

# **BELSŐ ÉS KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS TERV**

**2.2 verzió**  
**2020. szeptember 10.**

Iktatószám	
A dokumentum kódja	KOMM
Verziószám	2.2
Állománynév	BSK_kommunikacio_2020.pdf
Oldalszám	18 oldal
Készítette	Kommunikációs és Marketing munkacsoport
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma	2020. szeptember 10.
A hatálybalépés dátuma	2020. szeptember 10.

### A MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állománynév	Oldal- szám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalé- pés dátuma
1.0	kommunikaci- os_terv_2012 MK-PK-005	18 oldal	Tózsér Ist- vánné	Minőség- irányítási Tanács	2005.10.20.	2005.10.20.
2.0	kommunikaci- os_terv_2012 MK-PK-013	13 oldal	Sohajdné Bajnok Kata- lin	Minőség- irányítási Tanács	2012.05.20.	2012. 05.20.
2.1	BSK_kommuni- kacio	16 oldal	Kommuniká- ciós munka- csoport	Minőség- irányítási Tanács	2017. július 1.	2017. július 1.

  
 Minőségirányítási Tanács vezetője



  
 igazgató

## Tartalom

1.	Belső kommunikáció.....	3
1.1.	Formális kommunikációs csatornák.....	4
1.1.1.	Intézményen belüli értekezletek:.....	4
1.1.2.	Szakmai, dolgozói érdekvédelmi fórumok.....	5
1.1.3.	Írásos kommunikáció.....	6
2.	Külső kommunikáció.....	8
2.1.	Kapcsolati térkép.....	8
2.2.	A kapcsolattartás eszközei.....	9
2.3.	Marketingkommunikáció módja, eszközei.....	10
3.	Táblázatok. Belső kommunikáció. Írásbeli kommunikációs eszközök.....	13
4.	Táblázatok. Formális kommunikáció. Személyes.....	14
5.	Táblázatok. Információs eszközök.....	15
6.	Táblázatok. Külső kommunikációs háló.....	16

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár öt állandó és 2 időszakos szolgáltató helyen működik Eger különböző pontjain, ezért az egyes részlegek közötti megfelelő információáramlás biztosítása rendkívül fontos. Könyvtárunkban különböző típusú kommunikációs csatornák léteznek. Ezeket részletesen megvizsgáltuk 2008-ban, 2012-ben és 2017-ben újra teljes körűen áttekintettük. 2017-ben a közben történt módosulásokat rögzítve és a dolgozói elégedettségmérés eredményeit felhasználva frissítettük a dokumentációt. 2018-ban a MIT keretei között megalakult az öt főből álló Marketing munkacsoport, akik két év alatt – a jól működő keretek és formák megtartásával – új ötletekkel korszerűsítették a külső kommunikáció formai és tartalmi elemeit.

A kommunikációs felmérések az intézményben rendszeresek; a külső és belső kommunikáció egyik kiemelt területe intézményünk minőségügyi munkájának.<sup>1</sup> Könyvtárunk vezetésének felelőssége, vezetési folyamatként meghatározott, kulcsfolyamatként kiemelt feladata tevékenységeink, szolgáltatásaink, eredményeink sikeres kommunikálása. A kommunikációs folyamatban különös hangsúlyt fektetünk a visszacsatolásra, hogy meggyőződhessünk arról, „az üzenet a megfelelő helyre érkezett és ott megértették.”<sup>2</sup>

A sikeres kommunikáció érdekében az alábbiakat tesszük:

- kitűzzük a kommunikációs célokat, alapelveket
- kijelöljük a célcsoportokat
- meghatározzuk az egyes célcsoportok szokásaihoz, elvárásaihoz igazodva a kommunikációs csatornákat és eszközöket
- a vezetés biztosítja a szükséges erőforrásokat

### 1. Belső kommunikáció

A szervezeti kultúrában talán legnagyobb szerepe a megfelelő kommunikációnak van. Összehangolt cselekvésre és koordinációra ad lehetőséget, üzenettartalma alapvetően befolyásolja munkánkat. Fontos az érzelmi és motivációs funkciója is, fontos egymás elfogadásában és kölcsönös megismerésében, az elvégzett munka értékelésében. A kommunikáció az ellenőrzés eszközeként is szerepel, ezen keresztül győződhetünk meg teljesítményünk mennyiségi és minőségi paramétereiről.

---

<sup>1</sup> Sohajdáné et al., 2008.; Balázs, 2008.; Sohajdáné et al., 2012.; Tózsér, 2015.; Zsoldos et al., 2017.

<sup>2</sup> Sohajdáné Bajnok Katalin: Szolgáltatásmenedzsment a könyvtárban. Bp. : OSZK, 2011.

A belső kommunikáció célja:

- jó munkahelyi, közösségi légkör megteremtésével fokozzuk a munka hatékonyságát
- az alkalmazottak, tagok, önkéntesek kedvezően befolyásolják a szervezetről kialakult képzet személyes kapcsolataik útján
- megfelelő információáramlással mozgósítjuk a munkaerőt, hogy a szervezet jövőjét befolyásoló stratégiai kérdésekben aktívan részt vállaljon (a küldetés és a stratégiai célok elfogadása, elfogadtatása)
- az alulról felfelé haladó információk a lehető legkisebb torzítással jussanak el a vezetőkhöz, valamint egyszerűsítsük a menedzsmentfeladatok és döntések keresztülvitelét
- a kifelé irányuló kommunikáció és imázs konzisztens legyen a szervezeti kultúrával
- rendszeres értékelésekkel, a szervezeten belüli kapcsolatok elemzésével csökkentjük a konfliktusokat

A belső kommunikáció fórumainak, a kommunikáció korszerű eszközeinek biztosítása, fejlesztése a vezetés felelőssége. A könyvtár minden munkatársa felelős a rendszeres belső kommunikációért, a rendelkezésre álló fórumok, eszközök használatáért.

