



A BÜKI VÁROSI KÖNYVTÁR és FIÓKKÖNYVTÁR KOMMUNIKÁCIÓS TERVE

Összeállította:

Haizler Lászlóné
intézményvezető-helyettes

Elfogadta:

Tóth Tamás
intézményvezető

Bük, 2016. február 02.





1. BEVEZETÉS

Jelen kommunikációs terv a Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár városi könyvtárának és fiókkönyvtárának belső és külső kommunikációjának fejlesztésére irányul. Az intézményi működés fontos eleme a kommunikáció, hiszen jelentős szerepe van a partnerközpontú szolgáltatásban, a belső munkafolyamatokban, segíti a szervezet hírnevének növelését, kapcsolatrendszerének bővítését, az együttműködést. Alapvetően befolyásolja mindennapi tevékenységünket, fontos szerepe van egymás kölcsönös megismerésében és az elvégzett munka értékelésében. A kommunikációs terv feladata, hogy kijelölje a kommunikációs rendszer kiépítésének irányát, továbbá meghatározza e tevékenység összehangolt működtetésének és folyamatos fejlesztésének kereteit.

2. HELYZETELEMZÉS

2.1 Belső kommunikáció

2.1.1. Célja és feladata a büki városi könyvtárban és fiókkönyvtárban:

- a hatékony munka elősegítése a jó munkahelyi légkör megteremtésével
- a munkaerő motiválása a könyvtári célok eléréséhez
- az információ megfelelő (torzulásmentes) áramlása minden irányba
- visszajelzések biztosítása a hatékony munkavégzéshez
- a konfliktusok kiküszöbölése a rendszeres értékelésekkel
- szabad véleménynyilvánítás lehetősége
- a könyvtárról kialakult kép pozitív erősítése

2.1.2. Eszközei

- évértékelő értekezlet
- munkaértekezlet
- informális kommunikáció
- képzés/továbbképzés
- telefon
- éves beszámoló





- munkaterv
- stratégiai terv
- emlékeztető, feljegyzés, jegyzőkönyv
- visszacsatolás: kérdőíves munkatársi elégedettség mérése
- faliújság
- e-mail
- blog
- honlap

2.1.3. Szóbeli kommunikáció

Évértékelő értekezlet: a könyvtár vezetője évente egy alkalommal hívja össze, és a könyvtár valamennyi munkatársa részt vesz rajta.

Munkaértekezlet: kéthetente egy alkalommal, a hét első napján a könyvtár vezetője hívja össze. A téma általában az előző hét értékelése, a felmerülő problémák, visszajelzések megbeszélése, a szükséges beavatkozások meghatározása, beszámoló az elmúlt időszak eseményeiről, a következő heti feladatok megbeszélése.

Informális kommunikáció: a mindennapi hatékony munkavégzés szempontjából fontos az információáramlás, a személyes megbeszélés, a kapcsolattartás lehetősége a különböző munkatársak között, amely gyakran az együtt elfogyasztott ún. „munka reggeli/ebédeken” valósul meg. Az utóbbi már nem hivatalos eszmecserének számít, de az informális tájékoztatás/tájékozódás fontos eszköze.

Projektcsoport/team megbeszélés: egy-egy megvalósítandó feladat és/vagy projekt kapcsán különböző projektcsoportok jönnek létre, amelynek külső, az integrált intézmény nem könyvtáros munkatársai is tagjai lehetnek. Ezek a teamek meghatározzák az adott projekten belüli szervezeti egységet, a szereplőket, azok feladatát, felelősségét és hatáskörét. Előre meghatározott időközönként projektmegbeszélést tartanak, ahol értékelik a már elért eredményeket, valamint megbeszélik a projekt során következő feladatait.

Képzés/továbbképzés: a konferenciákon, a rendezvényeken, a képzéseken részt vett munkatársak belső képzés/továbbképzés/tájékoztatás keretében biztosítják a hasznosítható tudás átadását.





