



Postacím:
5500 Gyomaendrőd,
Selyem út 124.



Nyitvatartásunk:
Hétfő-Péntek: 9 - 17
Szombat-Vasárnap: ZÁRVA



Telefon / Fax:
+36-66/521-655

A Határ Győző Városi Könyvtár KOMMUNIKÁCIÓS STRATÉGIÁJA

Dinyáné Bánfi Ibolya
Intézményvezető
Gyomaendrőd, 2017. április 20.



Bevezetés

„Meghatározó, vezető szerepet töltünk be az információs és kulturális intézmények között.”

A HGYVK jövőképében megjelenő gondolat kommunikációs stratégiánk alappillére, egyben meghatározó eleme is. A kommunikáció a tervezés és működés része, fontos szerepe van mind a belső, mind pedig a külső partnerek közötti információáramlásban. Lehetőséget nyújt arra, hogy felderítsük a bevonható, lehetséges partnereket. Rendelkezünk jól karban tartott partneri listával, melyet kiemelt figyelemmel kísértünk a kommunikációs terv elkészítésekor. A hatékony és nyitott kommunikáció a HGYVK sikeres működésének egyik kulcsa.

A kommunikációs stratégia az intézmény belső, külső, és lehetséges partnerei közötti kommunikáció fejlesztését tűzte ki célul, szerkezetében ezt a hármas gondolatot tükrözi.

1. A kommunikációs stratégia célja

A HGYVK kommunikációs stratégiájának célja, hogy a minden partnerünk felé releváns, pontos és következetes információt szolgáltatassunk tevékenységünkről. Igazolni azt, hogy hatékony kommunikációval együttműködések révén el tudjuk érni célkitűzéseinket.

1.1. A HGYVK alapvető céljai a kommunikáció területén

- vezető szerep a kultúráközvetítő intézmények között
- a könyvtár hírnevének növelése
- kapcsolatrendszer bővítése
- lehetséges partnerek érdeklődésének felkeltése
- használói igény megismerése
- a használók és partnerek elégedettségének növelése
- folyamatos javítás szándéka

1.2. Kommunikációs feladatok számbavétele

- partnerek azonosítása, célcsoportok meghatározása
- kommunikációs célok megfogalmazása
- hozzárendelés a célcsoportokhoz
- kommunikációs csatornák számbavétele, illetve szükség esetén újak létrehozása
- szóbeli, írásbeli, és egyéb eszközök alkalmazásának felülvizsgálata
- lehetséges partnerek feltérképezése
- felelősök, határidők megállapítása

2. Helyzetelemzés

2.1. Erősségek

- jó hírnév és elismertség a város kulturális életében
- magas számú rendezvények
- aktív partnerkapcsolat a város általános iskoláival
- jól működő partnerkapcsolatok



- jó kapcsolat a fenntartóval
- elkötelezettség a tudatos arculatépítés iránt
- a minőségirányítás módszereinek rendszeres alkalmazása

2.2. Gyengeségek

- egységes arculat kidolgozatlan
- partneri együttműködési megállapodások hiánya
- alacsony létszám
- forráshiány
- informatikai és kommunikációban jártas szakember hiánya
- a médiaszereplésekről nincs információnk

2.3. Lehetőségek

- vonzó közösségi terek kialakítása
- pozitív intézménykép kommunikálása
- az intézményi munkaterv és a minőségirányítási éves cselekvési terv megvalósítása
- új honlap, mely könnyen kezelhető többféle információhordozón
- pályázati források felkutatása
- együttműködés a városmarketinggel
- állandó reklámfelületek feltárása
- médiakapcsolatok erősítése (kapcsolattartók)
- továbbképzés a munkatársak számára

2.4. Veszélyek

- lemaradás az információs versenyben
- versenytársak jobb kommunikációja
- csökkenő anyagi lehetőségek
- pontatlan sajtómegjelenések

3. Partnerek, célcsoportok meghatározása

3.1. Belső partnerek

- munkatársak
- informatikus munkatárs
- kulturális közfoglalkoztatottak
- nyári diákmunkán lévők

3.2. Külső partnereink

- fenntartó: Gyomaendrőd Város Önkormányzata
- használók
- partnereink



Postacím:
5500 Gyomaendrőd,
Selyem út 124.



