8360 Keszthely
Zeppelin tér 3.
Tel.: 83/312-446

Fejér György Városi Könyvtár

Belső és külső kommunikációs terv

Érvényes: 2021. június 3-tól

FEJÉR GYÖRGY VÁROSI KÖNYVTÁR KESZTHELY

Kocsondiné Eisenkorb Györgyi
igazgatóhelyettes

I. A belső és külső kommunikációs terv célja

A Fejér György Városi Könyvtár nyilvános könyvtár. Információt szolgáltató, kultúrát közvetítő intézmény. Tevékenységének sikeréhez nélkülözhetetlen a belső és külső kommunikáció megfelelő működése, melyet gondos tervezéssel jobbá tehetünk, fejleszthetünk. A belső kommunikáció jó minőségével elősegítjük a szervezeti kultúra jobbá tételét, fejlesztését, a hatékony működést, a széles körű tájékoztatást nyújtó külső kommunikációval pedig növeljük a lakosság, a közösségek és a szakma felé intézményünk ismertségét, elismertségét, társadalmi megítélését, bevonzzuk a használókat, civil és intézményi partnereket.

II. Belső kommunikáció

1. A belső kommunikáció célja

A könyvtár belső kommunikációjának célja, hogy az összes munkatárs maximálisan tájékozott legyen az őt érintő feladatokkal, határidőkkel kapcsolatban. A Fejér György Városi Könyvtár stratégiájában meghatározott célok ismerete elengedhetetlen minden kolléga számára. Minden munkatársnak ismernie kell a könyvtár tevékenységét, a rájuk bízott feladatok elvégzéséhez szükséges ismeretek birtokában kell lenniük.

A belső kommunikáció megfelelő áramlása alapfeltétele, hogy az intézmény jól működjön, a munkatársak minőségi színvonalon, a megfelelő információk birtokában hatékonyan lássák el feladataikat; s előfeltétele a jó külső kommunikációnak is, hiszen csak kellőképpen tájékozódott munkatárs tud a partnerek felé pontos információt szolgáltatni.

A belső kommunikáció lehetőséget ad a munkához szükséges információátadáson túl szakmai platformokon, képzéseken megszerzett tudásátadásra, visszajelzések küldésére, véleménynyilvánításra is.

2. A belső kommunikáció híranyaga

A belső kommunikáció híranyaga a könyvtár mint intézmény belső szervezeti és szakmai információi. A munkatársak az intézmény belső ügyeiről szóló információkat kizárólag csak egymás között oszthatják meg, munkába lépéskor titoktartási nyilatkozatot írnak alá. Kivételt képez a vezetés, aki fenntartója és szakmai felettese felé közli a szükséges információkat. Természetesen a könyvtár eleget tesz a 18/2005. (XII. 27.) IHM rendelet előírásainak figyelembe vételével az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a közzétételi listákon szereplő adatok közzétételi kötelezettségének.

3. A könyvtár belső partnerei

A könyvtár belső partnerei az intézményben alkalmazottak és az önkéntes munkát végzők:

– Munka Törvénykönyve szerint alkalmazott munkatársak
– közfoglalkoztatottak
– diákmunkát végzők
– önkéntesek
– iskolai közösségi szolgálatosok

4. A belső kommunikáció módozatai

A belső kommunikáció lehet:

– egyéni
– csoportos

5. A belső kommunikáció fajtái

A belső kommunikációnak több fajtája lehet:

– szóbeli
  - személyes közlés
  - telefonos közlés
  - online megbeszélés

– írásbeli közlés
  - belső levelezés
  - körlevél
  - elektronikus levelezés
  - közös felület
  - plakát
  - írásos dokumentációk
  - faliújság

6. A belső kommunikáció helyszínei

A belső kommunikáció helyszínei lehet a konkrét munkavégzés helye, különböző csoportos információátadást lehetővé tevő események:

– munkaállomások
– közösségi terek
– munkaértekezletek
– vezetői értekezletek
– megbeszélések
– szakmai nap, program
– tréningek
– szabadidős tevékenység

7. A belső kommunikációhoz kapcsolódó folyamatok

A belső kommunikációs folyamatokhoz különböző tevékenységek kapcsolódnak:

– rendezvényszervezés
– stratégiailag fontos feladatok
– rendszeres munkaértekezletek (évenként legalább 10-szer, általában a hónapok első hétfői munkanapján)

– külső kommunikáció

8. Belső partnereink adatvédelme

Belső partnereink adatait a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról betartásával kezeljük. Eszerint belső partnereink adatait, elérhetőségeit titkosan kezeljük, más partnereknek, személyeknek nem adjuk ki, csak azokat az adatokat tároljuk, melyek a foglalkoztatáshoz szükségesek.