Telefon: a teendő fontossága szerinti kommunikációs eszköz a munkatársak között.

2.1.4. Írásbeli kommunikáció

Éves beszámoló, munkaterv: a dokumentumot a könyvtár vezetője évente két alkalommal készíti el. A munkatervet az év kezdetekor, míg az éves beszámolót – a fenntartó elvárása szerint - az adott év novemberében.

Stratégiai terv: a dokumentum meghatározza a könyvtár küldetésnyilatkozatát, jövőképét, minőségpolitikáját, kulcsfontosságú feladatait.

Emlékeztető, feljegyzés, jegyzőkönyv: a szóbeli kommunikációs eszközök alkalmazása során készült írásos dokumentáció, amelyet jellemzően felkért munkatárs készít.

Visszacsatolás: kérdőíves munkatársi elégedettség mérése: a szervezet minden évben kérdőív segítségével méri fel a meglévő kommunikációs csatornák hatékonyságát, az ezzel való elégedettséget, valamint azt, hogy a munkatársak mely kommunikációs eszközt használják szívesebben.

Faliújság: a könyvtár munkaállomásánál elhelyezett faliújságra/hirdetőre kerülnek fel a szervezet munkatársait érintő információk hagyományos, nyomtatott formában.

E-mail: az írásbeli kommunikáció gyakori megjelenési formája, amely tájékoztatja a kollégákat a szervezetet érintő aktuális kérdésekről, feladatokról. Az e-mailt bármely munkatárs kezdeményezheti.

Minőségmenedzsment belső blog: A könyvtár valamennyi munkatársa elkötelezett a minőségfejlesztés iránt. A létrehozott minőségmenedzsment belső blog célja, hogy teljes körű, - a munkatársak számára szabadon hozzáférhető - információt nyújtson a minőségmenedzsment területén. A blog feltöltése a Minőségirányítási Munkacsoport tagjainak a feladata.

Honlap: a saját építésű honlapon (konyvtarbuk.hu) elhelyezett információk a munkatársak számára is nyújtanak fontos információt: könyvtári adatok, meghívók, rendezvények, fotók, videók stb., így a honlap folyamatosan frissülő tartalmának figyelemmel kísérése valamennyi munkatárstól elvárt.





2.2 Külső kommunikáció

2.2.1 Célja és feladata a büki városi könyvtárban és fiókkönyvtárban:

- a könyvtár ismertségének és elismertségének növelése
- a társadalmi hasznosság minél szélesebb körben történő bemutatása
- a célcsoportok informálása a számukra fontos ügyekről
- a kommunikáció, a kommunikációs csatornák és eszközök kialakítása az egyes célcsoportok szokásaihoz/igényeihez

2.2.2 Eszközei

- arculat: a fenntartó Bük Város Arculati Kézikönyvében alakította ki és határozta meg intézményei számára az egységes megjelenés követelményrendszerét. A kézikönyv szabályozza az intézményi logók, betűtípusok, színvilág használatának módját, kitér a levelezés, a kiadványi megjelenés, a promóciós anyagok kivitelezésére is. A könyvtár is ezen irányelveknek megfelelően készíti dokumentációját.
- a könyvtár külső megjelenése
- személyes kapcsolat, szóbeli kommunikáció
- beszámoló, éves jelentés, szabályzat, szakmai anyag
- telefon
- előadás, képzés
- kérdőíves használói elégedettség vizsgálat
- rendezvény
- plakát
- meghívó
- prospektus, brosúra, szórólap
- adatbázis
- sajtóközlemény, híradás, riport, média-megjelenés

