



24-41/2015

# **Balassi Bálint Megyei Könyvtár**

## **Kommunikációs Terv**



BALASSI BÁLINT MEGYEI KÖNYVTÁR



Készítette: Partnerkapcsolati és Kommunikációs Munkacsoport

Jóváhagyta: Minőségirányítási Tanács

Hatályba lépés: 2019. május 31.

Verziószám: 2.



## Tartalom

Bevezetés.....	4
A kommunikációs terv cél- és feladatrendszere.....	5
Helyzetelemzés, SWOT analízis.....	5
Belső kommunikáció.....	7
<b>A belső kommunikáció célja:</b> .....	7
<b>Információs csatornák a belső kommunikációban</b> .....	7
<b>A kommunikációs tevékenység célcsoportjai:</b> .....	8
Külső kommunikáció .....	8
<b>A külső kommunikáció célja</b> .....	9
<b>Információs csatornák a külső kommunikációban</b> .....	9
<b>A kommunikációs tevékenység célcsoportjai</b> .....	10
<b>Célcsoportjainkhoz szóló kommunikációs üzenetek és eszközök</b> .....	10



## Bevezetés

A Balassi Bálint Megyei Könyvtár kommunikációs terve az intézmény belső és külső kommunikációjának fejlesztésére irányul. Feladata, hogy kijelölje a kommunikációs rendszer kiépítésének irányát, s meghatározza a kapcsolódó tevékenységek összehangolt működtetésének és folyamatos fejlesztésének kereteit.

A sikeres intézményi kommunikáció egy széles körű, tudatos, tervezett, szervezett és irányított kapcsolattartást jelent egyrészt a könyvtár valós és potenciális használóival, másrészt pedig az intézmény működésében érintett intézményrendszerrel. Ez utóbbiba mindazok a személyek, szervezetek és intézmények tartoznak, akikkel a könyvtár mindennapi tevékenysége során kapcsolatba kerül.

A kommunikáció a tervezés, a működés és a fejlesztések szerves része, valamennyi munkafolyamat fontos eleme. Meghatározza a könyvtár kapcsolatrendszerét, együttműködéseit és a könyvtárról kialakult képet. Alapvetően befolyásolja mindennapi tevékenységünket, fontos szerepe van a potenciális és meglévő partnerek elérésében, egymás megismerésében és az elvégzett munka értékelésében. Segíti a szervezet hírnevének, társadalmi elismertségének növelését, kapcsolatrendszerének bővítését, az együttműködést.

**A BBMK mottója a 2020-2024 stratégiai időszakában:**

**TUDÁS – ÉLMÉNY- KÖZÖSSÉG**



## A kommunikációs terv cél- és feladatrendszere

A sikeres kommunikáció alapja a célok és célcsoportok azonosítása, a tartalom és a kivitelezés eszközeinek pontos meghatározása, a folyamatok összehangolása, valamint a kommunikáció hatásainak mérése, értékelése.

A BBMK kommunikációs tervének és tevékenységének fő céljai:

1. A stratégiai célok megvalósításának támogatása.
2. A könyvtár értékeinek hangsúlyos kommunikációja.
3. Az érintettekkel és a felhasználókkal való kommunikáció erősítése, a kapcsolatok szorosabbra fűzése. Új kapcsolatok építése.
4. A fenntartó, a lakosság és a lehetséges partnerek figyelmének felkeltése.
5. A könyvtár és környezete kapcsolatának erősítése az együttműködés és partnerség jegyében.
6. Modern könyvtárkép közvetítése a fiatal korosztályoknak.
7. A belső kommunikációs tevékenység újragondolása, erősítése.
8. A munkatársak tájékoztatása, oktatása, és bevonása a stratégiai célok megvalósításának folyamatába.

A kommunikációs terv azonosítja a partnereket, a kommunikációs tevékenység célcsoportjait, és javaslatokat fogalmaz meg a külső és belső kommunikáció hatékonyabb működésére, a sokféle információs igény kezelésére. A tevékenységek és eredmények célzott kommunikációja javítja az intézmény társadalmi megítélését.

## Helyzetelemzés, SWOT analízis

Az elemzés segít feltárni a kommunikáció intézményen belüli erősségeit, vagyis azokat az összetevőket, amelyeket magas színvonalon tud nyújtani az intézmény, illetve gyengeségeit, vagyis azokat a területeket, amelyek nem kellően vagy nem kielégítően fejlődtek az elmúlt időszakban; s segít számba venni a könyvtári kommunikáció lehetőségeit és buktatóit, illetve ezek összefüggéseit is.



