



3200 Gyöngyös, Fő tér 10.



37/311-883



vsvk.gyongyos@gmail.com



www.vsvk.hu

**A Vachott Sándor Városi Könyvtár,  
Kiállítóhely és Muzeális Gyűjtemény**

**KOMMUNIKÁCIÓS TERVE**

**1.0 verzió 2021.**

a dokumentum kódja	KOMM
verziószám	1.1
állománynév	Kommunikációs terv 2021 pdf
oldalszám	oldal
készítette	Kommunikációs Munkacsoport:
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
Jóváhagyás dátuma	2021.
Hatálybalépés dátuma	2021.

#### A módosítások listája

verzió	állománynév	oldal szám	módosította	jóváhagyta	jóváhagyás dátuma	hatálybalépés dátuma

.....  
Minőségirányítási Tanács vezetője

.....  
igazgató

## **Tartalom**

melléklet:

Partnerlista 2021.

*A kommunikáció egy képesség, amit mindenki megtanulhat, mint például a kerékpározást vagy a gépelést. Ha hajlandó vagy dolgozni rajta, gyors fejlődést tapasztalhatsz az életed minden területén.*

*(Brian Tracy)*

## **1. Bevezetés:**

**A Vachott Sándor Városi Könyvtár** Kiállítóhely és Muzeális Gyűjtemény általános gyűjtőkörű nyilvános közkönyvtár, a város és környéke információs, közéleti, művelődést, oktatást segítő központja. **Küldetése az olvasóvá nevelés, az olvasás megszerettetése, a könyvtárhasználat és információkeresés fejlesztése.** Az ismeretszerzés, a kompetenciafejlesztés, az élethosszig tartó tanulás támogatása, a digitális írástudás elterjedésében, annak készségi szintű elsajátításában való közreműködés. **Célja a társadalmi kohézió növelése közösségépítő tevékenységével, széleskörű kapcsolatrendszerével, partneri együttműködéseivel.** (VSVK küldetésnyilatkozat)

A könyvtár gyűjteményeivel, szolgáltatásaival, szakembereivel, közösségi tereivel meghatározó szerepet tölt be a város hosszú távú szellemi és kulturális fejlődésében, fenntarthatóságában és értékeinek megőrzésében. A közösségi igényeknek és szükségleteknek megfelelően nyújtja szolgáltatásait a minőségmenedzsment elvei szerint multifunkcionális, innovatív, komplex intézményként. (VSVK jövőkép)

**Kommunikációs stratégiánk célja, hogy keretet adjon a könyvtár számára a hatékony kommunikációhoz, mely hozzájárul a küldetésnyilatkozatban, jövőképben és a stratégiai tervben megfogalmazott céljainak eléréséhez, meghatározza a kommunikációs célokat, ezek eléréséhez szükséges eszközöket és rámutat a fejlesztendő pontokra. Tartalmazza a jelenlegi helyzetképet, az intézmény által használt kommunikációs csatornákat, eszközöket, a visszacsatolási lehetőségeket, valamint a jövőbeni feladatokat mind a külső, mind a belső kommunikációra vonatkozóan.**

## **2. Kommunikáció:**

A kommunikáció folyamat, amelyben információ továbbítása történik egy közös jelrendszer segítségével. A közvetlen emberi kommunikáció mindig valamilyen társadalmi helyzetben zajlik le. Segíti a megértést, a pontosítást, az ellenőrzést az élet minden területén. Az információ minőségét a pontosság, hitelesség, időben rendelkezésre állás, megfelelő mennyiség, megfelelőség szempontjából tudjuk értelmezni.