2.2.3 Kapcsolatok

Kapcsolat a használókkal – a használóközpontúság érdekében legfontosabb az olvasókkal/célközönséggel való jó kapcsolat, bizalom kialakítása. A használók számára meghatározó a könyvtár külső és belső környezete (épülete, esztétikája, tisztasága,





infrastruktúrája stb.) és szolgáltatásai csakúgy, mint a könyvtárosok felkészültsége, segítőkészsége, empatikus viselkedése, illetve a könyvtárban uralkodó nyugodt légkör, jó hangulat. A személyes, a napi szinten megvalósuló verbális kommunikáció a legfontosabb eszköz a használókkal való kapcsolattartásban. A kölcsönzések, a hosszabbítások és előjegyzések miatt gyakori a telefonon, az e-mailben, a könyvtári honlapon (Szikla login) történő kommunikáció, üzenetküldés. A hagyományos kapcsolattartás mellett a közösségi hálók (facebook) már beépültek a rendszerbe. Egyre inkább elvárt igény az információk távoli elérése is. Ehhez a könyvtár honlapja biztosít kommunikációs helyet. A könyvtári rendezvényekhez, programokhoz kapcsolódóan az írásos kommunikáció legfontosabb eszköze a szórólap, a meghívó, a reklámnyomtatvány, a plakát, amelyek a külső faliújságokon és prospektustartókban is elhelyezésre kerülnek. A szakmai rendezvények, konferenciák, képzések jól szolgálják az intézmény megismerését. A könyvtárról, a könyvtárhasználatról, a szolgáltatások minőségéről a visszajelzést a kétévente készített kérdőíves használói elégedettségi vizsgálatok jelentik.

Kapcsolat a büki művelődési és sportközpont intézményegységeivel – A könyvtár törekszik arra, hogy munkájának minőségével szolgálja annak a komplett intézményi rendszernek a működését, amelynek maga is szervezeti egységét képezi. Integrált intézmény lévén fontos a megfelelő kommunikáció, a bizalom, az összhang megléte a teljes szervezeti kultúrában, mind a minőségi szolgáltatások érdekében, mind a közös rendezvények lebonyolítása céljából. A fenntartó az egész intézményre vonatkozóan fogadja el az éves költségvetést és munkatervet, amelynek megvalósításához az intézményrendszer teljes összhangja szükséges.

Kapcsolat a fenntartóval – A könyvtár törekszik arra, hogy munkájának minőségével kivívja a fenntartó önkormányzat elismerését. A könyvtár rendszeresen meghívja, illetve tájékoztatja őt a könyvtár szolgáltatásairól, terveiről, eseményeiről, rendezvényeiről. A fenntartóval való jó kapcsolatot mutatja, hogy az önkormányzat támogatja a könyvtár kezdeményezéseit, fejlesztéseit, segíti a programjainak megvalósulását, éves költségvetési forrással biztosítja az intézmény működését.

Kapcsolat a partnerkönyvtárakkal - Intézményünk törekszik Vas megye könyvtáraival a jó együttműködésre. Legfőbb partnereink a Berzsényi Dániel Könyvtár, mint szakmai felügyeletet is támogató megyei könyvtár, valamint a Vas megyei könyvtári hálózat városi könyvtárai (a





vasvári dr. Bendefy László Könyvtár, a kőszegi Chernel István Könyvtár, stb.), a Szombathelyen szolgáltató NymE SEK Könyvtára, a Siker Könyvtár, valamint Bük térségének kistépülési könyvtárai. A kapcsolat legfőbb színtere a települési feladatellátás, a statisztikai adatszolgáltatás, a könyvtárközi kölcsönzés, a közös pályázatok, a rendezvények. A könyvtár rendszeresen részt vesz intézményvezetői, szakmai megbeszéléseken, továbbképzéseken, tréningeken, szakmai találkozókra is.

Kapcsolat a várossal - A könyvtár olvasásnépszerűsítő rendezvényei és felhasználóképzései által együttműködik a város különböző kulturális, oktatási, szociális intézményeivel, civil szervezeteivel. Az együttműködésekkel a könyvtár növeli saját és egyben fenntartójának jó hírét. A kapcsolattartás legfőbb eszköze az e-mail, a telefon, a nyomtatott szóróanyag (meghívó, plakát) és a személyes megkeresés.