### Erőségek

- jó hírnév és elismertség a város kulturális életében
- széleskörű rendezvénykínálat
- felkészült és segítőkész munkatársak
- aktív, jól működő partnerkapcsolatok
- elkötelezettség a tudatos arculatépítés iránt
- az építészeti kialakításból fakadó térszervezési lehetőségek

### Gyengeségek

- alacsony dolgozói létszám
- forráshiány
- hiányosságok a modern infokommunikációs eszközök használatában
- marketingszakember hiánya
- tudatos PR- és marketingtevékenység hiánya

### Lehetőségek

- vonzó közösségi terek kialakítása a terek átszervezésével
- okoseszközökön is elérhető honlaptartalmak szolgáltatása
- hatékony együttműködés a város intézményeivel a rendezvények koordinálása terén
- állandó reklámfelület kialakítása
- pályázati források bevonása
- médiakapcsolatok erősítése
- kapcsolatépítés a felhasználói csoportokkal

### Veszélyek

- lemaradás az információs versenyben
- piacvesztés a hasonló profilt kínáló szervezetekkel, intézményekkel, vállalkozásokkal szemben
- a könyvtárak és a könyvtáros szakma társadalmi elismertségének csökkenése



## Belső kommunikáció

A belső partnerekkel folytatott kommunikáció legfontosabb szerepe a szervezet zavartalan, folyamatos működtetésének biztosítása, a hatékony munka elősegítése, és a jó munkahelyi légkör megteremtése.

A napi munkával kapcsolatos információk eljuttatása mellett fontos, hogy a munkatársak tisztában legyenek a folyamatban lévő ügyekkel, és azokhoz kapcsolódó feladataikkal; ugyanakkor legyenek tájékozottak a könyvtár helyzetéről, céljairól, törekvéseiről is, s világosan lássák helyüket a szervezetben. Fontos, hogy tudatosak legyenek azzal kapcsolatban, hogy hogyan járulhatnak hozzá az intézményi célok megvalósításához; ismerjék munkájuk szakmai és jogszabályi hátterét; valamint ismerjék a szervezet elért eredményeit.

### **A belső kommunikáció célja:**

- Gyors, rendszeres, hatékony információáramlás minden irányban.
- A munkatársak motiválása.
- Az elkötelezettség fokozása a belső könyvtári célok elérése érdekében.
- Jó munkahelyi légkör kialakítása, a bizalom erősítése.
- 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.
- Visszajelzések biztosítása a hatékony munkavégzéshez.

### **Információs csatornák a belső kommunikációban**

#### **Írásbeli formák:**

- Belső levelezés: az intézmény minden dolgozója saját dolgozói e-mail-címmel rendelkezik, így mindenki elérhető egyénileg és levelezési listákon egyaránt.
- Emlékeztetők, feljegyzések
- Statisztikai adatok
- Beszámolók, munkatervek, szabályzatok
- Nyomtatványok



- Megosztott dokumentumok
- Belső hálózati adattárolón tárolt dokumentumok
- Sajtófigyelés

#### **Szóbeli formák:**

- Értekezletek:
  - Munkaértekezlet
  - Vezetői értekezlet
  - Osztályértekezlet
  - Munkacsoport/projektcsoport megbeszélés
  - Belső képzés, tudásmegosztás
  - Tudástérkép
- Informális kommunikáció, személyes megbeszélés
- Személyes, szóbeli tájékoztatás
- Telefon
- Metakommunikáció

#### **A kommunikációs tevékenység célcsoportjai:**

- BBMK valamennyi munkatársa
- Menedzsment (Vezetés)
- Szervezeti egységek
- Közcélú foglalkoztatottak
- Közösségi szolgáltatók

## **Külső kommunikáció**

A külső kommunikáció kiemelt fontossággal bír intézményünk számára. Fontosnak érezzük, hogy meglévő és a lehetséges partnerek bizalmának megnyerésével és fenntartásával környezetünk számára stabil értékrendet közvetítsünk. Törekszünk arra, hogy eredményeink bemutatásával, folyamatos és rendszeres tájékoztatással hiteles és vonzó üzeneteket tudjunk közvetíteni munkánkról.





## **A külső kommunikáció célja**

A külső kommunikációs tevékenység célja a könyvtár ismertségének és elismertségének növelése, társadalmi hasznosságának széles körű bemutatása; a célcsoportok tájékoztatása; valamint a könyvtár szolgáltatásainak és előnyeinek megismertetése a felhasználókkal, illetve ösztönzése ezek igénybevételére. A külső partnerekkel való kommunikáció célja továbbá a meglévő és potenciális partnerek bizalmának megnyerése, a könyvtár értékeinek és eredményeinek bemutatása.