### 1.1. Formális kommunikációs csatornák

Intézményünkben jelenleg a személyes kommunikációs csatornák a legfontosabb eszközök a tájékoztatás és belső információk közvetítése terén. 2020-ban, a Covid járványveszély idején jelentős szerepet kapott szervezetünkben az online kommunikáció, amelynek sikerére való tekintettel e **platformot** a jövőben is alkalmazni fogjuk.

Esetünkben beszélhetünk intézményen belüli értekezletekről és szakmai, dolgozói érdekvédelemi fórumokról, melyek kapcsolódási pontjai részben túlmutatnak a könyvtárunk keretein.

#### 1.1.1. Intézményen belüli értekezletek:

Típusai: vezetői értekező  
összdolgozói értekező  
munkacsoport megbeszélés  
rendszeres belső képzés, tréning  
osztály- vagy csoportértekező

- **A vezetői értekező** résztvevői az igazgató, igazgatóhelyettesek, osztály- és csoportvezetők. A mindenkoros osztály-, illetve csoportvezető feladata, hogy a vezetői értekezőn elhangzottakról közvetlen kollégáit informálja az osztályértekezőn.

**Időintervallum:** havonta

**Felelőse:** igazgató

- Az **összdolgozói értekező** minden munkatárs részt vesz.

**Időintervallum:** évente legalább négy alkalom

Állandó alkalmak: minden év január vagy február; december első hete

Téma: munkaterv, beszámoló, értékelés, tűz- és munkavédelem, esélyegyenlőségi és környezeti fenntarthatósági képzés

Változó időpontok: tavaszi és őszi időszak 1-1 alkalom

Téma: aktuális szakmai információk, tudásmegosztás

Rendkívüli időpontok: Rendkívüli vagy ünnepi eseményhez kapcsolódó

**Felelőse:** igazgató

- A **munkacsoport megbeszélés** osztályokon és részlegeken átívelő forma. Az intézményre alapvetően jellemző kommunikációs csatorna, módszerként rendszeresen alkalmazzuk, természetes része a napi munkánknak. Hatékony eszköz; előnye, hogy oldja a könyvtár merev, hierarchikus felépítését, hiszen ezekben a munkacsoportokban a különböző osztályok munkatársai vesznek részt, s egy-egy konkrét feladat elvégzéséhez, projektmunkákhoz, pályázatokhoz kötődnek.

**Időintervallum:** időszakos jelleggel, a munka időtartamához igazodóan

**Felelőse:** az adott munkacsoport vezetője

- **Rendszeres belső képzés, tréning.** Önszerveződő tudásmegosztásra és műhelymunkára alapozó tréning, mely a munkatársak aktív részvételére épül. A részvétel önkéntes. Célja az intézmény innovatív programjainak szakmai előkészítése, pedagógiai és módszertani megalapozása.

**Időintervallum:** havonta egy alkalom, rendszeres időpontban

**Felelőse:** gyermekkönyvtár vezetője

- **Osztály- vagy csoportértekezlet** az intézményre alapvetően jellemző kommunikációs csatorna, módszerként rendszeresen alkalmazzuk, természetes része a napi munkánknak.

**Időintervallum:** havonta vagy gyakrabban

**Felelőse:** az adott munkacsoport vezetője

#### 1.1.2. Szakmai, dolgozói érdekvédelmi fórumok

Típusai: Magyar Könyvtárosok Egyesületének Heves Megyei Szervezetének taggyűlése

Magyar Könyvtárosok Egyesületének Heves Megyei Szervezetének vezetői értekezlete

Informatikai és Könyvtári Szövetség taggyűlése

Szakszervezeti értekezlet

Közalkalmazotti tanács

- **MKE Heves Megyei Szervezetének taggyűlése.** Ez a forma egy országos szakmai szervezetnek a helyi aleggysége. Tagjai elsősorban a könyvtáros végzettségű szakalkalmazottak. Olyan szakmai érdekvédelmi fórum, amely túlmutat az intézményünk keretein, hiszen a megye könyvtárosait tömöríti. Értéke abban rejlik, hogy a munkavégzéshez nélkülözhetetlen szakmai információkhoz juttatja a könyvtárosokat. Intézményünk a munkaidőkeret terhére vállalja a kollégák részvételét egyesületi konferenciákon, az éves rendszeres vándorgyűlésen.

**Időintervallum:** évente két alkalom

**Felelőse:** az MKE Heves Megyei Szervezetének elnöke

- **Magyar Könyvtárosok Egyesülete Heves Megyei Szervezetének vezetői értekezlete** a könyvtárunk dolgozói körének egy szűkebb rétegét érinti, intézményünkben jelenleg 6 fő vezetőségi tag.

**Időintervallum:** évente két alkalom

**Felelőse:** az MKE Heves Megyei Szervezetének az elnöke

- **Informatikai és Könyvtári Szövetség taggyűlése.** Olyan szakmai érdekvédelmi fórum, amely túlmutat az intézményünk keretein, hiszen az országban működő könyvtárakat tömöríti. Értéke abban rejlik, hogy a munkavégzéshez nélkülözhetetlen szakmai információkhoz jut-

tatja a könyvtárosokat. Intézményünk a munkaidőkeret terhére vállalja a kollégák részvételét egyesületi konferenciákon, az éves rendszeres közgyűléseken.