9. A belső kommunikáció kapcsolati modellje

Partner	**Kapcsolattartó**	**Kapcsolattartás gyakorisága**	**Kommunikációs csatornák**
munkatársak	igazgató	havi, eseti	személyes, telefon, online megbeszélés, e-mail, Messenger, közös felület, plakát, faliújság, dokumentációk (munkaterv, éves beszámolók)
munkatársak	munkatársak	eseti	személyes, telefon, e-mail, Messenger, közös felület
közfoglalkoztatottak	igazgató	eseti	személyes, telefon, e-mail, Messenger
közfoglalkoztatottak	munkatársak	eseti	személyes, telefon, e-mail
önkéntesek	igazgató	eseti	személyes, e-mail, telefon
önkéntesek	munkatársak	eseti	személyes, telefon, e-mail
önkéntesek	feldolgozó és területi csoportvezető	eseti	személyes, telefon, e-mail
iskolai közösségi szolgálatosok	igazgató	eseti	személyes
iskolai közösségi szolgálatosok	olvasószolgálat	eseti	személyes, telefon
diákmunkát végzők	igazgató	eseti	személyes

diákmunkát végzők	munkatársak	eseti	személyes, telefon

III. Külső kommunikáció

1. A külső kommunikáció célja

A könyvtárunk tevékenységéhez, szolgáltatásaihoz kapcsolódó kommunikáció határozza meg az együttműködés szintjét, minőségét partnereivel, valamint a könyvtár kapcsolatrendszerét, az intézményről kialakult képet. Ezért a külső kommunikáció célja az olvasókkal, látogatókkal, a potenciális olvasókkal, a fenntartóval, szakmai és egyéb intézményekkel, civil közösségekkel való kapcsolattartás, tájékoztatásuk szolgáltatásainkról, eredményeinkről, fejlesztéseinkről, s az, hogy pozitív képet sugározzunk könyvtárunkról, ezáltal is ismertté, elismertté tegyük könyvtárunkat, növeljük társadalmi megítélését, s a használók számát, illetve szolgáltatásaink igénybevételét, s mind szélesebb körű kapcsolatot építsünk ki intézményekkel, közösségekkel. Nagyon fontos a külső partnerek visszajelzése is, hogy általuk javíthassuk, fejleszthessük, bővíthessük szolgáltatásaink körét és minőségét.

2. A külső kommunikáció híranyaga

A külső kommunikáció híranyaga a könyvtár eredményei, beszámolói, statisztikai adatai, munkatervei, céljai, fejlesztései, a szolgáltatásokról szóló információk, rendezvények meghívói, a rendezvényekről szóló tudósítások, megemlékezések, ajándékokról, könyvtári hírek. A külső kommunikációt elsősorban a vezetés (igazgató, igazgatóhelyettes, csoportvezető), valamint a gyermekkönyvtár érintő ügyek, események kapcsán a gyermekkönyvtáros végzi, alkalmanként a megbízott munkatársak.

3. A könyvtár külső partnerei

A Fejér György Városi Könyvtár nagy hangsúlyt fektet a partnerközpontúságra. A legfontosabb partnerek az olvasók, értük működik az intézmény, részükre szolgáltat.

Kiemelt feladat az intézmény külső – intézményi, szervezeti, közösségi, szakmai – partnereinek azonosítása, értékelése. Az intézmény nyilvántartást vezet külső partnereiről. A lista naprakészsége nagyon fontos, ezért annak folyamatos aktualizálására, illetve új partnerek bevonására törekszik. Kiemelten fontosnak tartja partnerei felé a világos, pontos kommunikációt. E tevékenységhez tartozik az intézmény honlapjának naprakészsége, a lehetséges érdeklődők rendezvényekről való tájékoztatása, az intézményben folyó munka bemutatása, a partnerek tájékoztatása az új szolgáltatásokról, azok használatáról.

