



Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár

**A Kiskunfélegyházi  
Petőfi Sándor Városi Könyvtár  
Kommunikációs terve**

**2.0 verzió**

Kiskunfélegyháza, 2021

A dokumentum címe	A Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár kommunikációs terve
Verziószám	2.0
Fájlnév	Kommunikációs terv_2021
Oldalszám	9
Készítette	Stratégiai munkacsoport
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma	2021. március 29.
A hatálybalépés dátuma	2021. március 29.

### A MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Fájlnév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	Jóváhagyás dátuma	Hatályba lépés dátuma

  
 Abonyi Szilvia  
 MIT elnöke

## Tartalomjegyzék

A Petőfi Sándor Városi Könyvtár kommunikációs terve	1
I. A KOMMUNIKÁCIÓ CÉLJA ÉS FELADATAI	1
II. CÉLCSOPORTOK	1
III. A KÖNYVTÁR KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁI	1
Belső kommunikáció	2
Külső kommunikáció	3
IV. A KOMMUNIKÁCIÓS TERV CÉLJA	6
Helyzetelemzés (SWOT elemzés)	6
V. FEJLESZTENDŐ TERÜLETEK	7
VI. BEAVATKOZÁSOK	7

## **A Petőfi Sándor Városi Könyvtár kommunikációs terve**

A minőségfejlesztés egyik legfontosabb eleme a partnerközpontúság. Ahhoz, hogy a könyvtár szolgáltatásait a változásokhoz igazítsuk, pontosan meg kell ismernünk partnereink elvárásait és véleményét. A jól átgondolt mérések eredményeit, tapasztalatait igyekszünk beépíteni mindennapi munkánkba.

### **I. A KOMMUNIKÁCIÓ CÉLJA ÉS FELADATAI**

Intézményünkben nagyon fontosnak tartjuk mind a belső, mind a külső partnerekkel való kommunikációt, hiszen ez teszi lehetővé könyvtárunk hírnevének öregbítését, továbbá partnerkapcsolataink számának növelését. Kommunikációs csatornáink kihasználásával célunk a könyvtár megítélésének erősítése, javítása.

### **II. CÉLCSOPORTOK**

- a könyvtár jelenlegi használói
- a potenciális használók (lakosság)
- a könyvtár jelenlegi partnerei
- a potenciális partnerek
- munkatársaink

### **III. A KÖNYVTÁR KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁI**

#### **A kommunikáció szerepe**

A szervezeti kultúrában a legnagyobb szerepe a kommunikációnak van. Fontos az információ átadásában, egymás elfogadásában és kölcsönös megismerésében, valamint a végzett munka értékelésében. Munkatársainkat 2016-ban és 2019-ben kérdeztük meg kérdőíves formában, illetve munkatársi értékelő megbeszélést tartottunk. A szervezeti kultúra felmérését 2018-ban végeztük el.

Könyvtárunk jelenlegi stratégiai tervében (2017–2021) célul tűztük ki a könyvtár ismertségének növelését.

Intézményünkben a kommunikáció a működés szerves része, az egyes könyvtári tevékenységekhez, szolgáltatásokhoz kapcsolódóan, segíti a szervezet hírnevének növelését, kapcsolatrendszerének bővítését. A dolgozók számára pedig a folyamatos információ ellátását.

#### **A városi könyvtárban különböző típusú kommunikációs csatornák működnek:**

1. személyes kommunikációs csatorna 2. írásos kommunikáció. 3. képi, vizuális kommunikáció

A kommunikáció irányulhat befelé és kifelé.

## Belső kommunikáció

**Intézményünk belső partnerei a könyvtár munkatársai.** Emellett az iskolai közösségi szolgálatot intézményünkben teljesítő középiskolások, a nyári diákmunkát végzők és az önkéntesek.

