A SZARVASI VÁROSI KÖNYVTÁR BELSŐ ÉS KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS TERVE

Szarvas, 2017.

Bevezetés

A szarvasi Városi Könyvtár kommunikációs stratégiájának célja, hogy keretet adjon a könyvtár és partnerei számára a hatékony kommunikációhoz, melyek hozzájárulnak a könyvtári szolgáltatások sikeréhez, a szervezet céljainak eléréséhez. Rögzíti a kommunikációs célokat, ezek eléréséhez szükséges eszközöket, rámutat a fejlesztendő pontokra, a tervezés tartalmi követelményeire.

Tartalmazza célcsoportonként a jelenlegi helyzetképet, az intézmény által használt kommunikációs csatornákat, eszközöket, a visszacsatolási lehetőségeket, valamint a jövőbeni feladatokat mind a külső, mind a belső kommunikáció tekintetében.

Kommunikációs Team

A könyvtár Minőségirányítási Tanácsán belül megalakult egy 3 tagú munkacsoport Kommunikációs Team néven (KT), amely koordinálja a Városi Könyvtár külső és belső kommunikációját, marketingtevékenységét. Tagjai: honlapszerkesztő munkatárs, informatikus munkatárs, könyvtárvezető. A KT feladata a Kommunikációs cselekvési terv összeállítása, éves ütemtervek összeállítása, akciótervek, programok kidolgozása. Heti rendszerességgel tart egyeztető megbeszéléseket, illetve a havi munkaértekezletek során beszámol tevékenységéről a könyvtár munkaközösségének.

Belső kommunikáció

A Városi Könyvtár szervezetének belső kommunikációjának célja, a szervezet munkatársainak hatékony kommunikációja. Ehhez felmértük a rendszer gyengeségeit, erősségeit, majd a kommunikáció szereplőit számba véve (aktív kollégák, nyugalmazott munkatársak) meghatároztuk a kommunikáció üzenetét, kommunikációs eszközöket és összegyűjtöttük a fejlesztendő területeket.

Belső kommunikáció SWOT analízis

Erősségek	**Gyengeségek**
- belső kommunikációs rendszer működik (konyvtarprojekt.hu) - olvasószolgálati üzenőfal, naptár - hétkezdő megbeszélések - havi értekezletek - kis létszám, személyes üzenet átadás, személyes kapcsolat - belső telefonhálózat, belső jelzőrendszer - teakonyha - közös névnapok, ünnepek, kirándulások - csapatépítő tréningek - csoportmunka - belső képzések, beszámolók	- nem használjuk rendszeresen a kommunikációs rendszert, nem olvassuk az emlékeztetőket, az üzenőfalat távollévőknek nem megfelelő az üzenetátadás - nem áll mindenki rendelkezésére saját munkaállomás - túl sokféle információs felület, nem egyértelmű a használati rend - a napközbeni feladatátadás az olvasószolgálatban nem megfelelő - kis létszám, egy munkakört több ember végez (olvasószolgálat) - túlmunka miatti csúsztatási idők problémája

Az elemzésből kiderül, hogy a belső kommunikációs eszközök tárháza széleskörű könyvtárunkban, ugyanakkor használatuk szabályozottsága hiányos, így gyakran elvész az információ. Felmerül a kérdés, hogy szükség van-e az összes felsorolt eszközre.

a.) Aktív kollégák

Üzenet:

Könyvtárunk egy olyan intézmény, ahol fontosnak tartják a munkatársak hivatásszeretetét, minőségi munkavégzését. Az itt dolgozók egy innovatív csapat részei lehetnek, ahol tudásukkal, ötleteikkel segíthetik a szervezet céljainak megvalósítását. Teljesítményüket értékelik, a lehetőségekhez mérten elismerik, támogatják fejlődésüket, előrelépésüket. A munka és a magánélet összeegyeztetésének lehetőségeit igyekeznek biztosítani (rugalmas munkaidő).

Kommunikáció célja:

A könyvtár munkatársai rendelkezzenek a munkájukhoz szükséges információkkal, a belső kommunikáció elősegítse a munkaszervezést, a gördülékeny csapatmunkát. A munkatársak legyenek motiváltak, innovatívak, aktívan részt vegyenek a stratégiai tervezésben, szakmai projektek tervezésében és azok megvalósításában.

Jelenleg használt formális kommunikációs eszközök:

- Belső kommunikációs projektkezelő portál (www.konyvtarprojekt.hu)
  A projektek tervezését, felelőseit, részletes feladatait, határidőit rögzíti, lehetőséget biztosít a folyamatos közös feladatkövetésre, visszacsatolásra, kommunikációra (távolról is).