Nyitvatartásunk:
Hétfő-Péntek: 9 - 17
Szombat-Vasárnap: ZÁRVA



Telefon / Fax:
+36-66/521-655

- oktatási intézmények
- kulturális intézmények
- szociális intézmények
- nemzetiségi önkormányzatok (német és roma)
- civil szervezetek
- könyvtárak
- szakmai szervezetek /IKSZ, MKE/
- beszállítók

3.3. Lehetséges partnereink

- magánszemélyek
- civil szervezetek
- intézmények
- helyi média

3.4. Kiemelt célcsoportok

- 6 éven aluliak,
- óvodás csoportok
- tini és középiskolás korosztály

4. Kommunikációs célok megfogalmazása

- a könyvtár költözésének kommunikálása
- a könyvtár küldetése és stratégiája által meghatározott célok mindenki számára ismertek legyenek
- megfelelő információáramlás biztosítása a munkatársak között, valamint a könyvtár vezetője és a munkatársak között
- jó munkahelyi légkör megteremtése
- rendszeres értékelésekkel a kölcsönös bizalom elérése
- a munkatársak befolyásolják kedvezően az intézményről kialakult képet
- a könyvtár működésének, feladatellátásának kommunikálása, a működés az eredmények kommunikálása, statisztikai adatok megismertetése.
- a látogatói, használati adatok szinten tartása
- a könyvtár állományának és új kiadványainak népszerűsítése
- az olvasás népszerűsítése
- szövegértő olvasás támogatása
- digitális tartalmak népszerűsítése
- rendezvények népszerűsítése
- szolgáltatásaink megismertetése, illetve ösztönzés ezek igénybevételére
- az egész életen át tartó tanulás folyamatának támogatása
- folyamatos kapcsolatépítés és kapcsolattartás célcsoportjainkkal



Postacím:
5500 Gyomaendrőd,
Selyem út 124.



Nyitvatartásunk:
Hétfő-Péntek: 9 - 17
Szombat-Vasárnap: ZÁRVA



Telefon / Fax:
+36-66/521-655

- valós partnerek bizalmának megőrzése, erősítése
- az intézmény jó hírének és ismertségének növelése
- újabb használók bevonása
- kiemelt célcsoportok elérése

5. Kommunikációs eszközök

5.1. Szóbeli

- tájékoztatás
- munkaértekezlet
- szakmai megbeszélés
- értekezlet
- belső képzés
- egyéni beszélgetés
- csoportos és egyéni értékelés
- személyes, szóbeli tájékoztatás
- telefon
- tapasztalatcsere, továbbképzés
- munkatársak kulturált, toleráns viselkedése
- metakommunikáció

5.2. Írásbeli

- belső hálózaton elektronikusan
- stratégiai terv, munkaterv, beszámoló, szervezeti és működési szabályzat
- minőség kézikönyve
- naptár
- emlékeztetők, jegyzőkönyvek
- információk, feljegyzések számára létrehozott nyilvántartó füzetek
- belső hálózat
- e-mail
- nyomtatott levél, meghívók
- információs feliratok
- könyvtár nyomtatványai
- saját honlap
- külső honlapok
- Facebook
- beszámoló
- havi könyvajánló
- tematikus ajánlók



- kérdőívek, felmérések
- statisztikai adatok

5.3. További lehetőségek

- sajtó, média
- egyéb közösségi csatornák
- saját tájékoztatók
- faliújság
- szóróanyag
- arculati elemek tudatos megjelenítése, használata
- közösségi csatornák
- „Intenzív kampány”
- hirdetés, reklám
- sajtótájékoztató, közlemény
- hírgenerálás
- társadalmi szerepvállalás

6. Belső kommunikáció

A belső kommunikáció a zavartalan és hatékony működést szolgálja. 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 beszámoló és munkaterv véleményezése kapcsán.

A belső kommunikációnk csatornái, fórumai,

- **Szóbeli közlések:** informális beszélgetés, amely közvetlen és gyors. Hátránya, hogy dokumentáltság hiánya, a számon kérhetőség nehézsége.
- **Szóbeli feladatmegszabás:** egy feladat azonnali kiszabása. Előnye a gyorsaság, hátránya a dokumentálatlanság, a számon kérhetőség nehézsége.
- **Értekezletek:** vezetői tájékoztatók, munka-megbeszélések. Emlékeztető és jegyzőkönyv készül, amellyel megvalósul a dokumentáltság, és számon kérhetőség.
- **Tudásmegosztás:** szakmai továbbképzéseken szerzett ismeretek átadása.
- **Tudástérkép** – a munkatársak ismereteinek, képzettségének, kompetenciáinak felmérése. A tudástérkép a tudásmegosztásban, a hatékony munkavégzésben tesz jó szolgálatot



- **Belső továbbképzések:** a tudásmegosztással egy-egy témában, vagy területen a munkatársak belső képzése, ismereteik fejlesztése.
- **Dokumentumtár** - a könyvtárra vonatkozó aktuális dokumentumok - szabályzatok, tervek, beszámolók, értékelések, statisztikák. Részben nyomtatott formában, részben a közös szerveren digitálisan
- **Rendezvények mappa:** a könyvtári rendezvényekhez készült meghívók, cikkek, segédanyagok és fényképek gyűjteménye. Nem csak a saját, későbbi munkánkat segíti, a külső kommunikációban is nagy segítséget jelent. Közös szerveren digitális formában tároljuk.
- **Sajtófigyelés:** az intézményről megjelenő hírek rendszeres és rendezett formában történő gyűjtése, közös szerveren, digitalizált formában.