Külső partnereink:

– használók (olvasók, látogatók)
– fenntartó (Keszthely Város Önkormányzata)
– szakmai felettesek
  - megyei könyvtár (Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár)
  - regionális könyvtár (Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér)
  - országos szakmai felettes (Könyvtári Intézet)
– szakmai érdekképviseleti szervezetek

– szakmai szolgáltató szervezetek
– hazai kulturális, oktatási, szociális és egyéb intézmények
– külföldi testvérváros könyvtára (Ószandec)
– civil szervezetek (egyesületek, alapítványok stb.)
– egyházak
– sajtó
    - megyei
    - regionális
    - országos
– média (televízió, rádió, elektronikus sajtó)
– beszállítók, cégek, vállalkozások
– támogatók

4. A külső kommunikáció módozatai

A külső kommunikáció lehet:

– egyéni
– csoportos

5. A külső kommunikáció fajtái

A külső kommunikációnak több fajtája lehet:

– szóbeli
    - személyes közlés
    - telefonos közlés
    - online megbeszélés
– írásbeli
    - levelezés
    - elektronikus levelezés
    - közös felület
    - elektronikus hírlevél
    - médiamegjelenés (helyi, regionális, országos)
    - sajtóhírek (helyi, regionális, országos)
    - plakátok, szórólapok, promóciós anyagok
    - faliújság, megállítótábla
    - interaktív kapcsolat (közösségi média, chat)
    - honlapon megjelenített információk
– képi
    - közösségi média
    - plakát

- arculat, logó

A könyvtár logója:

6. A külső kommunikáció helyszínei

A külső kommunikáció helyszínei lehetnek belső, a partnerek számára szolgáltató helyek, valamint különböző külső, információátadást lehetővé tevő események:

– olvasószolgálat
– megyei munkaértekezlet
– Önkormányzat vezetőségi értekezlete
– képviselőtestületi, bizottsági ülés
– taggyűlés
– megbeszélés
– sajtó
– média
– közösségi média

7. A külső kommunikációhoz kapcsolódó folyamatok

A külső kommunikációs folyamatokhoz különböző tevékenységek kapcsolódnak:

– rendezvényszervezés, vetélkedők szervezése
– belső kommunikáció
– stratégiailag fontos feladatok
– e-mailes címlista építése, folyamatos karbantartása
– elektronikus hírlevelek küldése

8. Külső partnereink adatvédelme

Külső partnereink adatait a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról betartásával kezeljük. Eszerint külső partnereink adatait, elérhetőségeit titkosan kezeljük, más partnereknek, személyeknek nem adjuk ki.

Külső partnereink adatvédelme kiemelkedően fontos a csoportos elektronikus levelezésnél, hírleveleknél. Ezért a partnerek e-mail címei a titkos másolat címsorba kerül beírásra, hogy a többi címzett előtt rejtve maradjanak.

9. A külső kommunikáció kapcsolati modellje

Partner	Kapcsolattartó	Kapcsolattartás gyakorisága	Kommunikációs csatornák
partnerintézmények	igazgató	eseti	személyes, telefon, e-mail, e-mailes hírlevél, levél, plakát, meghívók, közösségi média, közös felület (ODR)
	olvasószolgálati csoportvezető	eseti	személyes, e-mail, telefon, közös felület
	gyermekolvasószolgálat munkatársa	eseti	személyes, telefon, e-mail, e-mailes hírlevél
Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár	igazgató, igazgató-helyettes, feldolgozó és területi csoportvezető	eseti, megyei hálózati értekezlet	személyes, telefon, e-mail, közös felület, online megbeszélés
KSZR szolgáltatást igénybe vevő Könyvtári Közösségi és Információs Helyek	igazgató, igazgató-helyettes, feldolgozó és területi csoportvezető	eseti	személyes, e-mail, telefon, levél
fenntartó	igazgató, igazgatóhelyettes	rendszeres, eseti	személyes, e-mail, telefon, levél, beszámoló, munkaterv, közös felület
könyvtárhasználók	olvasószolgálat munkatársai	napi	személyes, e-mail, felszólítók, telefon, levél
		alkalmanként	e-mail, telefon, emlékeztetők (Könyvtári Integrált Rendszer automatikus

