



Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár

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

3.0 verzió

Kiskunfélegyháza, 2024

A dokumentum címe	A Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár kommunikációs terve
Verziószám	3.0
Fájlnév	Kommunikációs terv_2024
Oldalszám	9
Készítette	Stratégiai munkacsoport
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma	2024. október 3.
A hatálybalépés dátuma	2024. október 3.

A MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Fájlnév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	Jóváhagyás dátuma	Hatályba lépés dátuma
2.0	Kommunikációs terv 2021	1 – 9 oldalig	Stratégiai munkacsoport	Minőségirányítási Tanács	2024. okt. 3.	2024. okt. 3.



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, 2019-ben és 2021-ben kérdeztük meg kérdőíves formában, illetve munkatársi értékelő megbeszélést tartottunk 2024-ben. A szervezeti kultúra felmérését 2018-ban és 2023-ban végeztük el.

Könyvtárunk jelenlegi stratégiai tervében (2022–2026) célul tűztük ki a könyvtár további ismertségének növelését, marketing és partnerkapcsolatok építését.

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 információhoz jutást.

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 dolgozókhoz
- a kölcsönös bizalom megteremtésével csökkentse a konfliktusokat
- lehetőséget biztosítani a munkatársak számára a véleményük kinyilvánítására a szervezetet érintő kérdésekben

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

Írásbeli (közvetett)		
formája	megvalósulás módja	felelőse
beszámoló, munkaterv, statisztika, pályázat	határidő szerint	igazgató, szakmai munkatársak
emlékeztető	értekezlet, munkacsoport ülés, projektösszejövétel	szakmai munkatársak
belső képzés, 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
zárt messenger csoport	minden munkatárs egy időben jut információhoz	valamennyi munkatárs

könyvtári krónika	rendezvényeinkről, eseményeinkről készült válogatás (fényképek, meghívók, cikkek stb.)	szerkesztő munkatárs
integrált könyvtári rendszer (TextLib) üzenőfala	egyéni kiválasztva üzenetküldés	szakmai munkatársak
személyes e-mail	alkalmanként valamennyi munkatárs	valamennyi munkatárs
közös naptár	minden munkatárs információhoz juthat (információs pult)	csoportvezető
Y meghajtó (közös elérésű hálózat)	minden könyvtáros számára hozzáférhető információ például: rendezvény, plakát, minőségirányítási dokumentum	szakmai munkatársak
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)

Szóbeli (személyes)			
formája	megvalósulás módja	célcsoportja	felelőse
megbeszélés	telefon, személyes találkozó	külső partner	igazgató, valamennyi munkatárs
bizottsági ülés	személyes részvétel	fenntartó	igazgató
képviselő-testületi ülés	személyes részvétel	fenntartó	igazgató
helyi rádió	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

Írásbeli (közvetett)			
formája	megvalósulás módja	célcsoportja	felelőse
nyomtatott kiadványok: szórólapok, meghívók, plakátok, könyvtárismertető	színes, papírra nyomtatva/másolva, elektronikus formában	fenntartó, képviselők könyvtárhasználók, partnerintézmények, potenciális használók	igazgató, szakmai munkatársak, szerkesztés feladatát ellátó munkatárs
hirdetőtábla	könyvtár bejáratánál, illetve a részlegeken	könyvtárhasználók, potenciális használók	olvasószolgálatos könyvtárosok
megállító tábla, roll-up	kitelepülések alkalmával	könyvtárhasználók, potenciális használók	szakmai munkatársak
névtábla a megszólíthatóságért	névre szólóan szerkesztett	könyvtárhasználók	szakmai munkatársak
könyvtári hírlevelek	e-mailen	könyvtárhasználók	rendszergazda, szakmai munkatársak
honlap, QR-kód	webes kapcsolat	könyvtárhasználók, potenciális használók és egyéb partnerek	szakmai munkatársak, rendszergazda
közösségi média - a könyvtár Facebook oldala, Instagram oldala, moly.hu oldal	online kapcsolat Facebook és Instagram bejegyzések, messenger üzenetek	könyvtárhasználók, potenciális használók és egyéb partnerek	szakmai munkatársak
helyi lapban megjelenő hír (online és írott sajtó)	szakmai munkatársaknak könyvtárról írt cikkei, híradásai elektronikus és nyomtatott formában	potenciális és jelenlegi használók	igazgató, szakmai munkatársak
napi sajtófigyelés	a városról és a térségéről szóló hírek gyűjtése napilapokból, azok szkennelése, e-mailben küldése	igény szerint bárki kérheti a szolgáltatást	szakmai munkatársak, a reggeli műszakba beosztott könyvtárosok
Rólunk írták - sajtófigyelés	könyvtárról szóló hírek	könyvtárhasználók (honlapon)	igazgató, informatikus könyvtáros

kampány	nagyobb rendezvények előtti tevékenységek, megmozdulások	potenciális és meglévő partnerek, használók	igazgató, szakmai munkatársak
integrált könyvtári rendszer (TextLib) automatikus üzenetei	e-mailben értesíti az olvasókat az előjegyzett és a deziderátán megérkezett dokumentumokról, illetve figyelmeztet a könyvek kölcsönzési határidejének lejártáról	beiratkozott olvasók	rendszergazda, szakmai munkatársak
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	szakmai munkatársak, szolgáltatást segítő munkatársak

