



Belső és külső kommunikációs terv 3.1

Szekszárd, 2024. május 9.

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Verzió	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	Jóváhagyás dátuma	Hatályba lépés dátuma
2.0	6. o.	MIT	Liebhauser János	2020.05.21.	2020.05.21.
2.0	8. o.	MIT	Liebhauser János	2020.05.21.	2020.05.21.
2.0	9. o.	MIT	Liebhauser János	2020.05.21.	2020.05.21.
2.0	10-12. o.	MIT	Liebhauser János	2020.05.21.	2020.05.21.
2.0	13-17. o.	MIT	Liebhauser János	2020.05.21.	2020.05.21.
3.0	összes	MIT	Liebhauser János	2023.08.30.	2023.08.30.
3.1	6-7.	MIT	Liebhauser János	2024.02.16.	2024.02.16.
3.1	10-12., 13.	MIT	Liebhauser János	2024.05.09.	2024.05.09.




Liebhauser János
igazgató

Tartalomjegyzék

BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ	3
A BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ CSATORNÁI	4
BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓS STRATÉGIA.....	5
A KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ.....	8
A KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ CSATORNÁI.....	8
KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS STRATÉGIA	9
Az Illyés Gyula Könyvtár 2024-es munkatervén alapuló kommunikációs terve	13

Az Illyés Gyula Könyvtár Gyermekkönyvtára fizikailag a központi épülettől elkülönülő helyen nyújtja szolgáltatásait, ezért különösen fontos a belső kommunikáció, a megfelelő információáramlás a részlegek között. A különböző felmérések eredményeiből kiindulva a vezetés folyamatosan törekszik a kommunikáció javítására, újabb csatornák felhasználásával, a meglévők hatékonyabbá tételével.

A Minőségirányítási Tanács iránymutatása mellett a Marketing munkacsoport kidolgozta a belső és külső kommunikációs stratégiát, melyben

- meghatározta a belső és külső kommunikáció célját és feladatait
- megnevezte a kommunikációs csatornákat
- meghatározta a célcsoportokat
- számba vette az erősségeket
- fejlesztendő területeket határozott meg
- intézkedési elemeket fogalmazott meg.

A KOMMUNIKÁCIÓ FOGALMA¹

A kommunikáció olyan folyamat, melynek során két vagy több ember bizonyos szimbólumok segítségével információk, gondolatok közös értelmezésére törekszik. A kommunikáció legfontosabb funkciója az információ közvetítése. Ugyanakkor érzelmek kifejezésének eszköze is. Az érzelmek kifejezése, egymás kölcsönös elfogadása, a szervezeten belül elfogadott hely megerősítése a szervezeti működés fontos eleme. A motiváció minden formája kommunikáción keresztül valósul meg. A kommunikáció alkalmas a hatalmi viszonyok érzékeltetésére, a megkívánt teljesítmény közlésére, a munkavégzés értékelésére, a megerősítésre. A kommunikáció az ellenőrzés eszköze is. A szolgálati út egy kommunikációs lánc, a vezető ezen keresztül győződik meg például a teljesítmények mennyiségi és minőségi paramétereiről.

BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

A belső kommunikáció a könyvtár mint szervezet vezetőinek és munkatársainak egymás közötti információcseréje. A gördülékeny információcsere elősegíti az intézmény gazdasági és szellemi teljesítményének növelését, erősíti az kollégák lojalitását és munkájuk iránti elkötelezettségét.

¹ Vidra Szabó Ferenc: Könyvtári partnerkapcsolatok, kommunikációs kérdések. Könyvtári Intézet, Bp, 2008. 14. p.

A belső kommunikáció eredményességének feltétele, hogy rendelkezésre álljon a megfelelő információ. Ez elengedhetetlen feltétele a vezetésnek, döntéshozatalnak egyaránt.

A **belső kommunikáció célja**, hogy a könyvtárban dolgozó munkatársak ismerjék az intézmény stratégiáját, legfontosabb alap- és működési dokumentumait, folyamatait. A kollégák világosan lássák az intézmény fejlődési irányát, a jövőbeni terveket, elképzeléseket, hogy abban el tudják helyezni saját munkájukat, amihez minden szükséges információt megkapnak.