**A belső kommunikáció céljai:**

- annak biztosítása, hogy a könyvtár küldetése, stratégiája, minőségpolitikája valamennyi munkatárs számára ismert legyen
- a jó munkahelyi, közösségi légkör megteremtése, a munka hatékonyságának fokozása, a munkatársak motiválása
- az alulról felfelé haladó információk a lehető legkisebb torzítással jussanak el a vezetőkhez
- a felülről lefelé haladó információk megfelelő időben és rendszerességgel eljussanak a dolgozókhöz
- a kölcsönös bizalom megteremtésével csökkentse a konfliktusokat
- lehetőséget biztosítani a munkatársak számára a véleményük kinyilvánítására a szervezetet érintő kérdésekben

<b>Szóbeli (személyes)</b>		
<b>formája</b>	<b>megvalósulás módja</b>	<b>felelőse</b>
megbeszélés	alkalmanként, ill. havonta rövid megbeszélés	intézményvezetés
munkaértekezlet	negyedévente	igazgató, szakmai munkatársak
MIT ülés	ügyrend szerint	MIT elnök
MIT munkacsoportjai és projektcsoportjai	előző alkalommal egyeztetett időpontban	munkacsoportok vezetői és projektcsoportok vezetői
személyes beszélgetés	alkalmanként	valamennyi munkatárs
belső képzés, tudásmegosztás	alkalmanként értekezleten szóbeli beszámoló	igazgató, szakmai munkatársak
telefon	belső hálózaton	valamennyi munkatárs

<b>Írásbeli (közvetett)</b>		
<b>formája</b>	<b>megvalósulás módja</b>	<b>felelőse</b>
beszámoló, munkaterv, statisztika, pályázat	határidő szerint	igazgató, szakmai munkatársak
emlékeztető	értekezlet, munkacsoport ülés, projektösszejövétel,	szakmai munkatársak
belsőképzés, tudásmegosztás írásos beszámolója	konferencia, szakmai nap	szakmai munkatársak
kérdőíves felmérés	kétévente munkatársi	igazgató
faliújság	általános információk	valamennyi munkatárs
kör e-mail	minden munkatárs egy időben jut információhoz	igazgató, csoportvezető
személyes e-mail	alkalmanként valamennyi munkatárs	valamennyi munkatárs
közös naptár	minden munkatárs információhoz juthat	csoportvezető

	(információs pult)	
Y meghajtó (közös elérésű hálózat)	minden könyvtáros számára hozzáférhető információ például: rendezvény, plakát, minőségirányítási dokumentum	valamennyi munkatárs
folyamatszabályozási leírások	a munkafolyamatok leírásai a minőségirányítás elvei szerint, hozzáférhető minden munkatárs számára a közös meghajtón (Y)	szakmai munkatársak

## Külső kommunikáció

### A külső kommunikáció céljai:

- **külső környezetünk megszólítása, a lakosság elérése**
- **az intézmény jó hírének, ismertségének növelése minél szélesebb körben**
- **az intézmény tevékenységéről mindenkor aktuális és hiteles tájékoztatás nyújtása**
- **meglévő partnerkapcsolataink ápolása, megtartása**
- **potenciális partnerek bizalmának megnyerése, megtartása**

Partnerkapcsolatainkat a kölcsönösség, a bizalom, a támogatás és a tudatos együttműködés jellemzi. A könyvtár használóin túl, kiemelt partnerként tekintünk fenntartóinkra és a médiára. E tevékenységhez tartozik az intézmény honlapjának naprakészsége és a közösségi média használata.

### Formái: szóbeli, írásbeli és képi (vizuális)

<b>Szóbeli (személyes)</b>			
<b>formája</b>	<b>megvalósulás módja</b>	<b>célcsoportja</b>	<b>felelőse</b>
megbeszélés	telefon, személyes találkozó	külső partner	igazgató, valamennyi munkatárs
bizottsági ülés	személyes részvétel	fenntartó	igazgató
képviselő-testületi ülés	személyes részvétel	fenntartó	igazgató
helyi rádiók	interjúk és közlemények adása például: rendezvények alkalmával	potenciális és jelenlegi könyvtárhasználók	igazgató, szakmai munkatársak, meghívott előadók
további személyes kapcsolatteremtés	például: kitelepülések a városi rendezvényeken	potenciális és jelenlegi könyvtárhasználók	valamennyi munkatárs
értesítés, tájékoztatás	telefon	potenciális és jelenlegi könyvtárhasználók	szakmai munkatársak
online élő beszélgetés	video streaming, video chat	potenciális és jelenlegi könyvtárhasználók	szakmai munkatársak