  Fejlesztendő terület: következetes, rendszeres és egyöntetű használat általánossá tétele minden munkatárs számára.

- Belső levelezőrendszer (e-mail)
- Közös belső hálózati dokumentumtár (KOSÁR): rendszerezetten tartalmazza a mindenki számára elérhető dokumentumokat.
  Fejlesztendő terület: Folyamatos frissítés és karbantartás.

- Üzenőfal: közös és közvetlen információs felület az olvasószolgálati feladatátadás segítésére
  Fejlesztendő terület: Rögzíteni kell, mit tartalmazzon, a dokumentálás menetét, tartalmi elvárásait.

- Hétkezdő megbeszélések (ügyeleti beosztás, szabadságok, előző hét értékelése, programok, aktualitások, feladatok – lehetőség a visszacsatolásra, emlékeztető írása, közzététele): A legfontosabb szóbeli heti munkamegbeszélés, emlékeztető rögzíti az ott elhangzott információkat, gyűjti a munkafolyamatok során felmerülő hibákat, melyekre a havi értekezletek során hozunk intézkedési terveket.
  Fejlesztendő terület: Az emlékeztetőket mindenki számára elérhetővé kell tenni (projektkezelőben, majd archiválás a KOSÁR-ban)

- Folyamatos projektmegbeszélések munkacsoportonként (emlékeztetővel)
- Havi rendszerességgel megtartott munkaértekezletek (feljegyzéssel)
- Féléves és éves értékelő (feljegyzéssel)

- Telefonos és személyes megbeszélések
  <u>Fejlesztendő terület</u>: Feljegyzés készüljön minden szóbeli megbeszélésről.

- Belső képzés, tudásmegosztás 3 alkalommal évente
  <u>Fejlesztendő terület</u>: tudásmegosztó felület kialakítása (továbbképzésekről, szakmai cikkekről, jó gyakorlatokról)

Informális csatornák:

- folyosói megbeszélések, teakonyha – közös dolgozói tér, ügyeletes párok, metakommunikáció szerepe

Visszacsatolási lehetőségek:

- munkatársi elégedettségvizsgálat minden évben
- teljesítményértékelés (vezető értékelése is)
- hétkezdő megbeszélések, munkaértekezletek
- e-mail, üzenőfal
- személyes megbeszélések (feljegyzéssel)

b.) A könyvtár nyugalmazott munkatársai:

A könyvtár számon tartja és visszavárja nyugdíjasait. Szívesen látja őket rendezvényein.

Kommunikáció célja:

- A nyugdíjas dolgozók továbbra is szívesen jöjjenek be a könyvtárba, érezzék a közösséghez tartozónak magukat.

Jelenleg használt kommunikációs eszközök:

- A nyugdíjas kollégák meghívása a könyvtár rendezvényeire

Visszacsatolás lehetősége:

- személyes megbeszélések

<u>Fejlesztendő terület:</u> levelező lista kialakítása a kapcsolattartás miatt, tájékoztatás a rendezvényekről, esetleges önkéntes munkalehetőségekről

Belső kommunikációs cselekvési terv (1. számú melléklet)

Külső kommunikáció

A könyvtár szervezete megragad szinte minden lehetőséget a városban, hogy szolgáltatásairól, programjairól hírt adjon, együttműködik a helyi médiával, más kulturális intézményekkel. A külső pr célja, hogy a könyvtár szolgáltatásait minél szélesebb körben megismerje a város lakossága, növekedjen a könyvtár használóinak köre, a könyvtárba járók folyamatosan tájékoztatást kapjanak az aktuális eseményekről, változásokról. Fontosnak tartjuk, hogy a könyvtár, mint a helyi kulturális élet egyik elismert intézménye szerepeljen a köztudatban.

A gyengeségek és erősségek elemzése mellett összegyűjtöttük a könyvtár meglévő és leendő célcsoportjait, meghatároztuk a rájuk vonatkozó üzenetünket, kommunikációs célunkat a hozzá tartozó csatornákkal, eszközökkel.