### **A kommunikáció célja és feladata:**

A kommunikáció egy intézményben a tervezés és folyamatos működés szerves része, valamennyi munkafolyamatban fontos szerepe van mind a belső, mind a külső partnerek vonatkozásában. Az egyes könyvtári tevékenységekhez, szolgáltatásokhoz kapcsolódó kommunikáció segíti az intézmény hírnevének növelését, kapcsolatrendszerének bővítését, az együttműködés területeinek szélesítését. A szervezet dolgozói számára biztosítja a folyamatos információ-ellátást, a szervezeti kultúra megfelelő irányú fejlesztését. Feladata a könyvtárakkal szemben támasztott társadalmi igényeknek megfelelően kialakított szolgáltatások és intézményi működés minél szélesebb körű, hatékony kommunikálása és a megváltozott, korszerű könyvtárkép köztudatba történő beépítése. A szervezeti kultúrának és az adottságoknak megfelelő kommunikációs eszközöket célszerű alkalmazni.

A könyvtári szolgáltatás eredményességéhez elengedhetetlen a partnerközpontúság kialakítása. Partnereink elvárásainak, igényeinek, elégedettségének megismerésére törekszünk. A minőségbiztosítási munka eredményeképpen tavaly elkészült a Könyvtár partnerlistája, amely partnereink beazonosítását, nyilvántartását teszi lehetővé. A nyilvántartást igyekszünk folyamatosan ellenőrizni, naprakészen tartani.

### **A Vachott Sándor Városi Könyvtár működését tekintve két nagy csoportba soroltuk partnereinket:**

#### ***Külső partnerek***

- Fenntartó
- Használók
- Oktatási intézmények
- Kulturális intézmények
- Szociális intézmények
- Civil szervezetek
- Egyházak
- Könyvtárak
- Média
- Szakmai szervezetek /IKSZ, MKE/
- Közüzeti szolgáltatók, kereskedelmi partnerek
- művészek, előadók

#### ***Belső partnerek***

- Munkatársak
- Nyugdíjas kollégáink
- Iskolai közösségi szolgálat résztvevői
- Olvasókért Könyvpártoló Alapítvány
- Vachott Kör – Irodalombarát és Alkotói Közösség

## 2.1. Külső kommunikáció

A könyvtár és elsődleges partnerei közötti szóbeli, írásbeli és elektronikus információkövetítés, ahol kiemelt szerepe van a használók elégedettségének és visszajelzéseinek. A külső kommunikáció célja tevékenységünk, belső értékeink kommunikálása, illetve visszacsatolási lehetőség biztosítása partnereink számára. Ezáltal növekedhet a könyvtár használók száma és elégedettsége, valamint növekedhet elismertségünk, presztízisünk. Kiemelt feladatnak tartjuk, hogy a könyvtár, mint városunk kulturális életének meghatározó szereplője, folyamatosan jelen legyen a köztudatban.

## 2.2. Belső kommunikáció

A belső kommunikáció a zavartalan és hatékony működést szolgálja. A belső kommunikáció tulajdonképpen a szervezetek vezetőinek és munkatársainak egymás közötti információcseréje. Célja az, hogy a munkatársak megismerjék a könyvtár legfontosabb alap- és működési dokumentumait, folyamatokat, a stratégiát, és megfelelően tájékozottak legyenek könyvtári szakma irányairól és a jogszabályi háttérrel.

A belső kommunikációnak biztosítani kell a napi munkával kapcsolatos információk hatékony eljuttatását a munkatársakhoz. Fontos, hogy a munkatársak megismerjék a folyamatban levő projekteket, ezzel kapcsolatos feladataikat. Ismerjék az elért eredményeket, az intézmény statisztikai, teljesítményi adatait. Éljenek lehetőséggel a mindennapi feladatok, események véleményezése kapcsán. A könyvtár minden munkatársa felelős a rendszeres belső kommunikációért, a rendelkezésre álló fórumok, eszközök használatáért.

## 2.3. Külső kommunikációs eszközök, csatornák, fórumok:

**Személyes megkeresés:** Olyan helyzetekben, amikor a partner személye, a téma, vagy a kommunikációs helyzet megkívánja, ez a leghatékonyabb. Használói tájékoztatásban, segítségnyújtásban, rendezvények, kiállítások szervezésénél, fenntartóval való egyeztetés esetében használatos.