<b>Írásbeli (közvetett)</b>			
<b>formája</b>	<b>megvalósulás módja</b>	<b>célcsoportja</b>	<b>felelőse</b>
szórólap	színes, színes papírra nyomtatva/másolva, elektronikus formában	könyvtárhasználók, partnerintézmények, potenciális használók	igazgató, szakmai munkatársak, szerkesztés feladatát ellátó munkatárs
plakát	színes, színes papírra nyomtatva/másolva, nyomda, elektronikus formában	partnerintézmények, potenciális használók	szakmai munkatársak
meghívó	nyomda, önkormányzat, elektronikus formában	fenntartó, képviselők, partnerintézmények, egyéb partnerek, potenciális használók	szakmai munkatársak
hirdetőtábla	könyvtár bejáratánál, illetve a részlegeken	könyvtárhasználók, potenciális használók	csoporthoz vezető
megállító tábla	Hattyúház árkádja	könyvtárhasználók, potenciális használók	médiatár munkatársa
névtábla a megszólíthatóságért	névre szólóan szerkesztett	könyvtárhasználók	szakmai munkatársak
könyvtári hírlevél	e-mailben	könyvtárhasználók	rendszergazda
honlap	online kapcsolat	könyvtárhasználók, potenciális használók és egyéb partnerek	internetes könyvtáros, rendszergazda
közösségi média - a könyvtár Facebook oldala, Instagram oldala	online kapcsolat Facebook és Instagram bejegyzések, messenger üzenetek	könyvtárhasználók, potenciális használók és egyéb partnerek	internetes könyvtáros és Facebook projektcsoport
megyei, helyi lapban megjelenő hír (online és írott sajtó)	könyvtárról írt cikkek, híradások elektronikus és nyomtatott formában	potenciális és jelenlegi használók	igazgató, szakmai munkatársak
napi sajtófigyelés	a városról és térségéről szóló hírek gyűjtése napilapokból, azok szkennelése, e-mailben küldése	fenntartó, képviselők, intézményvezetők és aki igényli	szakmai munkatársak, a reggeli műszakba beosztott könyvtárosok
heti sajtófigyelés	a városról és térségéről szóló elektronikus hírek gyűjtése, hetente honlapon való frissítése, link elküldése e-mailben	könyvtárhasználók (honlapon), képviselő-testület tagjai, intézményvezetők, média (e-mailben)	igazgató, internetes könyvtáros, olvasószolgálatos könyvtáros
kampány	nagyobb rendezvények előtti	potenciális és meglévő partnerek,	igazgató, szakmai munkatársak

	tevékenységek, megmozdulások	használók	
intézményi e-mail	központi e-mail címen keresztül	könyvtárhasználók, intézmények, partnerek, potenciális használók	igazgató, szakmai munkatársak
postaszolgálat	hivatalos levelek, felszólítók, meghívók, stb. kiküldése	partnerek és könyvtárhasználók	szolgáltatást segítő munkatársak

<b>Képi, vizuális (közvetett)</b>			
<b>formája</b>	<b>megvalósulás módja</b>	<b>célcsoportja</b>	<b>felelőse</b>
fotódokumentáció	rendezvények, események rögzítése fényképezővel	potenciális és könyvtárhasználók egyaránt, egyéb jelenlegi és potenciális partnerek, akik élnek az internet lehetőségeivel	az esemény vagy rendezvény aktuális felelőse
video, film	rendezvények, események rögzítése kamerával	potenciális és könyvtárhasználók egyaránt, egyéb jelenlegi és potenciális partnerek, akik élnek az internet lehetőségeivel	igazgató, rendszergazda (technikus), megbízott operatőr
imázsfilm	elkészült imázsfilmünk népszerűsítése minél több csatornán	potenciális és könyvtárhasználók egyaránt, egyéb jelenlegi és potenciális partnerek, akik élnek az internet lehetőségeivel	igazgató, szakmai munkatársak, rendszergazda
YouTube csatorna	rendezvények videóinak megosztása, online elérhetővé tétele a könyvtár csatornáján	potenciális és könyvtárhasználók egyaránt, egyéb jelenlegi és potenciális partnerek, akik élnek az internet lehetőségeivel	rendszergazda
Facebook, Instagram	aktualitások képi tolmácsolása	e közösségi oldalak használói, követői	szakmai munkatársak



## IV. A KOMMUNIKÁCIÓS TERV CÉLJA

Stratégiai tervünkben (2017-2021) egyik kulcsfontosságú területnek jelöltük meg a belső és külső kommunikációs terv kidolgozását, hiszen a kommunikáció kulcsfontosságú egy szervezet céljainak elérése érdekében.