**Időintervallum:** évente két alkalom

**Felelőse:** igazgató

- **Szakszervezeti értekezlet.** A szakszervezet a dolgozók érdekvédelmével foglalkozik. Munkáját a KKDSZ országos elnöksége irányítja. Tagsága önkéntes alapon szerveződik.

**Időintervallum:** évente egy alkalom

**Felelőse:** szakszervezeti titkár

- **Közalkalmazotti tanács** a szakszervezet reprezentációja, ezért maga is formális szerveződés. A tanács 3 tagja ülést, megbeszélést csak rendkívüli esetben tart.

### 1.1.3. Írásos kommunikáció

A könyvtárunkban létező *nyomtatott* kommunikációs eszközök száma egyre csökken, tért hódít a gyors, naprakész, friss *elektronikus* kommunikáció. Az írásban elkészített dokumentáció közzététele, megküldése hivatalos esetben papír alapon történik, az Önkormányzat, a szakirodák felé elektronikus formában is.

A papír alapon elkészített dokumentumok irattározása a titkárság feladata. Nyilvántartása, megőrzése az iratkezelési szabályzatban rögzített. Az elektronikusan készített dokumentumok megőrzése, szerkesztése a szerver kijelölt tárhelyén történik. Rendszerezése dokumentummappákban történik.

A rendezvényekhez kapcsolódó dokumentumok (meghívók, feljegyzések, előkészítő anyagok és fotók) tárolása évenként `éééé_hh_nn_program` neve mappaelnevezéssel történik. Archiválása, biztonsági mentések felelőse: informatikai osztály vezetője.

- **Munkatervek:** minden évben készül munkaterv az intézmény valamennyi osztályán és szakrészlegén. Ezeket a dokumentumokat minden osztály/részleg vezetője készíti el elektronikus formában, közösen az adott osztály/részleg munkatársaival. Az egységes intézményi munkaterv ez alapján készül.

**Időintervallum:** évente egyszer, minisztérium határidő-megjelölése alapján

**Felelőse:** igazgató

- **Éves beszámolók:** ezeket a dokumentumokat egy-egy osztály/részleg vezetője készíti el minden év január 31-éig. Az intézmény igazgatójának e-mailben küldik, aki ezek alapján elkészíti a könyvtár egységes, éves beszámolóját: *Beszámoló a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár...évi munkájáról* címmel. Ezeket a dokumentumokat évekre visszamenőleg megőrzi a könyvtár elektronikus és nyomtatott formában is.

**Időintervallum:** évente egy alkalom, minisztérium határidő-megjelölése alapján

**Felelős:** igazgató

- **Statisztikai adatok:** minden osztály és részleg munkatársai gyűjtenek statisztikai adatokat, ennek egyik formája a Google felületén vezetett internetes, megosztott statisztikai táblázat, amelybe minden részleg napi rendszerességgel bejegyzi a statisztikai adatokat.

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1B2uaCq-](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1B2uaCq-DIWGDZJgVIf56W4uLWgGH5JeAVqZ53POladM/edit#gid=390926274)

[DIWGDZJgVIf56W4uLWgGH5JeAVqZ53POladM/edit#gid=390926274](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1B2uaCq-DIWGDZJgVIf56W4uLWgGH5JeAVqZ53POladM/edit#gid=390926274)

Hagyományos munkanaplót részlegeink nem vezetnek. Az informatikusok megfelelő szűrések beállításával a Corvina integrált rendszerből közvetlenül is nyernek olyan statisztikai adatokat, amelyet a részlegekben nem mérhetők. A rendezvények időpontjairól szintén a Google felületén vezet minden részleg közös, megosztott rendezvénynaplót. A különböző típusú

vizsgálatok statisztikai eredményeit minden évben január 31-ig a HevesTéka Hálózati osztály munkatársainak adják le.

**Időintervallum:** rögzítés: részlegek kijelölt felelőse, naponta; zárás: évente egy alkalom, január

**Felelős:** szervezési igazgatóhelyettes

- **Munkaköri leírások:** elektronikus és nyomtatott formában készülnek, az osztály- illetve csoportvezetők készítik el.

**Időintervallum:** 3-5 év

**Felelőse:** az adott osztály/csoport vezetője

- **Emlékeztetők, információs levelek:** elektronikus kommunikációs formák, korábban nem/kevésbé készültek, ma az információcsere egy olyan eszköze, mely a feladatok kijelölését, határidejének rögzítését segíti. Nagy előnye, hogy minden dolgozó e-mailben azonnal megkapja a szükséges tájékoztatást, a levelező rendszerben azonnal elérhető, s viszontválaszra is egyszerű lehetőséget biztosít.

**Időintervallum:** rendszeres

**Felelőse:** projekt- illetve programfelelős

- **Kör-email:** elektronikus kommunikációs forma, mely az informális tájékoztatás eszköze. A levelező listán minden aktív dolgozó szerepel. Célja a közvetlen kapcsolattartás, a közérdekű – de nem hivatalos – szakmai és egyéb információk megosztása a kollégákkal. A levelező lista zárt, csak az aktív tagok számára elérhető. Címe: [Brody-Sandor-Konyvtar@googlegroups.com](mailto:Brody-Sandor-Konyvtar@googlegroups.com)

**Időintervallum:** rendszeres

**Felelőse:** listagazda

- **Meghívók, plakátok.** A rendezvények előtt fölkerülnek a honlapra, feltöltése az egyes osztályok illetve projektfelelősök feladata. A szöveges formátum elérhető a könyvtár belső hálózatán, O/Munka meghajtóján vagy felhő tárhelyén.