**Munkatársak kulturált, toleráns viselkedése:** Mérése folyamatosan történik a használói elégedettségmérés részeként.

**Metakommunikáció:** A kedvesség és a mosoly nagyon fontos eszköz valamennyi munkatársunk számára.

**Nyilvános e-mail címek, telefonszámok:** A beérkező üzeneteket megválaszoljuk, a telefonhívásokat fogadjuk.

**Elégedettségi mérések:** 2018-ban használói elégedettség mérést végeztünk a Fiókkönyvtárban, 2019-ben a központi könyvtárban. 2021-ben elvégeztük az első partneri elégedettségmérésünket. A jövőben két évente tervezzük hasonló mérések végzését. A vizsgálatok eredményeit összesítjük, értékeljük, és intézkedési javaslattal látunk el, mely alapján a PDDA ciklus elvei szerint elvégezzük a szükséges korrekciókat.

**Hírlevelek:** Azokat az olvasókat, akik megadták e-mail címüket hírlevélben értesítjük rendezvényeinkről.

**Beszámolók, munkatervek, statisztikák:** A fenntartó részére készült, de mindenki számára nyilvános dokumentumok a könyvtár adott évre vonatkozó eredményeiről és terveiről. Nyomtatva megtalálhatók az iktatásban, digitálisan a közös tároló helyen, valamint a honlapon is elérhetőek.

**Honlap:** A legalapvetőbb felület a rólunk szóló információk közzétételére. 2020-ban honlapunk jelentős fejlesztésen esett át, de vizsgálni kell a korábban feltöltött tartalmak helyességét, a hivatkozások pontosságát, működését.

**Facebook oldal:** Fontos a közösségi oldalon való aktív jelenlét, így nagyon sok potenciális használóhoz lehet eljutni. Folyamatos jelenlét: rendezvényeink plakátjai, Könyvtári Hírmondó, játékok, érdekességek, aktualitások, könyvajánlók jelennek meg. Kiemelt rendezvényeinkről élőben is tudósítunk.

**Könyvtári Hírmondó:** Saját innovatív megoldás: folyamatosan megjelenő kisfilmek segítségével mutatja be a könyvtárat, szolgáltatásainkat, rendezvényeket újszerű humoros formában. Célja a fiatalabb korosztály megnyerése. Felhívja a figyelmet aktualitásokra, újdonságokra, évfordulókra. Teret enged a munkatársak kreativitásának.

**Instagram oldal:** A nehezen megszólítható kamasz korosztályt és a diákokat több felmérés szerint Instagramon könnyebb elérni. Ezért itt elsősorban a fiatal korosztálynak célzott tartalmakkal, ajánlókcal jelenünk meg.

**Youtube csatorna:** A könyvtár csatornájára fölkerülnek a rendezvényeken készített felvételek, valamint a Könyvtári Hírmondó adásai, így bármikor, bárki számára elérhetővé válnak.

**Filicr képmegosztó:** Rendezvényeinkről készült fotók –a honlapunkról, vagy itt is elérhetőek.

**Szórólapok:** Általában rendezvényeink népszerűsítésére készülnek, a kölcsönző pulton, közösségi terekben, illetve rendezvények előtt a széksorokon kerülnek elhelyezésre.

**Média:** Gyöngyös TV, Erbeszkorn Tamás gyöngyösi hírei, Maxi Rádió, Gyöngyösi Újság, Kékes online, Heves Megyei Hírlap. Rendszeresen közlik rendezvényeink plakátjait, illetve hírt adnak aktualitásokról, működésünkkel kapcsolatos információkat közölnek. A médiának nyilatkozni a VSVK igazgatója, távollétében az igazgatóhelyettes, rendezvények esetében az adott rendezvényért felelős személy jogosult.

**Arculati elemek:** Tudatos megjelenítés, használat az Arculati kézikönyv alapján.

**Információs feliratok, táblák:** A könyvtár falain (kívül és belül is) elhelyezett táblák, amelyek a tájékozódást szolgálják, illetve információkat hordoznak szolgáltatásokról, rendezvényekről. Utcai megállító tábláinkba általában a rendezvények plakátjai kerülnek. Rendkívül fontos, hogy elavult tartalmú plakátok, kiírások ne maradjanak a hirdetőtáblákon.