A vezetőség felelőssége, hogy a napi munkával kapcsolatos információk **megfelelő időben** és **rendszeresen** eljussanak a kollégákhoz, ugyanakkor meg kell teremteni a **visszajelzés**, kapcsolódás lehetőségét. A folyamatos **értékelés** növeli a munkatársak motiváltságát, aktivitását.

A **vezetés feladata**, hogy folyamatosan informálja a kollégákat a könyvtár aktuális helyzetéről, támogató, bizalmon alapuló, innovációs légkört alakítson ki. A „*fentről lefelé*” irányuló információáramlás tartalmazza a vezetés által adott utasításokat, értékeléseket, míg a „*lentől felfelé*” irányuló kommunikáció során a munkatársak közvetíthetik a vezetés felé az észrevételeiket, jelentéseket, beszámolókat. A *horizontális* kommunikáció a szervezeti egységek közötti együttműködést, információcserét jelenti. A jó munkahelyi légkör feltétele, hogy a dolgozók ismerjék egymás munkáját, ezáltal is fokozva a munka hatékonyságát. Fontos, hogy az **információáramlás** mindkét irányban, valamint a kollégák között zavartalan és pontos legyen.

A könyvtár mint szervezet életében a hivatalosan szabályozott információáramlás, a *formális* kommunikáció mellett jelen van az *informális* kommunikáció is, ami tulajdonképpen a napi kapcsolattartást jelenti. Ez utóbbi is fontos szerepet tölt be egy intézmény életében, az a jó, ha erősíti a hivatalos kommunikációt.

A **szervezeti kultúra** az emberek közötti kapcsolatok, a kommunikáció révén terjed. A szervezet teljesítményére, a szervezeten belüli együttműködés lehetőségeire hatással vannak azok az erkölcsi elvek, szokások - vagyis a szervezeti kultúra - amelyeket a szervezet tagjainak „*illik*” sőt „*kötelező*” betartaniuk.

A BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ CSATORNÁI

- **Körlevél:** az intézményben minden munkatárs rendelkezik Gmail-es e-mail-címmel, ami a belső kommunikáció hatékony formája, ugyanakkor megkönnyíti a közös munkát
- **Google- Naptár:** események, rendezvények, feladatok, határidők nyilvántartására, közzétételére

- **Google- Drive:** táblázatok, szöveges dokumentumok, képek megosztására, közös szerkesztésére
- **Közös meghajtó:** a könyvtárra vonatkozó dokumentumok (szabályzatok, tervek, beszámolók, stb.) elérésére
- **Értekezletek, munkamegbeszélések:** az értekezleteken emlékeztetők készülnek, amelyet minden munkatárs megkap e-mailben, valamint a közös meghajtón is hozzáférhetők
- **Személyes, telefonos megbeszélések:** gyors egyeztetésre, azonnali visszajelzéssel
- **Informális kommunikáció:** gyors, közvetlen, ami erősítheti a hivatalos kommunikáció üzeneteit is, ugyanakkor torzulhat az információ
- **Messenger-csoportok**

BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓS STRATÉGIA

Az alábbi táblázat tartalmazza az Illyés Gyula Könyvtár belső kommunikációs stratégiájának elemeit.

Úgymint:

- kommunikációs csatorna
- az elérendő célcsoport
- a kommunikációs csatorna erősségei
- a kommunikációs csatorna gyengeségeiből fakadó fejlesztendő területet
- a kommunikációs csatorna fejlesztésére hozott intézkedési elemeket