## **Információs csatornák a külső kommunikációban**

A könyvtár számos különféle csatornán, eszközzel kommunikál külső partnereivel és folyamatosan törekszik újabb, hatékonyabb eszközök alkalmazására az eredményesebb kommunikáció érdekében.

- Egységes arculat (logó, egységes megjelenés, feliratok, színvilág stb.)
- A könyvtár külső megjelenése, terei
- E-mail: mind könyvtáron belül, mind pedig könyvtáron kívüli kommunikáció legfontosabb csatornája
- Postai levelezés: elsősorban hivatalos levelek, nyomtatványok, meghívók, protokoll esetében
- Könyvtári honlap
- Beszámolók, éves jelentés, szabályzat, szakmai anyag
- Személyes kapcsolat
- Nyomtatott anyagok: feliratok, kiírások, plakátok, meghívók, kiadványok
- Könyvtár/tér című szakmai kiadvány: rendszeresen beszámolunk a könyvtár és a megye könyvtárainak híreiről, eseményeiről
- Sajtó: megyei hírlap, helyi sajtómegjelenések
- Városi televízió, Ipoly televízió
- Közösségi média: Facebook, Youtube, Instagram
- Rendezvények: kommunikációs szerepük mellett fontos szerepet játszanak a partnerkapcsolatok építésében
- Faliújság
- Szóróanyag, plakát



- Elégedettség mérések és értékelések
- A fenntartó részére készülő beszámolók, munkatervek, előterjesztések
- Társadalmi szerepvállalás: kitüntetések, előterjesztések, együttműködések rendezvényekben, projektekben
- A Salgótarjáni Értéktár gondozása, kommunikációja

### A kommunikációs tevékenység célcsoportjai

Közvetlen partnerek – akikkel gyakori a kapcsolat és a leginkább fontosak a könyvtár számára

- Fenntartó: Salgótarján Megyei Jogú Város Önkormányzata
- Könyvtárhasználói csoportok
- A szakmai felügyeletet gyakorló szaktárca

Közvetett partnerek – akik tevékenységükkel meghatározzák a könyvtár működését

- A könyvtár potenciális használói – Salgótarján és vonzáskörzete (személyes) könyvtárhasználó lakossága. A könyvtár szolgáltatásait távolról igénybe vevők.
- Támogatók
- Partnerek
- Szakmai szervezetek
- Beszállítók, szerződéses partnerek
- Média (nyomtatott és elektronikus)

### A célcsoportokhoz szóló kommunikációs üzenetek és eszközök

Célcsoport	A kommunikáció célja	Csatorna, eszköz
Fenntartók	Beszámolás, tájékoztatás eredményeinkről, adatszolgáltatás, engedélyeztetés	egyénre szabott tájékoztatás, tárgyalás, írásos beszámoló, meghívó, elektronikus és hagyományos levelezés
Használói csoportok	Tájékoztatás a szolgáltatásokról, rendezvényekről, eseményekről, változásokról, akciókról. A könyvtár népszerűsítése. Elégedettségmérés, visszajelzés kérése.	személyes tájékoztatás, plakát, szórólap, honlap, közösségi oldal, közösségi média, véleményláda, kérdőívek, felmérések

Célcsoport	A kommunikáció célja	Csatorna, eszköz
Könyvtárak, könyvtárosok	Tájékoztatás a könyvtárakat, könyvtárügyet érintő információkról, változásokról, pályázati, képzési lehetőségekről, szakmai rendezvényekről. Elégedettségmérés, visszajelzés.	honlap, e-mail, Könyvtár/tér című kiadvány, képzések, szakmai napok, közösségi média kérdőívek, felmérések
Társintézmények	Tájékoztatás könyvtári rendezvényekről, eseményekről. Rendezvények egyeztetése.	honlap, e-mail, meghívók, személyes tájékoztatás, közösségi média, a programok rendszeres egyeztetése
Oktatási intézmények	Tájékoztatás a tanulók, oktatási intézmények számára szervezett rendezvényekről, eseményekről, együttműködési lehetőségekről. A könyvtár népszerűsítése.	honlap, e-mail, személyes tájékoztatás, meghívó, foglalkozások, rendezvények, játékok
Civil szervezetek	Tájékoztatás könyvtári rendezvényekről, eseményekről, együttműködési lehetőségekről. A könyvtár népszerűsítése.	honlap, e-mail, meghívók, személyes tájékoztatás, rendezvények, közösségi média
Média	Rendezvények, események, fejlesztések kommunikálása. A könyvtár népszerűsítése.	e-mail, személyes tájékoztatás, meghívó, sajtótájékoztatónak, sajtóközlemény, interjú