**Időintervallum:** eseményhez kötött

**Felelőse:** a részlegekben dolgozó szakalkalmazottak, projektgazda

- **Körlevél és felhívás:** régóta létező, elsősorban elektronikus, ritkán nyomtatott forma. Minden munkatárshoz elér. Hagyományos formában csak akkor használjuk, ha aláíráshoz kötött. A titkárság feladata eljuttatni a dolgozókhöz. Nagy előnye, hogy azonnali visszajelzésre, olvasás visszaigazolásra ad lehetőséget.

**Időintervallum:** eseményhez kötött

**Felelőse:** titkárság

- **Továbbképzésekről, konferenciákról, közgyűlésekről emlékeztetők.** Intézményünk stratégiaileg is kiemelt célja a munkatársak folyamatos képzése, továbbképzése, részvételi lehetőség biztosítása konferenciákon, szakmai tréningeken. Ezekre a nagyon fontos rendezvényekre nem tud minden munkatársunk eljutni, ugyanakkor a szakmai fejlődésük szempontjából szinte nélkülözhetetlen az itt elhangzottak ismerete. Összdolgozói értekezleteken adunk alkalmat rövid előadás keretében a konferencián, továbbképzésen hallott új ismeretek, érdekességek továbbadására.

**Időintervallum:** eseményhez kötött

**Felelőse:** a rendezvényen résztvevő munkatárs bevonásával az intézmény igazgatója

- **Fényképek:** a könyvtárunk különböző rendezvényeiről mindig készültek fotók. A rendezvények, események dokumentálásának elengedhetetlen eszköze a fotódokumentáció. A digitális fotókat – az adatvédelmi előírások betartásával – belső hálózatra töltjük föl a *Rendezvények fotói* mappába, illetve a honlapunkra. A mappákat dátumok és események szerint rendezzük, szükség szerint archiváljuk, a hozzáférés minden dolgozó számára biztosított.

**Időintervallum:** eseményhez kötött

**Felelőse:** a részlegekben dolgozó szakalkalmazottak, program szervezője

## 2. Külső kommunikáció

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár nagy figyelmet fordít az intézmény külső arculatának és imázsának kialakítására, a szervezet külső célcsoportjaival való írott és szóbeli kommunikációra, a szervezeti célok és értékek kommunikálására a külvilág felé. A könyvtár külső kommunikációját 2018 óta állandó Marketing munkacsoport „MAMU” segíti.

A külső kommunikáció során nagy hangsúlyt fektetünk a könyvtár külső megjelenési formáira, a könyvtárhoz tartozó arculathordozó elemek konzekvens használatára. 2012 óta az önkormányzati fenntartású cégeknek és intézményeknek egy – a számukra készített – arculati kézikönyv határozza meg a kommunikációjukkal kapcsolatos előírásokat. Az előírt panelek használata pozicionálja intézményünket. Az egységes arculat megjelenik a könyvtári belső terekben, az intézmény belső- és külső kommunikációjában következetes üzeneteket közvetítve ezáltal a használók felé.

A külső kommunikáció célja:

- a lehetséges partnereink bizalmának megnyerése, a szervezet jó hírének és ismertségének növelése
- eredményeink folyamatos bemutatása lehetséges partnereink számára, a szervezet pozíciójának erősítése
- szolgáltatásaink megismertetése a felhasználókkal, illetve ösztönzése ezek igénybevételére.
- folyamatos kapcsolatépítés és kapcsolattartás célcsoportjainkkal
- használóink mobilizálása és bevonása a társadalmi (és egyéni, helyi) problémák megoldásában

A külső kommunikáció minőségéért a könyvtár vezetése, a Marketing munkacsoport tagjai, a munkakör szerint megbízott munkatárs és a könyvtár minden dolgozója egyaránt felelős.

### 2.1. Kapcsolati térkép

Fontos feltérképeznünk, hogy kik azok, akik a munkánkra valamilyen hatással tudnak lenni, illetve akikre szolgáltatásink valamilyen hatással lesznek. A kapcsolati térkép tulajdonképpen vizuálisan is megjeleníti a különböző célcsoportok: az egyes személyek, szervezetek rendszerét, a velük való kapcsolattartás indokoltóságát.

- Fenntartók: önkormányzat, ágazati minisztérium, települési önkormányzatok
- Használói csoportok: valós/potenciális könyvtárhasználók, egyének/szervezetek
- Könyvtárak: a településen működő más könyvtárak, a megyében működő könyvtárak, megyei könyvtárak
- Társintézmények: a településen működő kulturális intézmények, amelyek elsősorban, mint közösségi terek működnek, segítve ezzel a társadalom kapcsolati hálójának formálódását, a kulturális értékek közvetítését
- Oktatási intézmények: Egri Tankerületi Központ, Hatvani Tankerületi Központ, Egri Főegyházmegye, a településen működő óvodák, alap,- közép,- és felsőfokú nevelési-oktatási intézmények
- Civil szervezetek, alapítványok: országos és megyei szintű könyvtárszakmai szervezetek, a városban működő a település kulturális életének számottevő szereplőivé vált civil szervezetek



- Cégek, beszállítók: az információs és könyvtári tevékenységet közvetlenül segítő (pl. dokumentumbeszerzés, reprográfia, informatikai rendszer, Internet szolgáltatás), a fejlesztésekben közreműködő, a napi tevékenységet támogató, a karbantartást végző országosan vagy helyileg működőcégek, vállalkozók
- Média: a helyi, regionális és országos médiumok, hagyományos illetve online terjesztésben

A kapcsolati térkép (partnerlista) fizikai formája: megosztott táblázat. A táblázatot a könyvtár aktív dolgozói Felhő tárhelyen megosztással érhetik el. Szerkesztési jogosultságot a táblázat létrehozója ad az egyes csoportok/osztályok partnerlista-felelőseinek.