Kommunikációs csatornák	Célcsoport	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
Körlevél	munkatársak	rendszeres, gyors, van visszajelzés az olvasottságról	egységes gyakorlat fenntartása	új kollégák betanítása
Google-eszközök (Naptár, Drive)	munkatársak	gyors, mindenkire eljut, aktuális, figyelemfelkeltő	használói rutin, motiválás	belső képzés új kollégáknak
Közös meghajtó	munkatársak	gyors, aktuális, archiválás	elérés a gyermekkönyvtárból, szabályozottság, áttekinthetőség, adatbiztonság	strukturálás, jogosultságok
Vezetői értekezlet	osztályvezetők, érdekképviselői tisztségviselők, MIT vezetője	rendszeres, hagyománya van, kompetens résztvevők, hivatalos	napirend, előzetes információk	minőségi szint fenntartása
Munkaértekezlet	munkatársak	azonnali visszajelzés lehetősége, közösségi gondolkodás erősítése, dokumentáltság, rendszeresség	napirend, motiváltság	előzetes tájékoztatás, tájékozódás
Osztályértekezlet	osztály munkatársai és meghívottak	hatékony, azonnali megoldást eredményez, projekt jellegű	gyakoriság, dokumentáció	dokumentáltság
MIT értekezlet	MIT tagjai	rendszeres, kompetens résztvevők, hivatalos	hatékonyság, kommunikáció	kommunikáció a munkatársak felé

Illyés Gyula Könyvtár - Belső és külső kommunikációs terv

MIT munkacsoportok értekezlete	munkacsoport tagjai	rendszeres, kompetens résztvevők, hivatalos	hatékonyság	rutinok kialakítása, fenntartása, dokumentáltság
Projektcsoport	munkatársak	hatékony, hivatalos, kompetens résztvevők	gyakoriság	rutinok kialakítása
Messenger-csoportok	munkatársak	gyors, kompetens résztvevők	hatékonyság	szabályozás
Személyes, telefonos megbeszélések	munkatársak	gyors, kompetens résztvevők	dokumentáció	dokumentáltság szabályozása
Informális kommunikáció	munkatársak	spontán	erősítse a hivatalos kommunikációt	bizalomerősítés

A KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

A külső kommunikáció **célja** a könyvtár szolgáltatásainak megismertetése a meglévő, és potenciális **használókkal**, az intézmény jelentőségének tudatosítása, presztízisének növelése, fejlesztéseinek ismertetése, illetve a visszacsatolás lehetőségének biztosítása partnerek számára. A **fenntartó** megnyerése az intézmény céljainak elérése érdekében, és a szükséges kommunikáció hatékonyságának növelése. Hatékony és kölcsönösen előnyös munkakapcsolat kialakítása **a külső partnerekkel**.

A célok megvalósításához át kell tekinteni a könyvtár külső partneri kapcsolatrendszerét, ki kell választani a fontos partnereket, valamint azokat az eszközöket, amelyek felhasználhatók a velük történő kommunikáció során. A partnerek nyilvántartására a partnerlista szolgál, amelynek frissítése, aktualizálása a Partnerkapcsolati munkacsoport feladata.

A sikeres kommunikáció feltétele, hogy a könyvtár jelen legyen a település kulturális közéletében, el kell érni, hogy az emberek ismerjék a könyvtár tevékenységét, szolgáltatásait, tudjanak a könyvtárról, használják szolgáltatásait.

A KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ CSATORNÁI

- **Intézményi honlap:** <http://www.igyuk.hu> alapvető online forrása a könyvtárral kapcsolatos információknak (elérhetőség, nyitvatartás, szolgáltatások, szabályzatok, dokumentumok, események, online katalógus, stb.). Bejelentkezés után az olvasók számára elérhető a hosszabbítás, foglalás, előjegyzés.
- **WEB2-es felületek:** Facebook-oldalak, Instagram, Twitter, YouTube-csatorna, TikTok. Ezek közül a legfontosabb, legnépszerűbb a Facebook, ahol rendszeresen és hagyományosan publikáljuk a könyvtári eseményeket, rendezvényeket, könyvajánlókat, érdekes információkat.
 - Facebook- hivatalos profil: <https://www.facebook.com/IGYUK/>
 - Facebook-csoport: <https://www.facebook.com/groups/422202217844310/>
 - Messenger-csoportok
 - Instagram: <https://www.instagram.com/illyesgyulamegyeikonnyvtar/>
 - Twitter: <https://twitter.com/TKonyvtar>
 - YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCikOTg-PvY19IPrpA6dGxKg>
 - TikTok:

- **Hírlevél:** a feliratkozott olvasók számára küldjük havi rendszerességgel a könyvtári rendezvények meghívóit, aktuális információkat.
- **E-mail:** a kommunikáció egyik fontos csatornája. Az e-mail tartalmától függően a lehető leghamarabb kerül sor az üzenetekre való reagálásra.
- **Telefon:** a szolgáltatások egy része telefonon keresztül is igénybe vehető.
- **KSZR-szolgáltatóhelyek:** az Illyés Gyula Könyvtár a megye 97 településén biztosítja a könyvtári szolgáltatásokat
- **Sajtó és média:**
 - Tolnai Népújság: megyei napilap, nyomtatott és online változatban jelenik meg, hírek, képes tudósítások jelennek meg a rendezvényekről, illetve hirdetési lehetőséget biztosít
 - Jövő Vasárnap: közéleti hetilapja
 - Tolna Megyei Krónika: heti megjelenésű, megyei terjesztésű reklámújság
 - Tolnatáj Televízió: könyvtári rendezvényekről készítenek képes riportot
 - Rádió Antritt: helyi rádió, a könyvtári programokat népszerűsítik
 - a hagyományos médiumok online felületei egyre nagyobb jelentőségre tesznek szert
 - szekszard.hu: az önkormányzat hivatalos portálja
- **Promóciós anyagok:** nyomtatott plakátok, meghívók, szórólapok, tájékoztatók
- **Személyes megkeresés:** bizonyos esetekben ez a leghatékonyabb kommunikációs forma
- **Beszámolók, munkaterv, statisztikák:** a fenntartó felé legfontosabb kommunikációs csatorna
- **Könyvtári rendezvények:** az intézmény általános kommunikációs céljai mellett partnerkapcsolatai építésére is alkalmasak

KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS STRATÉGIA

Az alábbi táblázat összefoglalóan tartalmazza az Illyés Gyula könyvtár külső kommunikációs stratégiájának elemeit:

- a könyvtár által megszólítandó kiemelt célcsoportokat
- a célcsoportokhoz hozzárendelt leghatékonyabb kommunikációs csatornákat
- az egyes célcsoportok számára közvetítendő üzeneteket
- a könyvtár célcsoportonként megfogalmazott erősségeit a külső kommunikációban
- a fejlesztendő területekhez kapcsolódó intézkedési elemeket

Célcsoport	Az üzenet tartalma	Kommunikációs csatornák	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
Fenntartó	meghatározó szerep a város kulturális és közszolgálati életében	hivatalos csatornák, programfüzet	rendszeres és kötelező, tartalmilag mindenre kitér (beszámoló, munkaterv)	kommunikáció gyakorisága, érdekérvényesítés	fenntartó kommunikációs stratégiájához illeszkedő programok, személyes találkozók szervezése
Társ intézmények	együtműködni kész partnerek vagyunk	honlap, programfüzet, személyes és hivatalos csatornák	meglévő személyes munkakapcsolat	hatékonyabb tájékoztatás, együtműködés erősítése	rendezvények időpontjának egyeztetése, közös programok szervezése
Kórház	az olvasás segíti a gyógyulást	személyes és hivatalos csatornák, plakátok	személyes kapcsolat, fiókkönyvtár, képzett kollégák	fiókkönyvtár napi működtetése	új kollégák bevonása, biblioterápia tudatos alkalmazása
Idegen nyelvet tanulók	nyelvtanulást segítő oktatáscsomagokat, külföldi munkavállalást segítő szaknyelvi anyagokat biztosítunk	kör- e-mail, honlap, megyei-, városi lapok, online portálok, személyes kapcsolat, plakátok	állomány, idegennyelvi tanárok továbbképzésének segítése, rejtvénypályázat	kommunikáció, szélesebb rétegek elérése	dokumentumajánló az új beszerzésekről, újabb periodikák beszerzése több nyelven, gyűjtemény fejlesztése
Megyében élő külföldiek	anyanyelvi könyvtári szolgáltatást nyújtunk, magyarságismereti anyagok	KSZR szolgáltatóhelyek, személyes csatornák, e-mail, idegen nyelvű honlap	nemzetiségi ellátás, anyanyelvi gyűjtemény	nyelvtudás, gyűjteményfejlesztés, periodikák, honlap, Facebook	idegennyelvű Facebook-csoport
Borászok	szponzoráció, „Szekszárd több, mint jó bor”, a kultúra teszi „többé” a várost	honlap, körlevél, programfüzet, személyes csatorna, Facebook	jelentős gyűjtemény a témában	kommunikáció gyakorisága, együtműködés az egyetemi karral	ajánló bibliográfia online közzététele, honlapon borászok ajánlják kedvenc versüket, borukat