**A könyvtár nyomtatványai:** Prospektus a Herman Lipót kiállításról, illetve a Huszár Lajos Éremtárat bemutató füzetek. Az olvasószolgálati pultnál **megvásárolhatók a könyvtár saját kiadású könyvei**, de árusítjuk szabadtéri rendezvények alkalmával is.

**Hét évtized:** A gyöngyösi Vachott Sándor Város Könyvtár emlékkönyve 1950-2020.

**Városi weboldal:** Rendezvényekről folyamatosan adunk tájékoztatást a [www. gyongyos.hu](http://www.gyongyos.hu) oldalon elektronikusan küldött plakátok formájában.

**konyvtarak.hu:** Jelen vagyunk a könyvtárak országos információs és tájékoztató oldalán.

**A moly. hu** könyves közösségi oldalon könyvtári információkkal, videókkal, könyvajánlókkal, évfordulós megemlékezésekkel jelentkezünk.

**Társadalmi szerepvállalás:** Célunk a társadalmi kohézió növelése közösségépítő tevékenységünkkel, széleskörű kapcsolatrendszerünkkel, partneri együttműködéseinkkel.

## **2.4. Belső kommunikációs eszközök, csatornák, fórumok:**

### **Értekezletek:**

Típusai:

- Dolgozói értekeztet: A könyvtár minden dolgozójának bevonásával általában évi két alkalommal.
- MIT értekezletek, MIT csoport értekezletek a tervezett ügyrendnek megfelelően
- Vezetői értekeztet: Résztvevői: Igazgató, igazgatóhelyettes, részlegvezetők általában heti rendszerességgel.

**Vezetői tájékoztató:** Rendszerint értekezletek keretein belül.

**Tudásmegosztás:** Szakmai továbbképzéseken szerzett ismeretek átadása, tapasztalatcsere, munkaértekezleten, írásban a képzési anyag megosztásával a dolgozói hálózaton.

**Egyéni beszélgetés:** Feladatkiosztásnál, feladatmegoldásoknál gyakori a vezetők és a dolgozók között, de mindennapos a kollégák között is.

**Csoportos és egyéni értékelés:** Munkaértekezleteken rendszeresen.

**Szakmai megbeszélés:** Általában valamely feladat megoldásánál, esetenként nyugdíjas kollégák bevonásával (pl. aktuális pályázatok esetében.)

**Kör e-mail:** Elektronikus kommunikációs forma, amely a dolgozók informálására, dokumentumok elküldésére, továbbítására szolgál. Használjuk információk begyűjtésére, azok összegzésére is.



**Informális megbeszélés:** Mindennapos az intézmény dolgozói között, spontán kommunikációs forma. Előnye a gyorsaság és a közvetlenség, hátránya, hogy nincs nyoma a beszélgetésnek.

**Faliújság:** A könyvtár társalgójában elhelyezett, hirdetések, belső információk megosztására szolgáló felület.

**Rendezvény táblázat:** Hónapokra bontva tartalmazza a könyvtári rendezvények legfontosabb adatait.

**Közös munkahelyi hálózat: Ezen belül a közös 1TB mappa** tartalmaz minden munkával kapcsolatos aktuális információt, melybe bármikor, bármely kolléga betekinhet.

**svk.otthonimunka@gamil.com:** Az otthoni munkavégzést segítő kommunikációs csatorna, melyen keresztül az aktuális feladatok, értékelések, vélemények oszthatók meg egymással.

**https://vachottsandorvarosikonnyvtar.workplace.com/:** Ugyanezt a célt szolgálja a felület, mely alkalmas értekezletek, beszélgetések megtartására, gyors, közvetlen kommunikálásra a dolgozók között.

**Médiafigyelés:** Az intézményről megjelenő hírek rendszeres és rendezett formában történő gyűjtése, közös szerveren, Excel táblázatban. Cél a könyvtárról megjelenő cikkek, riportok, rádiós és televíziós megjelenések gyűjtése, kommunikálása, megosztása a honlapon.