Kapcsolat az informatikusokkal, a szoftverfejlesztőkkel - A könyvtár munkafolyamatainak szervezése, a mindennapos szolgáltatásbiztosítás és a pályázati projektek megvalósítása érdekében állandó kapcsolatot tart fenn integrált könyvtári rendszerének szoftverfejlesztőjével és működtetőjével (Netlib Kft.), valamint a könyvtár informatikai hálózatának, infrastruktúrájának karbantartóival/szervizelőivel. A kommunikáció jellemző formája: telefon, e-mail és személyes konzultáció.

Kapcsolat a beszállítókkal (könyvkiadók, terjesztők, forgalmazók) - A könyvtár állományának gyarapítására, az információkhoz való hozzáféréshez kiadókkal, terjesztőkkel, forgalmazókkal áll rendszeres kapcsolatban. Jellemző az online (e-mail, online webáruház, honlap) kapcsolattartás, szükség esetén a telefon.

Kapcsolat a szakmai szervezetekkel - A könyvtár és munkatársai több szakmai szervezetben képviselik magukat tagként, vagy vezetőségi tagként.

Kapcsolat a médiával - A kommunikációban a Média az információ rögzítésére és közvetítésére használt eszközöket jelenti. Cél, hogy a média segítségével a könyvtár üzenete, a róla szóló hírek, információk sokakhoz eljussanak. A média címszó tömöríti magában az írott sajtót, a szaksajtót, a szakmai levelező listákat (Katalist), a honlapot, az internetes/online médiumokat, az országos és helyi tv-ket és rádiókat.



A könyvtár kommunikációs médiapartnerei:

- helyi tv (Trió Média Dunántúl)
- helyi nyomtatott sajtó (Büki újság)
- Répce menti nyomtatott sajtó (Répcevidék)
- megyei nyomtatott sajtó (Vas népe)
- online sajtó (Répcevidék, Vaol.hu, Vaskarika.hu, Nyugat.hu)
- szaksajtó (Katalist, Vaskir, Könyvtári Levelezőlap, 3K, stb.)

3. BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓS TERV

A belső kommunikáció a vezetés és az alkalmazottak közötti kölcsönös előnyökön nyugvó kommunikációs kapcsolat, amelyen keresztül a munkatársak összehangoltan cselekedve azonosulnak a szervezet céljaival.

3.1 A belső kommunikáció célja

- a munkatársak informálása
- a munkatársak motiválása
- az elkötelezettség fokozása
- az együttműködés támogatása
- a változások iránti nyitottság növelése
- a vezetési feladatok támogatottságának javítása
- a működési zavarok és konfliktusok csökkentése
- a szervezeti kultúra és a szervezeti hatékonyság növelése
- a belső és külső pr közötti összhang megteremtése



PARTNEREK	KAPCSOLAT-TARTÓ	KAPCSOLAT-TARTÁS GYAKORISÁGA	KOMMUNIKÁCIÓ TÁRGYA	KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁK
Könyvtárosok	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)	Évente	Adott év értékelése	Személyesen: évértékelő értekezlet Belső blog: írásos beszámoló
			Éves munkaterv	Személyesen: munkaértekezlet Belső blog: írásos munkaterv
			Stratégiai terv felülvizsgálata	Személyesen: munkaértekezlet Belső blog: írásos dokumentáció
			Éves önértékelés elkészítése	Személyes összesítés: munkaértekezleten az egyéni értékeléseket követően Belső blog: írásos dokumentáció
Könyvtárosok	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)	Havonta	Elmúlt időszak áttekintése, értékelése, következő időszak feladatainak előkészítése	Személyesen: munkaértekezlet Írásban: feljegyzés az értekezletről Blogon: írásos dokumentáció, feljegyzés
Könyvtárosok	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)	Alkalmanként	Aktuális feladatok, javaslattétel, véleményezés, döntés-előkészítés, írásos anyagok előkészítése	Személyesen: megbeszélés E-mail Belső blog: írásos dokumentáció, feljegyzés
Könyvtárosok	Könyvtárosok	Naponta	Napi feladatok, tájékoztatás	Személyesen: megbeszélés Telefon E-mail Belső blog