Célcsoport	Az üzenet tartalma	Kommunikációs csatornák	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
Kisgyermekes családok	olvasás-népszerűsítés, programok	honlap, megyei- városi lapok, online portálok, körlevél, KSZR szolgáltatóhelyek, Facebook, plakátok	meglévő programok, kapcsolatok, hagyományok	a célcsoportos belül speciális igényű öntevékeny közösségek megerősítése, az eddiginél is hatékonyabb tájékoztatás	könyvtárhoz kapcsolódó újabb közösségek támogatása (egyedülálló szülők, autista gyermeket nevelők) hírlevél a (könyv) újdonságokról
Általános iskolások	a könyvtár „tök jó” mai szlengben, erősségek kommunikálása	nagyszünet akció, kör-e-mail, szervezett csoportok látogatása, személyes találkozás újabb WEB2-es eszközök	segítőkészség, kedvesség, nyitottság, állomány, foglalkozások, programok, intézményi partnerség	személyes, egyéni használat erősítése, intézményes kapcsolat személyesebbé tétele	családi programok bővítése, állományalakítás, célzott kommunikáció, vetélkedők, táborok, linkcserék
Ifjúsági korosztály (12-18)	a könyvtár „király” mai szlengben, erősségek kommunikálása, digitális infrastruktúra	személyes találkozás, mobil- és WEB2-es eszközök, honlap	ifjúsági olvasóklubok, jelentős korosztályi állomány, jól működő, stabil intézményi kapcsolatok, közösségi szolgálat	a fiatalok bevonása a könyvtárba	folyamatos igényfelmérés programok szervezése, underground filmklub, (integrált kialakítása csak a Tudásközpontban reális)
Egyetemisták, főiskolások	amit máshol nem találsz, nálunk biztosan megkapod	honlap, megyei- városi lapok, WEB2-es eszközök, személyes találkozás, plakátok	állomány, helyismereti gyűjtemény, módszertani segítség, irodalomkutatás	az egyetemisták bevonása a könyvtárba	a tananyagok jogi hátterének tisztázása, digitalizálás, célzott kommunikáció, linkcserék, kapcsolódás a gólyatáborhoz