SWOT analízis

Erősségek	**Gyengeségek**
- frissülő honlap - látogatott közösségi oldal - gyakori médiamegjelenés - állandó rovat a helyi újságban, rádióban - saját plakátok, szórólap elhelyezése a városban - személyes kapcsolatok a könyvtár falain kívül - partnerek programjainak látogatása - kapcsolódás a városi programokhoz - a könyvtárosok egységes megjelenésre való törekvése - közös hirdetőanyag más intézményekkel - lakossági igény és elégedettségi felmérések kérdőívekkel - sokrétű rendezvények - partneri adatbázis megléte, frissítése - fenntartóval való kommunikáció	- nincs minden könyvtárosnak hivatalos e-mail címe - online hírlevél hiánya - partnerlista rosszul használható - óriási a távolság a városközponttól - leromló épület - a bejárat nem korszerű - nem kialakult a könyvtár arculata - kevés megjelenés a népszerű reklámfelületeken (KábelTV, Szuperinfó) a szolgáltatásainkról - nem szabályozott a FB megjelenés - útbaigazító táblák hiánya a városban

A gyengeségek közül a legtöbb megoldása anyagi vonatkozású kérdés, amit a költségvetés tervezésekor figyelembe vett a vezetés, így 2017-ben több forrást terveztünk a reklámfelületek, arculat kialakítására. Ezzel igyekszünk áthidalni azt az állandóan jelen lévő hátrányt, amit a leromló épület és a központtól való nagy távolság jelent. Szükséges ezen kívül a szerteágazó folyamatos médiamegjelenés szabályozottabbá, tervszerűvé tétele.

A könyvtár külső kommunikációs terve a cselekvési tervvel kiegészítve (2. melléklet)

Külső kommunikáció területei:

Kommunikációs üzenetünk:

A tartalmas emberi lét elengedhetetlen feltétele a könyvtárhasználat.

Kommunikációs felületek, partnerek:

- Általános tájékoztató kiadványok, szolgáltatási tájékoztatók folyamatos frissítése (munkacsoport)
- Rendszeres tájékoztatók: honlap, Facebook, Szarvas és Vidéke, Szarvasi7, Newjsag, Informatika Tv, KörösTv, Videokrónika, RádióSzarvas
- Programok előtt: személyes levelek intézményekhez, plakátok, cikkek sajtóban, tájékoztató táblák, szórólapok

Az intézményi PR tevékenység elemei, egységes és azonos megjelenés (ld.: Arculati Kézikönyv - 3. számú melléklet)

- meghatározott grafikai elemek használata, egységes arculat
- intézményi levélpapír használata hivatalos levelezések alkalmával
- intézményi honlap, Facebook oldal, hírlevél
- szórólapok, tájékoztató anyagok az intézményről
- média kapcsolatok kiépítése
- szakmai kapcsolatok erősítése: felújítása, kiépítése
- események, rendezvények szervezése, konferencia szervezése

Honlap-megjelenés

A honlap elkészítésének célja, hogy a könyvtár látogatói, a város lakossága információt kapjon a könyvtár elérhetőségéről, nyitva tartásáról, szolgáltatásairól, eseményeiről. Lehetőség legyen a könyvtár katalógusának távoli elérésére, az ajánlók segítségével releváns, ellenőrzött információk átadására.

A honlapnál fontos követelmény, hogy megfelelő szinten karbantartott és frissített legyen. A kezdőlapon azonnal észrevehető az aktuális rendezvényeket, könyvtári programokat hirdető plakátok, illetve a már lezajlott eseményekről készült képes és szöveges beszámolók is elérhetőek. A kezdőlapon tüntetjük fel és rendszeresen frissítjük az együttműködő partnereket, támogatókat. Az eseménynaptár folyamatosan frissül, a jövőbeni programokat találjuk itt meg. Az egyéb tartalmakat, úgynevezett statikus tartalmakat is rendszeresen aktualizáljuk. Például:

- A könyvtár története rész folyamatosan követi a fenntartóváltásokat.
- A Közérdekű adatoknál elhelyezett könyvtári dokumentumok, szabályzatok, beszámolók is a legfrissebb változatokat tartalmazzák.

Közzéteszük a honlapon a megnyert, és véghezvitt pályázatokról szóló összefoglalót.
Az archív rendezvényekről készült beszámolókat megőrizzük, és külön menüpontban – Archívum – megtekinthetők. A könyvtárban elérhető szolgáltatások, gyűjtemények leírását, használatát a menüpontokban megtaláljuk. Az Ajánló részben nemcsak a havi rendszerességgel frissített könyvajánlókat tesszük fel, hanem hasznos weboldalakat, könyvajánló videókat és online játékokat is összegyűjtöttünk.

Facebook -oldal (www.facebook.com/szarvasikonyvtar) kommunikációs terve

- könyvajánlók az új beszerzésekből
- események létrehozása rendezvényeinkhet, meghívások
- rendezvények fotóinak közzététele
- könyvtári szolgáltatások népszerűsítése
- "Tudta Ön, hogy…"

Szarvas, 2017. július 28.

.....

könyvtárvezető

Szarvas Városi Könyvtár