Ezért elvégeztük a kommunikációnk helyzetelemzését már az első Kommunikációs tervünkben is (2018-2020), amely alapján meghatároztuk az erősségeinket, gyengeségeinket. Frissítve a korábbi elemzést újra gondoltuk a **fejlesztendő területeket**, valamint az intézkedések elemeit.

### Helyzetelemzés (SWOT elemzés)

#### Belső környezet

Erősségeink	Gyengeségeink
- többféle csatorna	- technikai háttér (eszközök, toner hiány, szoftverek sokfélesége)
- rendszeresség, naprakészség	- szakmai munkakör átmeneti betöltetlensége
- személyes kapcsolat	- a belső információáramlás esetenkénti akadozása
- elkötelezettség	- az arculati elemek nem következetes használata
- egyediség (napi és heti online sajtófigyelő)	- online megjelenések nincsenek teljesen összehangolva
- partneri elégedettségmérés	- rendezvények dokumentálása
- médiamegjelenéseink dokumentálása	
- a helyi lapban megjelennek Programjaink	
- könyvtársarok a helyi írott médiában	
- együttműködési megállapodások	

## Külső környezet

Lehetőségeink	Veszélyek
- egységes arculat következetes használata	- forráshiány (technika, bér, hirdetések)
- pályázati források kihasználása	- médiamegjelenések bizonytalansága
- közösségi színtér, szerep erősítése, modernizálása	- vészhelyzet idején hozandó döntések (például: járvány)
- új online platform megjelenések felkutatása, kihasználása	
- kitelepülések	
- partnereink kérdőíves megkérdezése	

## V. FEJLESZTENDŐ TERÜLETEK

A belső és külső csatornák hatékonyabb használata érdekében a jövőben az alábbiakra nagyobb hangsúlyt helyezünk, egyben fejlesztendő területeink:

### belső kommunikáció területén

- szóbeli és írásbeli kommunikációs formák tudatosabbá tétele
- rendezvények dokumentálásának fejlesztése
- online megjelenések összehangolása
- technikai háttér biztosítása a költségvetésből
- közös meghajtónk anyagának folyamatos rendszerezése

### külső kommunikáció területén

- kitelepülések lehetőségeinek kihasználása: Tavaszi virágünnep, Sörfesztivál, Libafesztivál, stb.
- arculati elemeink következetes használata
- gyors reagálás váratlan helyzetekre
- partnereink kérdőíves megkérdezése
- az online marketing lehetőségeinek kiaknázása

## VI. BEAVATKOZÁSOK

A belső kommunikáció területén:

### 1. Szóbeli és írásbeli kommunikációs formák tudatosabbá tétele

*Beavatkozás:* a belső információ áramlás esetenkénti akadozása ellen úgy tehetünk, ha tudatosabban használjuk a szóbeli és írásbeli kommunikációs lehetőségeinket. Minden dolgozó rendelkezzen e-mail címmel a gyors írásbeli tájékoztatás érdekében. Lehetőség szerint közvetlenül érkezzen az információ az érintett(ek)hez minél rövidebb úton. Terveink között szerepel a Google drive és a Google naptár nyújtotta

lehetőségek kihasználása, melyeket egy belső képzés keretében minden munkatársnak meg kell ismernie. Az információk átadása mindenkinek személyes felelőssége.

*Felelős:* igazgató és valamennyi munkatárs

## **2. Rendezvények dokumentálásának fejlesztése**

*Beavatkozás:* a rendezvények jobb minőségű dokumentálása érdekében belső képzést tartunk a fényképezőgép szakszerű használatáról, az elvárt képek mennyiségéről és minőségéről, azok közös meghajtóra való feltöltéséről.

*Felelős:* minden rendezvényfelelős munkatárs, a tudásmegosztás felelősei: Kőházi Gergő és Csányi László

## **3. Online megjelenések összehangolása**

*Beavatkozás:* Fontos, hogy minden munkatárs tudjon egy-egy könyvtári (online) megjelenésről, a belső kommunikáció erre irányuló kiemelt figyelme kell, hogy legyen. Az online médián való megjelenések összehangolása a közösségi felületeinkkel.

*Felelős:* minden munkatárs, kiemelten az online sajtófigyelést végző munkatárs

## **4. Technikai háttér biztosítása a költségvetésből**

*Beavatkozás:* annak érdekében, hogy a belső és külső kommunikáció jól működjön, elengedhetetlen egy jól funkcionáló technikai háttér biztosítása. A költségvetés és egyéb pályázati források kihasználásával meg kell teremteni a szükséges eszközök elérhetőségét, rendelkezésre állását.