A partnertábla tartalmazza:

- partnerünk nevét, címét, e-mail címét, telefonszámát
- partnerintézmény esetében a kapcsolattartó személy adatait, elérhetőségeit, ill. a könyvtár részéről kapcsolatot tartó személy nevét
- az adatokat rögzítő könyvtáros, valamint az utoljára frissítést végző könyvtáros nevét, a frissítés dátumát
- a kapcsolattartás módját

A megosztott táblázat elérhetősége:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1nXP2ctBU965OF3NKu3WZrcmAqZN4sakt8FPeBDfOce0/edit#gid=331853176>

Frissítéséért felelős:

Partnercsoportonként a B1 cellában rögzítve. Mentéskor szükséges rögzíteni az utolsó frissítés dátumát (B2 cella) és a frissítést elvégző személy nevét (B3 cella).

Előadások, nyilatkozatok, cikkek megjelenésének dokumentálása megosztott bibliográfiai dokumentumban történik. Hozzáférési és szerkesztési jogosultsága minden aktív dolgozónak van.

A megosztott dokumentum elérhetősége:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1vcKh7MQypUHaUfzv8qE6fQAjjEwspTm494Y49xJleZQ/edit#gid=242462727>

### 2.2. A kapcsolattartás eszközei

#### ***Személyes kommunikáció eszközei:***

- egyénre szabott tájékoztatás, információadás,
- előadások,
- tárgyalások,
- interjúk,
- levelek, hírlevelek, e-mailek
- telefon

#### ***Online kommunikáció***

- video konferencia
- közösségi média

#### ***Csoportkommunikáció eszközei:***

- brosrák, szórólapok, plakátok a szervezetről és az egyes programokról,
- meghívók,
- sajtóközlemények, sajtótájékoztatók,
- blogok, web-es megjelenés,
- közösségi oldalak, hírek, események, megosztások

#### ***Rendezvények:***

- foglalkozások, bemutatók;
- előadások, konferenciák, találkozók, könyvbemutatók
- képzések, továbbképzések, megyei értekezletek.

**Tömegkommunikáció eszközei:**

- televízió
- rádió
- sajtó
- film
- kiállítások
- szabadtéri reklámeszközök

### 2.3. Marketingkommunikáció módja, eszközei

Célja, hogy munkánkat eredményesebbé tegyük, megismertessük a potenciális használóinkkal és más partnereinkkel szervezetünket és szolgáltatásunk előnyeit.

A marketing kommunikáció során fokozottan figyelünk az üzenet megfogalmazására, a felhasznált médiára, a kommunikátor személyére és a kommunikáció időpontjára. A kommunikációnak intenzívnek, hatásosnak és hitelesnek kell lennie.

Az információs társadalom egyre erőteljesebb kihívás elé állít minket. A felgyorsult világban tudnunk kell eligazodni az egyre növekvő ismeretek tömegében. A változó világ nemcsak azt jelenti, hogy az informatikai és információs közeg változik, hanem azt is, hogy az azt felhasználó, az azt fogyasztó emberek is változnak.

Az információs technológia hihetetlen fejlődése, az internet elérés és azon keresztül való kommunikálás tömegessé válása, a mobil kommunikációs eszközök megjelenése és a felnövekvő generációk médiafogyasztási szokásai intézményünk kommunikációját is megváltoztatta. A könyvtár közösségi oldalain (Facebook, Instagram, YouTube) rövid, szöveges üzenetekkel, kép- és videótartalmak közzétételével, friss és dinamikus szemlélettel, tematikus tartalmakkal igyekszünk híreinket minél több korosztályhoz eljuttatni.

#### 2.3.1 A marketingkommunikáció lépései

##### *Előkészítő kommunikációs munka*

A szervezet bevezetése:

- A könyvtári programok, szolgáltatások népszerűsítése;
- Szervezeti eredmények bemutatása és kommunikálása;
- Szervezeti hitelesség igazolása;

Névismertség növelése:

- A bemutatkozó anyagok, események létrehozása;
- A könyvtár nevének folyamatos megjelentetése;
- Név, szervezet, célcsoport, szolgáltatás egység kommunikálása, erősítése.

Identifikálás:

- A szervezet önazonosságának erősítése
- A szervezet elkülönítése a hasonló tevékenységet végzőktől
- A szervezet elkülönítése a célcsoport más szolgáltatóitól

*Intenzív kampány*

Cselekvésre ösztönzés:

- A programra való figyelemfelhívás;
- A könyvtárra irányuló figyelem felkeltése – fókuszáló ösztönzés;
- Bizonytalanok ösztönzése, határozottak megerősítése;
- Példaadás, sikertörténetek bemutatása.

Meggyőzés:

- A könyvtári szervezet megmutatása, azonosító jelek közlése (név, logó)
- Szervezeti alkalmasság bizonyítása;
- A korábbi pozitív tapasztalatok bemutatása, kommunikálása;
- Kiszámítható, átlátható szervezeti működés hangsúlyozása.

