



EGER

BRÓDY SÁNDOR
KÖNYVTÁR

BELSŐ ÉS KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS TERV

**2.1 verzió
2017. július 1.**

A dokumentum kódja	KOMM
Verziószám	2.1
Állománynév	BSK_kommunikacio.pdf
Oldalszám	16 oldal
Készítette	Kommunikációs munkacsoport: Zsoldos Marianna, Tózsér Istvánné, Farkas Márta
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma	2017. június 20.
A hatálybalépés dátuma	2017. július 1.

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.

Farkas Márta

Minőségirányítási Tanács vezetője

Tózsér Istvánné

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	12
4.	Táblázatok. Formális kommunikáció. Személyes.....	13
5.	Táblázatok. Információs eszközök	14
6.	Táblázatok. Külső kommunikációs háló.....	16

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár hét állandó és egy 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 újra teljes körűen áttekintettük. 2017-ben a közben történt módosulásokat rögzítve és a dolgozói elégedettségmérés eredményeit felhasználva frissítjük a dokumentációt.

A kommunikációs felmérések az intézményben rendszeresek; a külső és belső kommunikáció egyik kiemelt területe intézményünk minőségügyi munkájának.¹

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.”²

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.

A belső kommunikáció célja:

- jó munkahelyi, közösségi légkör megteremtésével fokozzuk a munka hatékonyságát

¹ Sohajdné et al., 2008.; Balázs, 2008.; Sohajdné et al., 2012.; Tózsér, 2015.; Zsoldos et al., 2017.

² Sohajdné Bajnok Katalin: Szolgáltatásmenedzsment a könyvtárban. Bp. : OSZK, 2011.

- az alkalmazottak, tagok, önkéntesek kedvezően befolyásolják a szervezetről kialakult képzet személyes kapcsolataik útján
- megfelelő információáramlással mozgósítsuk 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 vezetők-höz, 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. 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 megbeszélések
rendszeres belső képzés, tréning.
osztályértekezletek

- **A vezetői értekező** résztvevői az igazgató, igazgatóhelyettesek, osztály- és csoportvezetők. A mindenkor osztály-, illetve csoportvezető feladata, hogy a vezetői értekezleten elhangzottakról közvetlen kollégáit informálja az osztályértekezleten.

Időintervallum: havonta

Felelőse: igazgató

- **Az összdolgozói értekezleten** 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, ter-

mészetes része a napi munkáknak. 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

- **A munkacsoport megbeszélés** osztályokon és részlegeken átívelő forma. Az intézményre alapvetően jellemző kommunikációs csatorna, módszerként rendszeresen alkalmazzuk, természetesen része a napi munkáknak. 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

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 elektronikusán 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 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 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 bejegyzik a statisztikai adatokat.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1B2uaCq-DIWGDZJgVlf56W4uLWgGH5JeAVqZ53POladM/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 leadják nyomtatott formában is.

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

Felelős: szervezési igazgatóhelyettes

- **Munkaköri leírások:** a KJT szerint készülnek elektronikus és nyomtatott formában, 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
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.
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 stratégiaiailag 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. Össz dolgozói 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 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 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 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 indokoltságát.

- 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 működő cégek, 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 érhetik el megtekintéssel. 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/1nXP2ctBU965OF3Nku3WZrcmAqZN4sakt8FPeBDfOcEo/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

Csoportkommunikáció eszközei:

- brosúrák, szórólapok, plakátok a szervezetről és az egyes programokról,
- meghívók,
- sajtóközlemények, sajtótájékoztatók,
- blogok, web-es megjelenés,
- közösségi oldalak

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.

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.

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	jell	nem jell
Központi könyvtár	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Gyűjteményszervezési csoport	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
EKVI	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Igazgató	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Informatikai o.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
HevesTéka Hálózati csoport	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Porta		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Titkárság	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Zenei és idegen nyelvi részleg	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Gyermekkönyvtár	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Közigazgatási részleg	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Fiókkönyvtárak	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	

4. Táblázatok. Formális kommunikáció. Személyes

Formális kommunikációs csatornák																					
Személyes kommunikációs csatornák										Szakmai, dolgozói érdekvédelemi fórumok											
	Intézményen belüli értekezletek				Munkacsoport megbeszélések				Osztály értekezletek		MKE Heves Megyei Szervezet taggyűlése		MKE vezetői értekezlet		Szakszervezeti értekezlet		Közalkalmazotti Tanács				
	Vezetői értekezlet		Összdolgozói értekezlet		Szakalkalmazot- tak érte- kezlete		jell		nem jell		jell		nem jell		jell		nem jell		jell		nem jell
Központi könyvtár	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Gyűjteményszervezési csoport	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
EKVI	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Igazgató	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Informatikai o.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
HevesTéka Hálózati csoport	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Porta		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Titkárság		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Zenei és idegen nyelvi részleg	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Gyermekkönyvtár	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Közigazgatási részleg	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Fiókkönyvtárak		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	

Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár

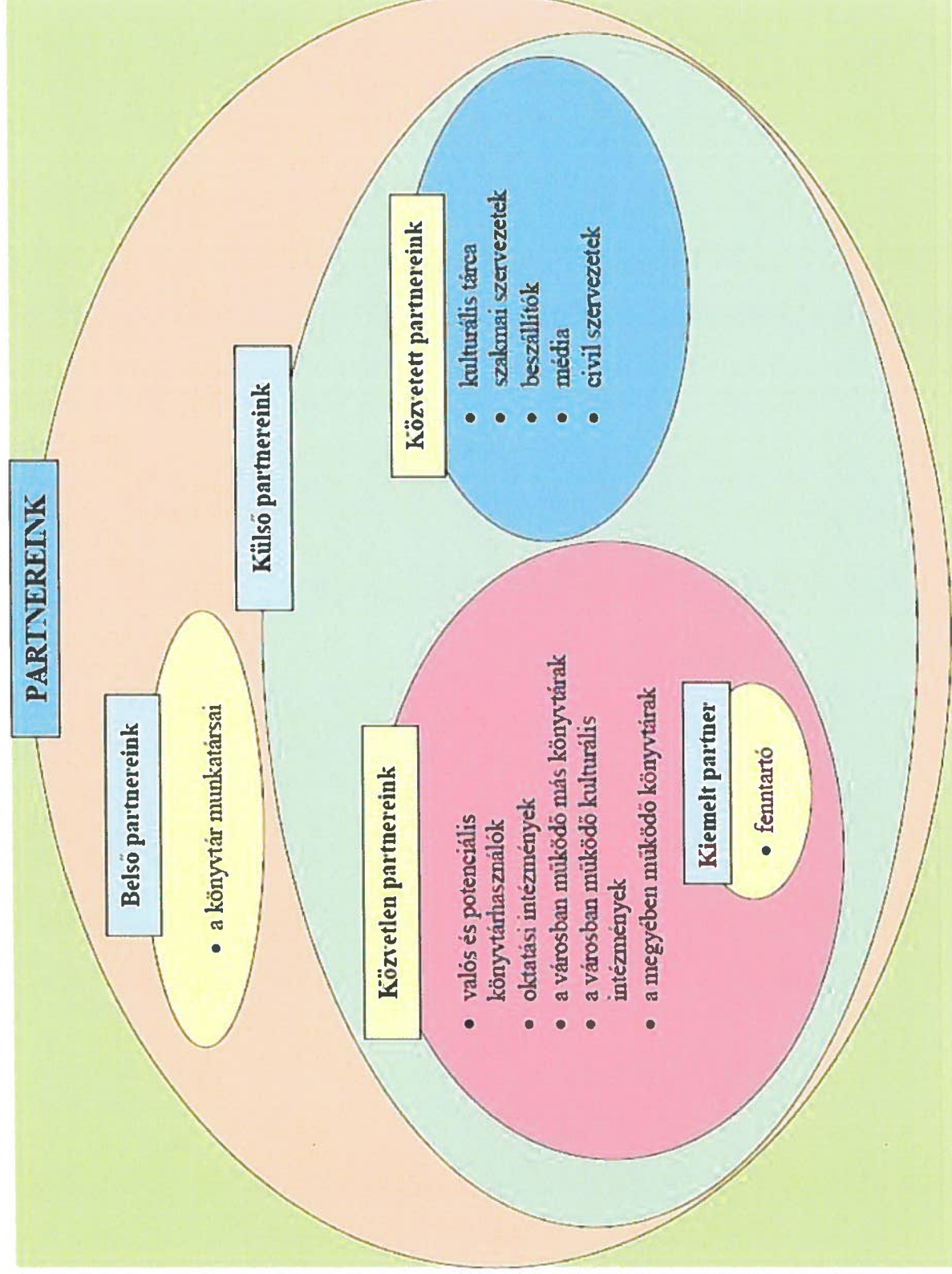
5. Táblázatok. Információs eszközök

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban meglévő információs eszközök																
	Vezetékes telefon ³		Vállalati telefontelefon ⁴		Skype		Nagy sávszélességű Internet		Fax		@brody.iif.hu e-mail ⁵		Belső hálózat 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	
Gyűjteményszervezési csoport	X		X			X		X		X		X			X	
EKVI	X			X		X		X			X				X	
Igazgató	X		X		X		X		X		X			X		
Informatikai o.	X		X		X		X		X		X			X		
HevesTéka Hálózati csoport	X		X		X		X		X		X			X		
Porta	X			X		X		X		X		X				X
Titkárság	X		X		X		X		X		X			X		
Zenei és idegen nyelvi részleg	X		X		X		X		X		X			X		
Gyermekkönyvtár	X		X		X		X		X		X			X		
Közigazgatási részleg	X		X		X		X		X		X			X		
Fiókkönyvtárak	X		X		X		X		X		X			X		

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

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

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



Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár

Partnereink külső kommunikációs hálója

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár külső kommunikációs hálója			
Partnercsoportok	Kommunikáció alkalmai	Kommunikáció célja	Kommunikáció eszközei
Fenntartók	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
Használói csoportok	Tájékoztatás a szolgáltatásokról, rendezvényekről, eseményekről, a nyitva tartás változásairól, könyvújdonosságokról	Legfőbb cél szolgáltatásink menedzselése. Széles körű, napra kész információnyújtás a könyvtárral kapcsolatos közérdekű tudnivalókról.	egyénre szabott személyes tájékoztatás, hírlevél, honlap, meghívó, a tömegkommunikáció eszközei
Könyvtárak	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
Társintézmények	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
Oktatási intézmények	A tanulók számára szervezett könyvtárbeutazás, 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

Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár

Civil szervezetek	Tájékoztatás könyvtári rendezvényekről, eseményekről, együttműködési lehetőségekről, részvétel a civilek által szervezett programokon.	gyermekek olvasóvá nevelését 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
Cégek, beszállítók	Állománygyarapítás, különböző szolgáltatások megrendelése, karbantartás, infrastruktúra bővítés	Naprakész tájékoztatás, korrekt partneri együttműködés szerződéses vagy megállapodásos formában. A könyvtár megbízható üzleti partneri képének növelése.	személyes kapcsolattartás, levelezés hagyományos vagy e-mail formájában
Média	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