, meghívók, programfüzet
Civil szervezetek	A civil csoportok tájékoztatása a könyvtár rendezvényeiről, együtműködések, civil rendezvények a könyvtárban	A könyvtár helyet ad a civil szervezetek összejöveteleinek, programjainak, szorosan együtműködik ezek megvalósításában	személyes kapcsolatok, e-mail, telefon, Facebook, együtműködési megállapodások, programfüzet, plakátok, szórólapok, meghívók



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Partnercsoportok	Kommunikáció alkalmai	Kommunikáció célja	Kommunikáció eszközei
Szakmai szervezetek	A könyvtárosok rendszeresen részt vesznek országos, regionális szakmai napokon, továbbképzéseken, szakmai szervezetek ülésein	A folyamatos szakmai fejlődés, a jó gyakorlatok megismerése és elsajátítása	személyes kapcsolatok, telefon, e-mail, szaksajtó, honlap, Facebook, Katalist