

# A könyvtár kommunikációs terve

## Kommunikáció

Egy könyvtári, kulturális szolgáltató intézmény életében, működésében kiemelt feladat a külső és belső kommunikáció. A könyvtári tevékenységekhez, szolgáltatásokhoz kapcsolódó kommunikáció meghatározza az együttműködést partnereivel, kapcsolatrendszerét, az intézményről kialakult képet.

Az intézmény kommunikációjának fontos része az egységes arculat megjelenítése. Fontos az olyan arculat, egységes jegyek kialakítása, ami alapján a könyvtár jól azonosítható. Az arculati eszközök stratégiai fontosságú kommunikációs eszközök. Az intézményünk logóhasználat a levelezés, honlapunk, facebook-oldalunk, plakátjaink, szórólapjaink, promóciós anyagaink, kiadványaink megjelenésében, kivitelezésében egységes. A belső arculati elemek, információs elemek, tájékoztató táblák egységesek, azonos színösszeállítás, azonos betűtípus és méret jellemzi őket.

## Külső kommunikáció

Külső kommunikáció célja és feladata:

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

Külső partnereink:

- fenntartó
- használók
- városi intézmények
- szakmai szervezetek
- partner cégek, vállalkozások, beszállítóink
- civil szervezetek
- sajtó, média
- támogatóink

A fenntartóval a kapcsolattartás fő területe a személyes konzultáció, testületi ülések, hivatalos levelezés, illetve beszámolási kötelezettség. A városi intézmények, civil szervezetek, partner cégek, a sajtó és más médiák esetében a hagyományos kommunikáció mellett az elektronikus kapcsolattartás jellemző. A megyei intézményekkel, könyvtárosaival a személyes találkozások és szakmai programok mellett a megyei könyvtár Terület szakmai levelezőlistáján keresztül folyik a kommunikáció szakmai kérdésekben, információcserében. Könyvtárközi kölcsönzések lebonyolítása, kapcsolattartás az ODR-en keresztül történik. A személyes kapcsolattartás a legfontosabb kapcsolattartási forma a használóval. Fontos kapcsolati elem partnereinkkel a meghívók küldése személyesen, postai illetve elektronikus úton. Programajánlók, könyvtárhasználati tájékoztatók és kiadványok készítése, kiküldése, az olvasók rendelkezésre bocsátása szintén elengedhetetlen forma. Ma már elvárt igény az információk távoli elérése, az interaktív kapcsolattartás térrel és időtől függetlenül: a honlap, a közösségi háló, mint kommunikációs csatornák fontos részei a kommunikációs rendszernek. Legutóbbi évek fejlesztési lehetőségeivel elérhetővé tettük olvasóink számára online katalógusunk, illetve a személyes olvasói fiókok elérését a nap 24 órájában.

A könyvtár média megjelenései, kapcsolata a sajtóval és médiával nagyon fontos része a kommunikációs stratégiának. Jó kapcsolatunk van a helyi önkormányzati lappal (Törökszentmiklósi Hírlap), amelyben

rendszeresen jelennek meg tájékoztató vagy éppen felhívó jellegű hírek, programajánlók. Szintén jó a kapcsolatunk a megyei napilappal, helyi hirdetési újságokkal, a két helyi tv-vel (Miklós Tv, T1TV), a Rádió Törökszentmiklóssal, a Szent István Rádió Törökszentmiklósi kirendeltségével.

Külső kommunikációval szemben elvárás, hogy a lehető legpozitívabb, és csak pozitív képet sugározhat a külső partner felé.

## **A belső kommunikáció**

A belső kommunikáció célja és feladata:

- jó munkahelyi, közösségi légkör megteremtésével a hatékony munka fokozása,
- a könyvtárról kialakult kép pozitív erősítése,
- munkaerő motiválása a könyvtár céljainak elérésében,
- a kommunikációs csatornáknál minél kisebb torzítással jusson el az információ,
- visszajelzések küldésének biztosítása,
- rendszeres értékelésekkel, a szervezeten belüli kapcsolatok elemzésével csökkentjük a konfliktusokat - kölcsönös bizalom elérése,
- a munkatársak vélemény-nyilvánítására biztosítson lehetőséget
- a tudás átadása, tanfolyamokról, továbbképzésekről, konferenciákról beszámolókat.

A könyvtárosok belső kommunikációja a személyes szóbeli, a belső levelezőlista, elektronikus levelezés, illetve írásos anyagok. Ezek lehetnek megbeszélések, értekezletek, csoportos és személyes értékelések, csapatépítő tréningek, közös szabadidős programok, vezetőségi ülések, egyéni beszélgetések. Írásos anyagok, tervek (stratégia, munka, pályázati, teljesítményértékelési, kommunikációs projekt), SzMSz, munkaköri leírások, munkaszerződés, megbízások, emlékeztetők, jegyzőkönyvek, feljegyzések, partnerek közti írásos megállapodás, közérdekű írások. Az intézmény belső életéről csak intézményen belül kommunikálhatnak a dolgozók, külső partnerek felé az igazgató, vagy az általa megbízott személy adhat információt.

Belső partnereink, csoportjaink, saját klubok, körök, foglalkozásokon résztvevők (baba-mama klub, könyvbarát kör, helyismereti kör), alkalmanként más csoportok (Fogyatékosok Nappali Intézete, Nőegylet, cukorbetegség egyesülete, és más civil szervezetek, az intézmény közművelődési csoportjai).