Projekt-csoportban résztvevő könyvtárosok	Projektfelelős	Alkalmanként	Projekt tervezése, megvalósítása, értékelése, visszacsatolás	Személyesen: projektmegbeszélés Írásban: szükség szerint feljegyzés E-mail
Könyvtárosok			Tájékoztatás	Személyesen: megbeszélés Belső blog
MIM tagjai	MIM vezetője	Rendszeresen	Feladatok napirend szerint - minőségmenedzsment Elkészült dokumentumok	Személyesen: team megbeszélés Írásban: feljegyzés, emlékeztető E-mail Belső blog
Könyvtárosok	Minőségügyi felelős	Évente	Munkatársi elégedettségi vizsgálat értékelése	Belső blog

4. KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS TERV

Az intézmény számára a külső kommunikáció létfontosságú, a szervezeti kultúrát jeleníti meg. A kommunikáció ezen színterén elsődleges kapcsolata annak a szervezeti kultúrának a környezete, amelyben működik, amelynek egyik szakterülete a könyvtár, azaz a Bükki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár.

4.1 A külső kommunikáció célja:

- az integrált intézmény hatékony működése
- az integrált intézményben a munkatársak informálása
- az integrált intézményben a munkatársak motiválása
- az integrált intézményben az elkötelezettség fokozása
- az integrált intézményben az együttműködés támogatása
- az integrált intézmény vezetőjének támogatása a vezetési feladatok ellátásában
- az integrált intézmény közös/azonos kommunikációjának erősítése
- az ismertség és elismertség növelése
- a társadalmi hasznosság szélesebb körben történő bemutatása

- a célcsoportok informálása és meggyőzése a számukra fontos ügyekről
- forrásteremtést megkönnyítő környezet létrehozása

PARTNEREK	KAPCSOLAT-TARTÓ	KAPCSOLAT-TARTÁS GYAKORISÁGA	KOMMUNIKÁCIÓ TÁRGYA	KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁK
Intézményvezető és az integrált intézmény munkatársai	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)	Évente	Adott év értékelése	Személyesen: évértékelő értekezlet
			Éves munkaterv	Személyesen: munkaértekezlet
Intézményvezető és szakszemélyzet	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)	Hetente	Elmúlt hét áttekintése, értékelése, következő időszak feladatainak előkészítése	Személyesen: munkaértekezlet Írásban: feljegyzés az értekezletről
Intézményvezető és szakszemélyzet	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)	Alkalmanként	Aktuális feladatok, javaslattétel, véleményezés, döntés-előkészítés, írásos anyagok előkészítése	Személyesen: megbeszélés E-mail Telefon
Az integrált intézmény munkatársai	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető) Könyvtárosok	Naponta	Napi feladatok, tájékoztatás	Személyesen: megbeszélés Telefon E-mail
Könyvtár-használók	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)	Folyamatos	A könyvtár megjelenése	Az épület és környezete Fotók
			Könyvtárhasználat	Leporello, prospektus Honlap Facebook
		Aktuálisan	Rendezvények: író-olvasó találkozó, szakmai nap, előadás, konferencia gyermekrendezvények, táborozás, stb.	Nyomtatott: szórólap, meghívó, plakát Írásban: sajtóközlemény E-mail: meghívó Facebook Honlap: meghívó, fotó