**közösségi oldal statisztikájának figyelése:** A FB oldalon történő visszacsatolások folyamatos figyelése, összesítése, az ebből következő szükséges javítások, módosítások elvégzése.

### 3. Kommunikációs SWOT analízis:

<i>erősségek</i>	<i>gyengeségek</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jó hírnév és elismertség a város kulturális életében</li> <li>• Meglévő partnerekkel aktív, jó kapcsolat</li> <li>• Rendezvényeink jó híre, látogatottsága</li> <li>• Jó kapcsolat a médiával, bejáratott kommunikációs csatornák</li> <li>• Jó kapcsolat a fenntartóval</li> <li>• Elkészült Arculati Kézikönyv</li> <li>• A minőségirányítás módszereinek folyamatos alkalmazása</li> <li>• Szakképzett, elkötelezett, kreatív munkatársak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Javítandó belső kommunikáció</li> <li>• Javítandó az együttműködés az általános és középiskolai oktatási intézményekkel</li> <li>• Kevés együttműködési megállapodás a partnerekkel</li> <li>• kevés számú partner</li> </ul>
<i>lehetőségek, fejlesztendő területek</i>	<i>veszélyek</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pozitív intézménykép kommunikálása</li> <li>• tájékoztató táblák, feliratok pótlása</li> <li>• több plakát kihelyezése a városban</li> <li>• hirdetési újságban való megjelenés</li> <li>• Honlap további fejlesztése</li> <li>• Média kapcsolatok további erősítése</li> <li>• Közösségi oldal tervszerű tudatos használata nézettségi eredmények, visszajelzések folyamatos vizsgálata</li> <li>• A Google drive kínálta lehetőségek alaposabb megismerése, gyakoribb használata.</li> <li>• Csütörtökönként a szakmai továbbképzéseken részt vett munkatársak beszámolója, tapasztalatok átadása</li> <li>• Együttműködési megállapodások számának növelése</li> <li>• Rendezvényeknél elégedettségmérés készítése</li> <li>• Belső kommunikációban: visszacsatolás: értékelés, hibák javítása</li> <li>• innovatív megoldások keresése a reklám-marketing és kommunikációs területeken is</li> <li>• munkatársak ötleteinek, tudásának, kreativitásának jobb kihasználása</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kommunikáció hiánya az alacsonyabb iskolázottságú rétegekkel</li> <li>• nehéz a fiatalok figyelmének felkeltése az olvasás, a könyvtárhasználat iránt</li> <li>• a könyvtár külső képének romlása</li> <li>• belső kép javításának elhúzódása (gyermekkönyvtár, ülőbútorok, terasz bútorok)</li> <li>• Anyagi források csökkenése</li> </ul>

#### 4. Kommunikációs terveink, céljaink:

Partnereink elégedettségét, a használói igényeket, elvárásokat rendszeresen mérjük, értékeljük, beépítjük minőségfejlesztési tevékenységünkbe.

- Szolgáltatásaink környezetét, tárgyi és technikai eszközparkunkat folyamatosan fejlesztjük.
- Megfelelő képzettségű munkatársak alkalmazásával, a dolgozók udvarias és etikus magatartásával is a minőséget szolgáljuk.
- Marketing- és reklámtevékenységünkkel gondoskodunk szolgáltatásaink széles körű nyilvánosságáról.
- Rendszeres minőségügyi képzéssel, önértékeléssel és motiválással fejlesztjük a szervezeti kultúrát.
- A könyvtár ismeri a szélesebb és a helyi társadalom részéről megfogalmazódó elvárásokat, folyamatosan beépíti azt szolgáltatási rendszerébe. Tudatosítja a korszerű, szolgáltatásközpontúkönyvtár képét a helyi társadalom tagjaiban.
- A könyvtár közösségi tér is, ahol az olvasó, a látogató van a középpontban. Az intézményhez kötődő csoportok számára a közösségi élet megélésének színtere. A szabadidő hasznos eltöltéséhez nem csak teret kínál, de a látogatókkal közösen alakítja a közösségi életet.
- Helyet ad az önkéntességet, a közösségi szolgálatot vállalók számára is.
- A könyvtár szellemiségéhez közelálló civil szervezetekkel együttműködési megállapodás, vagy szerződés keretében rendezvényeket szervez, programjaihoz helyszínt biztosít.  
(Stratégiai terv 2021-26)