Elkötelezés:

- Ismétlődő felhívások, kötődés megerősítése;
- Párbeszéd a célcsoportokkal;
- A kapcsolat fenntartásának eszközei, lehetőségei.

*Lezáró kommunikáció, utómunka*

Köszönet kifejezése:

- Valamennyi megcélzott kör felé történő köszönet, a kampányban használt csatornákon keresztül;
- Nyilvánosság megteremtése a PR eszközökön keresztül;
- A célcsoport és a szervezet köszönetének kifejezése.

Beszámolás:

- Szervezeti fórumok tájékoztatása;
- Partnerek tájékoztatása,
- A hivatalos beszámolási kötelezettségekben történő beszámolás (közhasznúsági jelentés, éves szakmai és pénzügyi beszámolás),
- Sajtónyilvánosság megteremtése.

2.3.2 Írásos kommunikáció

A külső kommunikáció eszközei esetében is a nyomtatott eszközökről áttevődött a hangsúly a mindig naprakész elektronikus kommunikációra. Ezen dokumentumok is arculati elemekkel ellátottak, feladatuk a hiteles és közérthető üzenetek (hírek, programok, eredmények) továbbítása a különböző célcsoportok részére.

- Sajtóanyag, sajtóközlemény: a Könyvtár komoly hírértékkel rendelkező információt képes eljuttatni és megjeleníteni az országos és helyi média felületein.

**Időintervallum:** programhoz, eredményekhez kötött

**Felelőse:** projekt-, program- és sajtófelelős

- Hírlevél, emlékeztető: segítségével célzottan és gyorsan juttatható el az információ a befogadóként érintett célcsoport számára, amelynek minimális költségráfordítást keletkeztetnek. A Hírlevél havonta egyszer, az emlékeztető kéthetente, de program függvényében többször is készül.

**Időintervallum:** rendszeres

**Felelőse:** projekt-, program- és sajtófelelős

- **Közösségi média: az adott felületet/oldalt/alkalmazást leginkább előnyben részesítő** korosztályt hivatott megszólítani, gyors információáramlást tesz lehetővé.  
**Időintervallum:** folyamatos  
**Felelőse:** projekt- illetve programfelelős
- Saját előállítású **nyomtatott** kiadványok: könyvtárunk könyvkiadói tevékenységet is folytat. Pályázatok segítségével jelennek meg helyi tartalmú kiadványai. Ezek a szakmai területen elvégzett munkát tükrözik, jelentős mértékben képesek emelni a Könyvtár megítélését.  
**Időintervallum:** eseti  
**Felelőse:** projektfelelős
- Saját előállítású **elektronikus** kiadványok: nagyobb terjedelmű, havonta megjelenő online kiadvány a **Bródy Magazin**. A könyvtári szolgáltatásokról, programokról, pályázatokról szóló írások könyvtárosok, olvasók tollából. A szakmai területen elvégzett munkát tükrözi, jelentős mértékben képes emelni a Könyvtár megítélését.  
**Időintervallum:** havi  
**Felelőse:** kommunikációs munkacsoport
- Nyomtatott/elektronikus média felületei: alkalmasak a lokális információk célba juttatására és a könyvtári programok programnaptárban történő feltüntetésére.  
**Időintervallum:** folyamatos  
**Felelőse:** projekt-, program- és sajtófelelős
- Meghívók, plakátok: Plakátok, szórólapok használatával az információt szelektált (iskolák, közösségi színterek), és költséghatékony módon lehet eljuttatni a kiválasztott célcsoport-hoz. A rendezvények előtt fölkerülnek a közösségi média felületeire, feltöltése az egyes osztályok illetve projektfelelősök feladata. A szöveges formátum elérhető a könyvtár belső hálóján, O/Munka meghajtóján.  
**Időintervallum:** eseményhez kötött  
**Felelőse:** a részlegekben dolgozó szakalkalmazottak, projektgazda

3. Táblázatok. Belső kommunikáció. Írásbeli kommunikációs eszközök

Belső kommunikáció a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban																				
Írásbeli kommunikációs eszközök																				
	Munkaterv		Statisztikai adatok		Éves beszámoló		Munkaköri leírások		Emlékeztetők, jegyzőkönyvek		Meghívók, plakátok		Körlevél, hírlevél		Felhívás		Konferencia-emlékeztető		Fotók	
	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell
<b>Központi könyvtár</b>	X		X		X		X			X	X		X		X		X		X	
<b>Gyűjteményszervezési csoport</b>	X		X		X		X			X	X		X		X		X		X	
<b>EKVI</b>	X		X		X		X			X	X		X		X		X		X	
<b>Igazgató</b>	X		X		X		X			X	X		X		X		X		X	
<b>Informatikai o.</b>	X		X		X		X			X	X		X		X		X		X	
<b>HevesTéka Hálózati csoport</b>	X		X		X		X			X	X		X		X		X		X	
<b>Porta</b>		X		X		X	X			X	X		X		X			X	X	
<b>Titkárság</b>	X		X		X		X		X		X		X		X			X	X	
<b>Gyermekkönyvtár</b>	X		X		X		X			X	X		X		X		X		X	
<b>Fiókkönyvtárak</b>	X		X		X		X			X	X		X		X		X		X	