			Kiállítások	Bemutatás: paraván, tárló Írásban: plakát, meghívó E-mail: meghívó Honlap: meghívó, fotó
	Olvasószolgálat	Naponta	Szolgáltatás, tájékoztatás	Személyesen Olvasói vélemények füzet Telefon E-mail Honlap
			Felszólítás, hosszabbítás	Telefon E-mail Levél
		Alkalmanként	Információ, tájékoztatás	Honlap Facebook Kiadvány Média
		Alkalmanként	Panaszkezelés	Személyesen az olvasószolgálati pontokon E-mail
	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)	Aktuálisan	Továbbképzések szervezése	Írásban: szórólap, plakát E-mail Honlap
	Minőségügyi felelős	Kétévente	Használói elégedettség mérés és értékelés	Nyomtatott kérdőív Honlap
Könyvtár-használók	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)	Kétévente	Használói elégedettség visszajelzése	Írásban: nyomtatott kérdőív Honlap: online kérdőív
Fenntartó	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)	Évente	Évértékelés	Írásban: írásos beszámoló
		Rendszeresen	Tájékoztatás, tájékozódás, feladatok egyeztetése	Személyes kommunikáció
		Aktuálisan	Rendezvények: író-olvasó találkozó, szakmai nap, előadás, konferencia, stb.	Nyomtatott: szórólap, meghívó, plakát E-mail: meghívó

Közalkalmazotti Tanács	Közalkalmazotti tanács vezetője	Évente	A KT munkájában való részvétel	Személyesen: szóbeli tájékoztatás
Pályázati támogató szervezetek	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)/ projektmenedzser	Folyamatosan	TÍOP-pályázat, TÁMOP-pályázat, és egyéb EU-s pályázatok benyújtása, megvalósítása, fenntartása	Írásban: e-mail, nyomtatott meghívó EU-pályázati honlap: adatszolgáltatás Telefon: probléma megoldás Honlap: tájékoztatás, adatszolgáltatás, PR
		Aktuális pályázat esetén	NKA-hoz pályázat benyújtása, megvalósítása	Telefon: egyeztetések Írásban: postai úton Honlap
Partner-könyvtárak	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)/ megbízott könyvtáros	Alkalmanként	Pályázati együttműködés, szakmai együttműködés	Személyesen: vezetői értekezletek, rendezvények Írásban: postai úton E-mail Telefon Honlap
Bük város közintézményei (óvoda, iskola, stb.)	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)/ megbízott könyvtáros	Alkalmanként	Együttműködés rendezvények szervezésében, felhasználóképzésben, kompetencia-fejlesztésben, olvasás-népszerűsítésben, tájékoztatásban	Személyesen: szóbeli egyeztetés Írásban: meghívó, plakát E-mail Telefon Honlap
Bük város civilszervezetei	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)/ megbízott könyvtáros	Alkalmanként	Együttműködés rendezvények szervezésében, felhasználóképzésben, tájékoztatásban	Személyesen: szóbeli egyeztetés Írásban: meghívó, plakát E-mail Telefon Honlap
Beszállítók, vállalkozók, iparosok	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)/ megbízott könyvtáros	Rendszeresen	Üzemeltetés, karbantartás	Személyes kommunikáció Telefon
			Kiadók, könyvterjesztők	Írásban: együttműködési megállapodás,





				E-mail Telefon Online rendelés, webáruház
			Folyóirat-terjesztők	Írásban: megrendelők
Informatikusok, szoftverfejlesztők	Intézményvezető- helyettes (könyvtárvezető)/ megbízott könyvtáros	Rendszeresen	Informatikai hálózat működtetése, szerverek biztosítása, fejlesztés	Személyesen: helyszíni konzultáció Írásban: megrendelők E-mail Telefon
			Szoftverfejlesztés, adatbázis-követés, távkarbantartás	Személyesen: szóbeli egyeztetés Írásban: szerződés, meghívó rendezvényekre, E-mail Telefon
Szakmai szervezetek	Intézményvezető- helyettes (könyvtárvezető)	Alkalmanként	Szakmai információcsere, konferenciák, tréningek, képzések	Személyesen: rendezvényeken, képzéseken Írásban: nyomtatott meghívó E-mail Honlap