Célcsoport	Az üzenet tartalma	Kommunikációs csatornák	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
Civil szervezetek	a helyismereti gyűjtemény dokumentálja a tevékenységüket, helyszínt biztosítunk	a könyvtárosok aktív közéleti részvétele, civil kerekasztal, kör-e-mail, honlap, megyei- városi lapok, online portálok, plakátok	állomány, létező kapcsolatok, szociális funkcióink	kapcsolatok bővítése	igényfelmérés, közös programok szervezése, pályázati együttműködés, linkcserék
Környezet-tudatos állampolgárok	zöldkönyvtár vagyunk, zöldkönyvtári hálózatot építünk	partner önkormányzatok, civil kerekasztal, kör-e-mail, honlap, megyei- városi lapok, online portálok, személyes kapcsolat, plakátok	állomány, létező gyakorlatunk, jól működő, elkötelezett munkacsoport, zöld könyvtári szemlélettel megtervezett Tudásközpont, Facebook-kommunikáció	kapcsolatok bővítése, öntevékeny közösségek könyvtárhoz kapcsolása, szemléletfejlesztés, napi működés zölddé tétele, állomány	programok, előadás-sorozat szervezése, célzott állománybővítés, kapcsolatépítés, kollégáknak belső képzés, honlapfejlesztés
Kulturálisan aktívak	a könyvtár az olvasás, a kultúra alapintézménye sok programmal	hírlevél, honlap, megyei- városi lapok, online portálok, személyes kapcsolat, plakátok	állomány, hagyományaink, rendezvényeink, digitális infrastruktúra, képzések	kommunikáció, szélesebb rétegek elérése, motiválása	igényfelmérés, programkínálat bővítése, új kommunikációs csatornák keresése
Meglevő és potenciális felhasználók	könyv- kultúra-közösség	hírlevél, honlap, megyei- városi lapok, online portálok, személyes kapcsolat, plakátok	képzett munkatársak, állomány, hagyományaink, rendezvényeink, digitális infrastruktúra, képzések	szélesebb rétegek elérése, arculatépítés	egységes arculat kialakítása, honlapfejlesztés, igényfelmérés, szolgáltatásfejlesztés

AZ ILLYÉS GYULA KÖNYVTÁR
2024-ES MUNKATERVÉN ALAPULÓ KOMMUNIKÁCIÓS TERVE

2024-ben az Illyés Gyula Könyvtár legfontosabb feladata, hogy felkészüljön a **Szekszárdi Tudásközpont** új épületébe történő átköltözésre.

- A könyvtár *Tudásközpontba* történő beköltözése, és egyben az új könyvtári szolgáltatások beindítása szempontjából fontos feladatának tekinti az elkészült építészeti tervek megismertetését mind a könyvtár kollektívájával, mind a külső partnerekkel és a könyvtárhasználókkal. Ennek érdekében a könyvtár folyamatosan nyilvános rendezvényeken, kiállításokon, és különböző civil-, és hivatalos alkalmak során tájékoztatja minden érdekelt partnerét az új épület adta lehetőségekről, a könyvtári szolgáltatások megújulásáról, az *Illyés Gyula Könyvtár* jövőbeni terveiről.
- „Az Én Könyvtáram” program által kidolgozott és elérhetővé tett mintaprogramok segítségével megújítjuk, illetve az új épület lehetőségeihez adaptáljuk szolgáltatási rendszerünket, folytatva a már eddig is sikeres gyakorlatunkat.
- A „Cselekvő közösségek – aktív közösségi szerepvállalás” jó gyakorlatai megerősítették a könyvtárat abban, hogy folytassa könyvtárhoz kapcsolódó önszerveződő kisközösségekkel az együttműködést (*Olvasóklubok, Babaklub, Társasjátékos kör, Madárbarát kör, stb.*), illetve újabb közösségeket kössön a könyvtárhoz.

A megújuló könyvtár egyik kiemelt jelentőségi célkitűzése a zöldkönyvtári működés megerősítése, és a 2023-ban elnyert IFLA „Green Library Award” kommunikálása:

- Az Illyés Gyula Könyvtár különböző programok szervezésével vállal szerepet a zöld szemlélet elterjesztésében, a humánökológiai zöld és fenntarthatósági szempontok érvényesítésében.
- A *Zöldtárs Alapítvánnyal, a Zölden Szekszárdon és Környékén Klubbal, a Duna-Dráva Nemzeti Parkkal, a Gemenc Zrt-vel, és a Magyar Madárbarát Egyesület Szekszárdi Csoportjával* kialakított jó munkakapcsolat ezeket a célokat szolgálja.
- A Gyermekkönyvtár kereteiben működő *Madárbarát kör* megszervezését további „zöld közösségek” létrehozása követi.
- Ezen célok elérésében fontos szerepe van a portálon a zöldkönyvtári aloldal működtetésének.