4. Táblázatok. Formális kommunikáció. Személyes

Formális kommunikációs csatornák																		
Személyes kommunikációs csatornák																		
Intézményen belüli értekezletek											Szakmai, dolgozói érdekvédelemi fórumok							
	Vezetői értekezlet		Összdolgozói értekezlet		Szakalkalmazottak értekezlete		Munkacsoport megbeszélések		Osz-tály/csoport értekezletek		MKE Heves Megyei Szervezet taggyűlése		MKE vezetői értekezlet		Szakszervezeti értekezlet		Közalkalmazotti Tanács	
	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell
<b>Központi könyvtár</b>	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
<b>Gyűjtmeny-szervezési csoport</b>	X		X		X		X		X		X			X	X		X	
<b>EKVI</b>	X		X			X		X		X		X		X		X		X
<b>Igazgató</b>	X		X		X		X			X		X		X		X		X
<b>Informatikai o.</b>	X		X		X		X		X			X		X		X		X
<b>HevesTéka Hálózati csoport</b>	X		X		X		X		X		X			X	X		X	
<b>Porta</b>		X		X		X		X		X		X		X	X			X
<b>Titkárság</b>		X	X			X	X			X		X		X	X			X
<b>Gyermekkönyvtár</b>	X		X		X		X		X		X			X	X			X
<b>Fiókkönyvtárak</b>		X	X		X		X			X		X		X	X			X

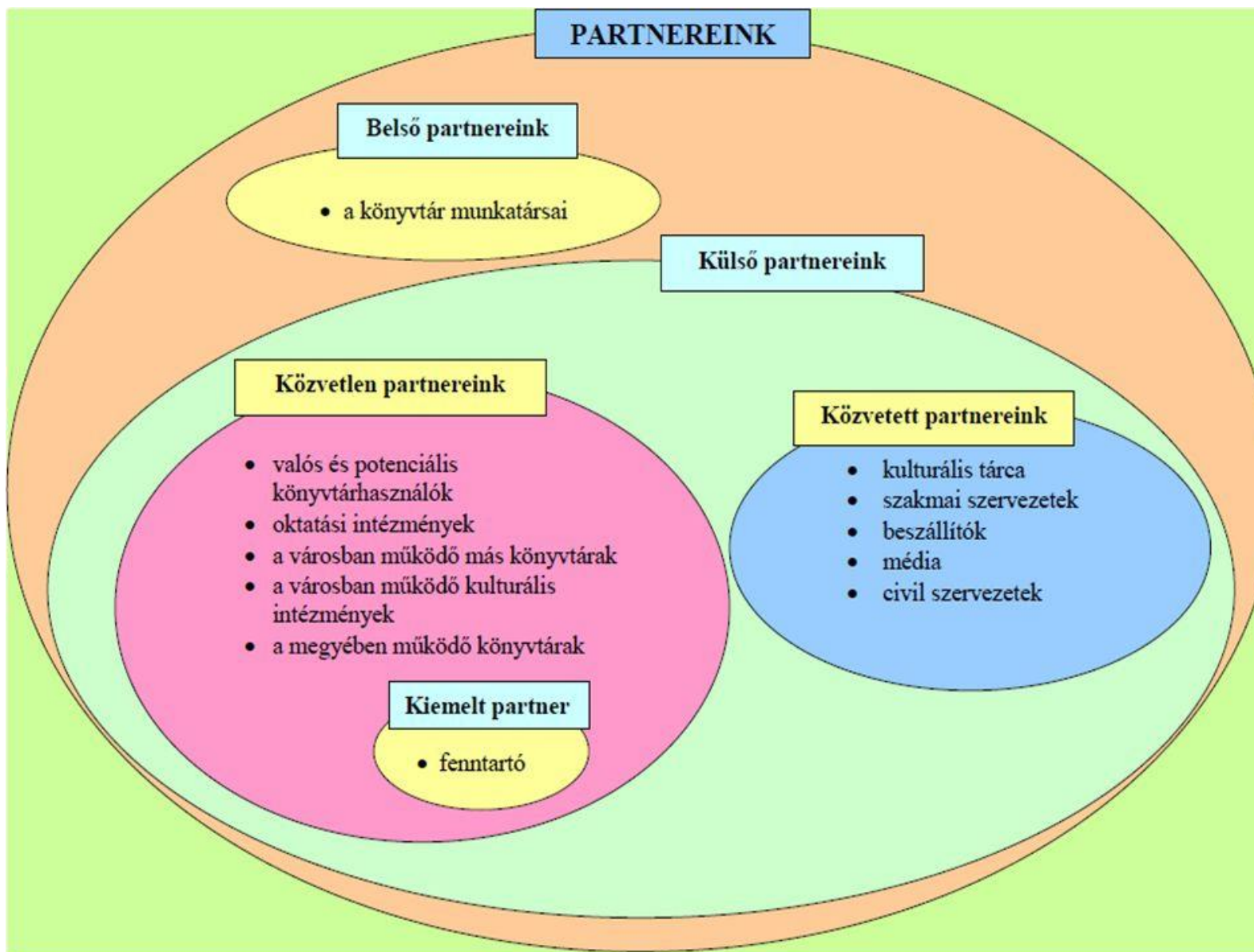
5. Táblázatok. Információs eszközök

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban meglévő információs eszközök																
	Vezetékes telefon <sup>3</sup>		Vállalati telefonkörben mobiltelefon <sup>4</sup>		Skype/Zoom		Nagy sávszélességű Internet		Fax		@brody.iif.hu e-mail <sup>5</sup>		Belső hálózat/Felhő elérése		Google drive használata	
	van	nincs	van	nincs	van	nincs	van	nincs	van	nincs	van	nincs	van	nincs	van	nincs
Központi könyvtár	X		X		X		X			X	X		X		X	
Gyűjteményszervezési csoport	X		X		X		X			X	X		X		X	
EKVI	X			X		X	X		X			X		X	X	
Igazgató	X		X		X		X			X	X		X		X	
Informatikai o.	X		X		X		X			X	X		X		X	
HevesTéka Hálózati csoport	X		X		X	X	X			X	X		X		X	
Porta	X			X		X		X		X		X		X		X
Titkárság	X		X		X		X		X		X		X		X	
Gyermekkönyvtár	X		X		X		X			X	X		X		X	
Fiókkönyvtárak	X		X		X		X			X	X		X		X	