7. Külső kommunikáció

A **külső kommunikáció célja** tevékenységünk, belső értékeink kommunikálása, illetve visszacsatolási lehetőség biztosítása partnereink számára. Ezáltal a használóink számának és elégedettségének, könyvtárunk jelentőségének, elismertségünk, presztízszünk növekedését, erősödését várjuk.

A **külső kommunikációnk csatornák** közül többet már működtetünk, növelni kell a célzott elérést.

- **[honlap](#)** - a legalapvetőbb felület a rólunk szóló információk közzétételére. A honlap megújítása után folyamatosan kell vizsgálni a korábban feltöltött tartalmak helyességét, a hivatkozások pontosságát, működését.
- **[Facebook oldal](#)** - fontos a közösségi oldalainkon való folyamatos jelenlét, nagyon sok potenciális használóhoz lehet eljutni.
- **Gyomaendrődi Hírmondó:** nyomtatásban és honlapunkon is: rendezvények meghívói
- **városi, térségi weboldalak:** a rendezvényekről folyamatosan adunk tájékoztatást több helyi és térségi portálnak is.

gyomaendrod.hu
gyomaendrod.com
gyomaendre.hu
radiosun.hu
Köröstv.hu
videokronika.hu
hir6.hu

- **nyilvános e-mail címek, telefonszámok** - a beérkező üzeneteket megválaszoljuk, a telefonhívásokat fogadjuk.
- **előadások** - a könyvtár eseményeinek, történéseinek bemutatására.
- **személyes megkeresés** - olyan helyzetekben, amikor a partner személye, a téma, vagy a kommunikációs helyzet megkívánja, ez a leghatékonyabb.
- **elégedettségi mérések:** a partnerek véleményének megismerése, a leszűrt tapasztalatok beépítése tevékenységünkbe.



- **fenntartó részére készülő beszámolók, munkatervek, előterjesztések:** dokumentumtárban nyomtatva, digitálisan a közös hálózaton, valamint a honlapon
- **Minőségi kézikönyv** - a minőségbiztosítással kapcsolatos legfontosabb dokumentum nyomtatva a dokumentum tárbán, digitálisan a közös hálózaton, valamint a honlapon.
- **társadalmi szerepvállalás:** díszpolgári, különböző kitüntetések, értéktár előterjesztések. Értéktár kommunikációjának felvállalása. Együttműködések rendezvényekben, projektekben.
- **meghívók, plakátok:** nyomtatva és digitális formában is.

8. Stratégiai céljaink

8.1. Belső kommunikáció

A csatornák hatékony használata érdekében az alábbiakra a jövőben nagyobb hangsúlyt kell fektetni:

- a feladatközlések dokumentálása - felelős, határidő megszabása
- a munkaértekezletek, továbbképzések dokumentálása
- megosztott naptár kialakítása és működtetése
- a Tudástérkép ismertetése, szükség szerinti aktualizálása

8.2. Külső kommunikáció

A csatornák színvonalas működtetése, hatékony használata érdekében a feladatokhoz felelősöket kell megnevezni. Fontos, hogy a külső kommunikációs felületek közléseit a munkatársak ismerjék, kövessék. Erőfeszítéseket kell tenni annak érdekében, hogy bizonyos felületekről visszajelzést kapjunk a kommunikációs megjelenésről. A kommunikációs megjelenések gyűjtése, nyilvántartása közös hálózaton, digitális formában történik. Táblázat létrehozása és vezetése a nyilvánosságra kerülő információkról, közös hálózaton, digitális formában.

Elérendő céljaink:

- az új könyvtárban faliújság létrehozása, használata
- egységes feliratok, táblák
- a meghívók, szóróanyagok egységes formát mutassanak
- az aktuális rendezvényen már hirdessük a következő rendezvényt
- beharangozók készítése
- minden esetben utólag is beszámolunk a rendezvényekről
- ne csak a rendezvényeket, tevékenységünket is reklámozzuk
- partneri lista rendszeres karbantartása
- média, közösségi felületek listázása
- médiaszereplések rögzítése
- logó tervezetése, használatának bevezetése, alkalmazás