



A
JÁSZBERÉNYI VÁROSI KÖNYVTÁR
KOMMUNIKÁCIÓS STRATÉGIÁJA

Jóváhagyta:



Kovács Péter, könyvtárvezető

Jászberény 2016. szeptember 30.

1. Kommunikáció

A kommunikáció egy intézményben a tervezés és folyamatos működés szerves része, valamennyi munkafolyamatban fontos szerepe van mind a belső, mind a külső partnerek közötti kommunikációban. Az egyes könyvtári tevékenységekhez, szolgáltatásokhoz kapcsolódó kommunikáció segíti a szervezet hírnevének növelését, kapcsolatrendszerének bővítését, az együttműködést.

2. Külső kommunikáció

Külső kommunikáció célja és feladata

- a lakosság bizalmának megnyerése, az intézmény jó hírének és ismertségének növelése;
- fejlesztéseink, eredményeink bemutatása fenntartónk, támogatóink és a fenntartó részére;
- folyamatos kapcsolatépítés és kapcsolattartás célcsoportjainkkal, a használókkal;
- a könyvtár szolgáltatásainak megismertetése a felhasználókkal, és motiválása a használatra.

Egységes arculat kialakítása

A Jászberényi Városi Könyvtár kialakította egységes arculatát, összhangban a fenntartó Jászkerület Nonprofit Kft-vel. Így valamennyi intézményi megjelenésben az ebben megfogalmazottak az irányadók. A kézikönyv szabályozza az intézményi logók, betűtípusok, megjelölt színvilág használatának módját, ahogy kitér a levelezés (elektronikus is), a kiadványi megjelenés, a promóciós anyagok kivitelezésére is. Az arculati megjelenés tehát nem egyéni elképzelések mentén mozog, hanem igazodik a helyi szabályozáshoz.

Külső partnerek:

fenntartó

társintézmények

szakmai szervezetek

civil szervezetek

használók, potenciális használók

sajtó, média

Kapcsolat fenntartóval és a társintézményekkel

A hagyományos kapcsolati eszközök az elsődlegesek, különösen a fenntartó viszonylatában. Személyes konzultáció, értekezletek, hivatalos levelezés (elektronikus formában), beszámolási kötelezettség, stb. A társintézmények esetében a hagyományos kommunikáció mellett az elektronikus kapcsolattartás is megjelenik (email, közösségi portálok, honlap)

Kapcsolat a megyei intézményekkel

A megye könyvtárosaival, a személyes találkozások és szakmai programok mellett, elektronikus levél és telefonos megbeszéléseken keresztül folyik a kommunikáció szakmai kérdésekben, könyvtárközi kölcsönzések lebonyolításában. Használatos egyes kollégákkal való kommunikációban a Skype és a Facebook is.

Kapcsolat a használóval

Kisvárosi intézményként élvezzük a kisváros nyújtotta előnyöket, azok hátrányaival együtt is a kommunikáció területén is. A személyes kapcsolattartásnak egyik legfontosabb kommunikációs forma. Emellett nagy szerepet kap a személyes megkeresés meghívókkal. Programajánlók, könyvtárhasználati tájékoztatók és kiadványok készítése, kiküldése, az olvasók rendelkezésre bocsátása szintén elengedhetetlen forma.

A hagyományos kapcsolattartások mellett a közösségi hálók, mint kommunikációs csatornák, beépültek már a rendszerbe. Ahogy egyre inkább elvárt igény az információk távoli elérése, az interaktív kapcsolattartás, tértől és időtől függetlenül. Ehhez a könyvtár honlapja és hivatalos Facebook oldala biztosít kommunikációs helyet. Pályázatainkkal elnyert támogatások segítségével mind több elektronikus dokumentumot tudunk távolról is hozzáférhetővé tenni a szerzői jogok figyelembevételével, a törvényi előírások betartásával.

Kapcsolat a sajtóval és médiával

A könyvtár média megjelenéseire nagy hangsúlyt fektet a vezetés. A helyi lapban (Jászkürt újság) rendszeresen jelennek meg tájékoztató vagy éppen felhívó jellegű hírek, programajánlók. Ezt a tendenciát folytatja a megyei sajtóval történő kapcsolattartásban. A széleskörű tájékoztatásban fontos partner a helyi televízió (Jász Trió TV / Trió Rádió) hírműsoraiban riportokkal, híryananyagokkal jut el információ a használók felé.

Természetesen minden megjelenés egyeztetésre kerül a fenntartó Jászkerület Nonprofit Kft-vel.

3. A belső kommunikáció:

A belső kommunikáció célja és feladata

a könyvtár életével és a munkavégzéssel kapcsolatos információk eljuttatása az érintettek számára (vezető és munkatársak, ill. munkatársak egymás közötti viszonylatában)

jó munkahelyi, közösségi légkör megteremtésével a hatékony munka fokozása

a könyvtárról kialakult kép pozitív erősítése

munkaerő motiválása a könyvtár céljainak elérésében
a kommunikációs csatornában minél kisebb torzítással jusson el az információ
visszajelzések küldésének biztosítása
rendszeres értékelésekkel, a szervezeten belüli kapcsolatok elemzésével csökkentsük
a konfliktusokat - kölcsönös bizalom elérése
a munkatársak vélemény nyilvánítására biztosítson lehetőséget

Belső kommunikációs csatornák:

Szóbeli:

Kis létszámú könyvtár révén a kommunikáció elsődleges formája a személyes szóbeli kommunikáció a dolgozók között. A belső kommunikáció formái összegezve:

megbeszélések, értekezletek, tervezések
csoportos és személyes értékelések
csapatépítő tréningek, közös szabadidős programok
vezetőségi ülések
egyéni beszélgetés

írásbeli:

Közérdekű írásos dokumentumok továbbítására a kialakított Google-csoportos e-mail kommunikációt használjuk.

Tervek (stratégia, munka, teljesítményértékelési, kommunikációs, projekt)

SzMSz

szervezeti struktúra: munkaköri leírások, munkaszerződés

emlékeztetők, jegyzőkönyvek, feljegyzések

partnerek közti írásos megállapodás

Külső kommunikáció

erősségek

- fenntartóval a kapcsolattartás folyamatos
- arculat letisztított a levelezésben
- jó kapcsolat a sajtóval
- Facebook

fejlesztendő területek

- olvasókkal való kapcsolattartás (e-mail adatbázis építés)
- könyvtári tevékenység kifelé kommunikálása (hol milyen formán?)
- levelezés visszaigazolások rendezése (felszólítások ajánlott kiküldése)
- visszajelzések dokumentálása
- honlap

beavatkozás

- postai levelezés fejlesztése, újragondolása
- e-mail adatbázis építés
- visszajelzések dokumentálása
- honlap fejlesztése

Belső kommunikáció

erősségek

- belső levelező rendszer gyorsan elérhető (e-mail)
- mindenki látja (e-mail)
- a kollektíva nagy része 1 helyszínen van
- telefonon elérhető bárki
- lehetőség van a személyes konzultációra

fejlesztendő területek

- az e-mail belső rendszer „túlzsúfolt”
- a belső levelező rendszerben lévő tagok menedzselése
- kiscsoportos megbeszélések közreadása
- személyes megbeszélések bővítése
- visszajelzések

beavatkozás

- a belső értekezletek időpontjának konkretizálása (ne adhoc legyen)
- e-mail rendszer admin tisztázása
- levelezés moderálása