<sup>3</sup> A fő- és mellékvonalak naprakész nyilvántartásáért és minden kapcsolási helyre való eljuttatásáért felelős: központi könyvtár, olvasószolgálat, munkaköri leírás szerint

<sup>4</sup> A vállalati telefonkörben résztvevő telefonszámok és a számlázás nyilvántartásáért felelős: titkárság, munkaköri leírás szerint

<sup>5</sup> A @brody.iif.hu címek kiosztásáért, nyilvántartásáért felelős: informatikai osztály, munkaköri leírás szerint





**Partnereink külső kommunikációs hálója**

<b>A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár külső kommunikációs hálója</b>			
<b>Partnercsoportok</b>	<b>Kommunikáció alkalmai</b>	<b>Kommunikáció célja</b>	<b>Kommunikáció eszközei</b>
<b>Fenntartók</b>	Beszámolási kötelezettség, adatszolgáltatás, információközlés, engedélyeztetés  részvétel bizottsági üléseken, közgyűléseken	Folyamatos kapcsolattartás, tájékoztatás terveinkről, eredményeinkről. A kiemelt partneri szerep tudatosítása a fenntartókban. A tájékoztatásnak fontos szerepe lehet a források megszerzésért folytatott versenyben.	egyénre szabott tájékoztatás, tárgyalás, írásos beszámoló, meghívó, e-mail
<b>Használói csoportok</b>	Tájékoztatás a szolgáltatásokról, rendezvényekről, eseményekről, a nyitva tartás változásairól, könyvújdonságokról	Legfőbb cél szolgáltatásink menedzselése. Széles körű, napra kész információnyújtás a könyvtárral kapcsolatos közérdekű tudnivalókról.	egyénre szabott személyes tájékoztatás, hírlevél, honlap, meghívó, a tömegkommunikáció eszközei
<b>Könyvtárak</b>	Tájékoztatás a könyvtárügyet érintő célkitűzésekről, trendekről.  Információnyújtás pályázati lehetőségekről, rendezvényekről képzési, továbbképzési lehetőségekről	Szakmai partnereink tájékoztatása, napra kész informálása, különös tekintettel a megyében működő könyvtárak számára. Könyvtárunk módszertani központ szerepének tudatosítása.	honlap, e-mail, a Kapcsolat című módszertani kiadványunk, képzések, továbbképzések, műhelymunkák, tömegkommunikáció
<b>Társintézmények</b>	Tájékoztatás könyvtári rendezvényekről, eseményekről, együttműködési lehetőségekről.	A városban működő társintézmények, mint piaci partnerek tájékoztatása a könyvtári szolgáltatások alakulásáról. A folyamatos tájékoztatással tudatosítani szeretnénk, hogy nem konkurenssek, hanem együttműködni kész partnerek vagyunk.	honlap, e-mail, meghívók, személyes tájékoztatás, tömegkommunikáció
<b>Oktatási intézmények</b>	A tanulók számára szervezett könyvtárbe mutatás, tájékoztató rendezvényekről, eseményekről.  Közös pályázati lehetőségek.	A könyvtár szerepkörének erősítése a küldetésnyilatkozatunkban is megfogalmazott cél szerint: Könyvtárunk folyamatosan bővülő dokumentumállományával, a felhasználói igényeknek megfelelő szolgáltatásaival, technikai felszereltségével, könyvtárosai szakmai felkészültségével támogatni kívánja az oktatás különböző szintjein tanulókat, a	honlap, e-mail, személyes tájékoztatás, plakát, meghívó, foglalkozások, író-olvasó találkozók

		gyermek olvasóvá nevelését	
<b>Civil szervezetek</b>	Tájékoztatás könyvtári rendezvényekről, eseményekről, együttműködési lehetőségekről, részvétel a civilek által szervezett programokon.	A könyvtár és a civil szervezetek közötti alkalmi vagy rendszeres kapcsolattartás erősítése, egymás munkájának segítése, a könyvtár partneri szerepének kommunikálása.	honlap, e-mail, személyes kapcsolattartás, rendezvények
<b>Cégek, beszállítók</b>	Állománygyarapítás, különböző szolgáltatások megrendelése, karbantartás, infrastruktúra bővítés	Naprakész tájékoztatás, korrekt partneri együttműködés szerződéses vagy megállapodásos formában. A könyvtár megbízható üzleti partner image-ének növelése.	személyes kapcsolattartás, levelezés hagyományos vagy e-mail formájában
<b>Média</b>	Rendezvények, események, pályázatok, fejlesztések.  Szolgáltatás-és állománymenedzsment.	A médiumokban való folyamatos és színvonalas megjelenés célja a könyvtár, mint szolgáltató és közösségi tér szerepének terjesztése, a pozitív könyvtár és könyvtáros kép sugárzása	E-mail, személyes tájékoztatás, meghívó, sajtótájékoztató, interjú