			üzenetei), közösségi média, chat, távhasználat, e-mailes hírlevél, meghívók, plakát, szórólap, promóciós anyagok, faliújság, megállító tábla, médiamegjelenés
lehetséges partnerek	minden munkatárs	eseti	személyes, telefon, e-mail, levél, plakát, közösségi média, médiamegjelenés

IV. A könyvtár belső és külső kommunikációjának SWOT elemzése

Erősségek	**Gyengeségek**
- sok külső partner - karbantartott partnerlista - partnerek adatainak védelme - együttműködő, jó kapcsolat a partnerekkel - gyakori médiamegjelenés - szolgáltatásközpontúság - képzett, elhivatott munkatársak - elégedett olvasók - technikai feltételek - belső kommunikációs rendszer megléte - közösségi média használata - közös felület használata - elektronikus hírlevél bevezetése - e-mailes címlista a hírlevélhez adatvédelmi szabályok betartásával történő kiküldés - faliújság, megállítótábla - távhasználat - kihelyezett szolgáltatás: strandkönyvtár - új, letisztult honlap - rendszeresen frissülő közösségi felület és honlap - a honlapon elérhetők szabályzataink,	- technikai fejlesztést a költségvetés kevésbé teszi lehetővé - munkatársak nyelvismerete nem elégséges - munkatársak technikai képzettsége fejlesztésre szorul - marketing szakember hiánya - közösségi média kihasználása nem maximális - munkatárshiány

terveink, médiamegjelenéseink - a honlapon ajánlók is találhatók - a munkatársak és az intézmény elérhetőségei megtalálhatók a könyvtár honlapján - kapcsolattartás nyugdíjas kollégákkal - nemzetközi kapcsolat - arculat, logó - kapcsolódás városi kulturális közös felülethez (Kulturális Kerekasztal) - partnerek programjain részvétel - jó tapasztalatok céljából szakmai sajtó figyelése, könyvtárlátogatás, szakmai programokon részvétel - a könyvtár pozitív megítélése - digitalizálás - rendezvényarcívum - rendezvényszervezés - külső partnerek részére szervezett vetélkedők - folyamatos szolgáltatásfejlesztés	
Lehetőségek	**Veszélyek**
- partnerkapcsolat, médiakapcsolatok bővítése, meglévők elmélyítése - használók körének bővítése - olvasás- és szolgáltatásnépszerűsítés - szolgáltatásbővítés - munkatársak kommunikációstechnikai továbbképzése - pályázati források - költségvetés növekedése - mecénások felkutatása - médiamegjelenés bővítése - marketingszemlélet kialakítása - jó tapasztalatok átvétele - írásbeli és szóbeli kommunikációs képességek, készségek fejlesztése - mérések	- elektronikus kapcsolattartás fejlődésével lépést tartani nem tudás anyagi, személyi okok miatt - további munkaerőhiány - feladatbővülés - költségvetés szűkülése - pályázathiány - használók, potenciális használók leterheltsége, szabadidő-csökkenés - információigény változása - átszervezés - pontatlan kommunikáció - adatváltozások (parntereknél) - információk lassú áramlása

V. Intézkedési terv

A könyvtárról nyújtott naprakész információszolgáltatás, a kommunikáció minőségének biztosítása, fejlesztése érdekében lépéseket kell tenni.

– partnerkapcsolatok bővítése, mélyítése (civil szervezetek, stb.)

– médiamegjelenés bővítése

– munkatársak által írt több híranyag közzététele (sajtó)

– marketingtevékenység fejlesztése

– munkatársak technikai és marketing képzése

– pályázati források keresése technikai fejlesztéshez

– a kommunikáció eredményességének mérése

– a használók számának növelése

– támogatói kör bővítése

– szolgáltatásfejlesztés, a technikai kommunikációs lehetőségek jobb kihasználása

– munkatársak számának növelése

– partnerlista folyamatos karbantartása

– folyamatos honlapkarbantartás

– tapasztalatgyűjtés, kommunikációs jó gyakorlatok megismerése, benchmarking

– könyvtárismertető megújítása

– szponzorok megnyerése

– online kommunikáció fejlesztése

Megismerési nyilatkozat

A Belső és külső kommunikációs tervben foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Dátum	Aláírás