*Felelős:* igazgató, rendszergazda

## **5. Közös meghajtónk (Y:) folyamatos rendszerezése**

*Beavatkozás:* Minden szakmai munkatárs számára könnyen elérhetőnek kell lennie annak a belső tárhelynek, melyet ismernek és használnak. Ennek a közös meghajtónak (Y:), áttekinthetőnek, rendezettnek és egyértelműnek kell lennie ahhoz, hogy a hatékony munkavégzést biztosíthassuk. Ennek érdekében rendezik az ide mentett saját mappáikat és a közös mappák rá vonatkozó tartalmát.

*Felelős:* minden szakmai munkatárs

A külső kommunikáció területén:

## **1. Kitelepülések lehetőségeinek kihasználása**

*Beavatkozás:* lehetőségeinkhez mérten minden olyan városi megmozduláson jelen kell lennie az intézménynek, amely nagyobb tömeget megmozgat. A város jelentősebb kulturális szabadtéri rendezvényein a könyvtár intézményi jelenléte nem csak elvárás lehet a környezetünktől, de az intézmény potenciális használói és partnerei megszólítására is kiváló lehetőség.

*Felelős:* igazgató, valamennyi munkatárs

## 2. Arculati elemeink következetes használata

*Beavatkozás:* A már meglévő arculati elemek tudatos és következetes használatára minden munkatárnak figyelnie kell, mert ezzel erősíthetjük az intézményi imázst. Tudatosítani kell a külső környezettel arculati elemeinket (logó, szlogen), hogy minél inkább a köztudatba kerüljön, mindenki által ismert és könnyen felismerhető legyen. Kitelepülések alkalmával strandzászló, roll-up következetes használata. GyermekBirodalom részéről manók, szórólapok kihelyezése.

*Felelős:* igazgató, valamennyi munkatárs

## 3. Gyors reagálás a váratlan helyzetekre

*Beavatkozás:* a koronavírus-járvány számtalan olyan helyzetet teremtett az elmúlt időkben, amely az intézmény részéről gyors reagálást kívánt meg. Ehhez hasonló helyzetekre való azonnali döntéshozatalt és hatékonyan végrehajtható intézkedéseket követel meg. Kiemelt figyelmet kell fordítanunk a naprakész és hiteles tájékoztatásra.

*Felelős:* igazgató, szakmai munkatársak

## 4. Partnereink kérdőíves megkérdezése

*Beavatkozás:* lehetőség szerint tervezzük partnereink körében felméréseket arra vonatkozóan, hogy megfelel-e számukra a jelenlegi partnerségi kapcsolat vagy mit várnak el az intézménytől. A felmérésünk következő célcsoportja a média. Fontos elem lehet egy-egy kérdőív összeállításánál a direktmarketing használata, azaz a kérdőívbe ágyazott reklám tudatos beépítése.

*Felelős:* igazgató, partnerségi munkacsoport tagjai

## 5. Online marketing lehetőségeinek kiaknázása

*Beavatkozás:* a mai világban már szinte mindenki online, ezért célunk, hogy minden hirdetésünk, eseményünk, megmozdulásunk megmutassa az internet használóinak és ezeket olyan előnyös módon tálaljuk, hogy könyvtárhasználókká tegyük őket. Ez a fajta kommunikáció érinti a weboldalt, a közösségi oldalakat, a youtube csatornát, az e-mailes és egyéb online közegeket.

- Fontos, hogy mindig átgondolt, ellenőrzött tartalom jelenjen meg az intézmény neve alatt akár egy facebook bejegyzés során is.
- Érdemes lenne megismernünk az internethasználók szokásait (mikor nézik, milyen felületen nézik, stb.), valamint azt, hogy mi érdekli őket, hogy hatékonyan tudjunk reagálni a használókat érintő kérdésekre.
- Lehetőség van személyesebb hangvételű e-mailek küldésére is, a hírlevél funkció további kihasználásával (plakátok, események meghívói, könyvajánló stb.) hírlevélben.
- A keresőoptimalizálás érdekében elengedhetetlen a lehető leghatékonyabb kulcsszavak használata (#).

*Felelős:* igazgató, valamennyi munkatárs kiemelten az internetes könyvtárost

Kiskunfélegyháza, 2021. március 29.



*Abonyi Szilvia*  
Abonyi Szilvia  
igazgató