#### 5. Kiemelt célcsoportok:

**5.1 Gyerekek, általános és középiskolák:** A kicsiket aktív könyvtárhasználókká, olvasókká szeretnénk nevelni. A felsősöket pedig szeretnénk megtartani, hiszen tudjuk, hogy felső tagozatban indul meg a lemorzsolódás, az érdeklődési kör megváltozása. A jövőbeli célunk, hogy minél több gyerek látogasson el a könyvtárba akár csoporttal akár szülővel. **Szeretnénk, ha a városban minden gyereknek lenne ismerete a könyvtárról, a könyvtárhasználatról, korosztályának megfelelő irodalomról.** Az olvasók „toborzásának” leghatékonyabb módja a könyvtári rendezvények, foglalkozások rendezése, ezért az előző évek hagyományait és rendezvényeit a jövőben is folytatjuk. ( Pl. Babaolvasó klub, Hétvégi Fabrika)

**5.2. Fiatalok, középiskolák:** Tervezzük ifjúsági részleg kialakítását a korosztály részére. A korosztályból kevesen olvasnak, járnak könyvtárba. **2021 januárjától ingyenes beiratkozást biztosítunk a középiskolás nappali tagozaton tanuló diákoknak. Fel kívánjuk kelteni az érdeklődésüket a nekik szóló könyvek, programok érdekes bemutatásával.** A szervezésbe bevonjuk az iskolákat is. Iskolák igazgatóit tervezzük meghívni és megismertetni, népszerűsíteni az intézményt, illetve tantestületi értekezleten bemutatni a könyvtárat. Szeretnénk egy olvasó-beszélgető klubot indítani. Tavaly vásároltunk közel 20 darab társasjátékot, ezeket is szeretnénk a programjainkba, foglalkozásainkba beépíteni, és akár egy társasjáték klubot indítani ovisoktól akár a felnőttekig.

Együttműködés elindítása a Művelődési Ház Ifjúsági csoportjaival, kapcsolatfelvétel a referenssel.

Szeretnénk még jobban felhívni az iskolák figyelmét a könyvtári programokra, ezért összeállítunk a foglalkozásokról egy prospektust, melyet kiküldünk vagy személyesen elviszünk az óvodáknak, iskoláknak.

**5.3. Hátrányos helyzetűek és fogyatékkal élők:** Számukra az alábbi szolgáltatásokat tudja biztosítani könyvtárunk:

- DJP pont mind két könyvtárunkban – személyes mentorálás, számítógépes segítségnyújtás
- indukciós hurok a siketek és nagyothallók számítógép használatához
- Braille írásjeles billentyűzet és számítógép vakok és csökkentlátók számára
- nagyítógép – szövegolvasáshoz, kisméretű ábra megtekintéséhez.

*Akadálymentes szolgáltatásaink:*

- akadálymentes bejárat, küszöbmentes közlekedés az olvasóterekben
- lift
- súlyos fogyatékkal élők számára ingyenes beiratkozás
- súlyos fogyatékkal élők számára ingyenes internetezés
- Pelenkázó áll a kisgyermekes látogatók rendelkezésére.

*Részletesen az Esélyegyenlőségi terv tartalmazza.*

**5.4. Idősek:** Számukra a fiókkönyvtárban nagy sikernek örvendő „Okos nagy klubot” megszerveztük a Központi könyvtárunkban is, ahol alapvető számítástechnikai ismereteket és internethasználatot sajátíthatnak el a résztvevők és az e-ügyintézésben is segítséget nyújtunk részükre.

**A kommunikáció, a kommunikációs csatornák és eszközök kialakítása stratégia céljainknak megfelelően történik, valamennyi célcsoportunk igényeinek figyelembevételével. Célunk a könyvtár társadalmi hasznosságának széles körben történő megismertetése.**