Képi, vizuális (közvetett)			
formája	megvalósulás módja	célcsoportja	felelőse
fotódokumentáció	rendezvények, események rögzítése fényképezővel	potenciális és könyvtárhasználók egyaránt, egyéb jelenlegi és potenciális partnerek	az esemény vagy rendezvény aktuális felelőse
video, film	rendezvények, események rögzítése kamerával	potenciális és könyvtárhasználók egyaránt, egyéb jelenlegi és potenciális partnerek	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	rendszergazda
strandzászló, molinó	kitelepülések	potenciális használók, könyvtárhasználók	igazgató, szakmai munkatársak

promóciós termékek: vászonáska, papírtáska, toll	ajándékozás	partnereinknek	igazgató, szakmai munkatársak
póló, nyakpánt	könyvtári dolgozóknak a megszólíthatóság érdekében	könyvtárhasználók, potenciális használók	igazgató, szakmai munkatársak

IV. A KOMMUNIKÁCIÓS TERV CÉLJA

Stratégiai tervünkben (2022-2026) egyik kulcsfontosságú területnek jelöltük meg a marketing és a partnerkapcsolatok építését, a jó kommunikáció elengedhetetlen e szervezeti cél elérése érdekében.

Ezért elvégezzük a kommunikációnk helyzetelemzését, meghatározzuk a **fejlesztendő területeket**, valamint az intézkedések elemeit.

Helyzetelemzés (SWOT elemzés)

Belső környezet

Erősségeink	Gyengeségeink
- többféle csatorna	- technikai háttér (eszközök, toner hiány, RFID)
- rendszeresség, naprakészség	- szakmai munkakör átmeneti betöltetlensége
- személyes kapcsolat	- a belső információáramlás esetenkénti akadozása
- elkötelezettség	- az arculati elemek nem következetes használata
- egyediség (napi sajtófigyelő)	- rendezvények dokumentálása a honlapon
- hitelesség	
- médiamegjelenéseink dokumentálása	
- a helyi lapban megjelennek programjaink	
- könyvtársarok a helyi írott médiában	
- együttműködési megállapodások	
- pozitív kommunikáció a munkatársak részéről	

Külső környezet

Lehetőségeink	Veszélyek
- egységes arculat következetes használata	- forráshiány (technika, bér, hirdetések)
- pályázati források kihasználása	- médiamegjelenések bizonytalansága (például: Szuperinfo)
- közösségi színtér szerep erősítése, modernizálása	- vészhelyzet idején hozandó döntések (például: járvány)
- új online platform megjelenések felkutatása, kihasználása	
- kitelepülések	
- partnereink kérdőíves megkérdezése	
- városi hirdetőtáblákon való megjelenés	
- családbarát szolgáltató kritériumoknak megfelelően a gyermekek tájékozódását segítő házirend és piktogramok kihelyezése	

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 dokumentálása, naprakészé tétele a honlapon
- technikai háttér biztosítása a költségvetésből
- közös meghajtónk anyagának folyamatos rendszerezése

külső kommunikáció területén

- kitelepülések lehetőségeinek kihasználása: Tavaszi és őszi virágünnep, Sörfesztivál, Libafesztivál, stb.
- arculati elemeink következetes használata
- családbarát kommunikációs elemek bővítése
- 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. Lehetőség szerint közvetlenül érkezzon az információ az érintett(ek)hez minél rövidebb úton. Terveink között szerepel a Google naptár nyújtotta lehetőségek kihasználása, melyet egy belső képzés keretében minden munkatársnak meg kell ismernie. Az információk átadása mindenkinek személyes felelőssége.

Felelős: igazgató és valamennyi munkatárs

2. Rendezvények dokumentálása, naprakészé tétele a honlapon

Beavatkozás: a rendszergazda havonta felteszi a megvalósult rendezvények fotóanyagát leválogatva a könyvtár honlapjára. Galéria frissítése.

Felelős: rendszergazda

3. 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

4. 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 meghajtónk (Y:), áttekinthetőnek, rendezettnek és egyértelműnek kell lennie ahhoz, hogy a hatékony munkavégzést biztosíthassuk. Ennek érdekében rendezik a munkatársak az ide mentett saját mappáikat és a közös mappák rájuk 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 munkatársnak 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. Családbarát kommunikációs elemek bővítése

Beavatkozás: a családbarát szolgáltató kritériumoknak megfelelően a gyermekek tájékozódását segítő házirend kifüggesztése és piktogramok kihelyezése a GyermekBirodalomba vezető útvonalon (ruhatár, ajtók, ablakok).
Családi kedvezmény bevezetése a könyvtárhasználók számára.

Felelős: igazgató, szakmai munkatársak

4. Gyors reagálás a váratlan helyzetekre

Beavatkozás: a koronavírus-járvány és az energiaválság 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

5. 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. Fontos elem lehet egy-egy kérdőív összeállításánál a direktmarketing használata, azaz a kérdőívbe ágyazott reklám tudatos beépítése.

Felelős: igazgató, partnerségi munkacsoport tagjai

6. Online marketing lehetőségeinek kiaknázása

Beavatkozás: a mai világban már szinte mindenki online, ezért célunk, hogy minden hirdetésünk, eseményünk, megmozdulásunk megmutassa az internet használóinak a szolgáltatásainkat 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.

Felelős: igazgató, valamennyi szakmai munkatárs

Kiskunfélegyháza, 2024. október 3.



Abonyi Szilvia
igazgató