

BELSŐ ÉS KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS TERV

A BERZSENYI DÁNIEL KÖNYVTÁR BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓS TERVE
A BERZSENYI DÁNIEL KÖNYVTÁR KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS TERVE

A BERZSENYI DÁNIEL KÖNYVTÁR BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓS TERVE

1. Kiindulási pont

A Berzsenyi Dániel Könyvtár általános gyűjtőkörű, alap- és felsőszintű szolgáltatást nyújtó közkönyvtár. A közgyűjtemény formális szervezeti struktúrája a munkakörök kialakításával és a munkaköri leírások elkészítésével, a munkakörre vonatkozó szabályok és eljárások rögzítésével, valamint a hatásköröket, a feladatkört, a kommunikációt és a munkafolyamatot érintő rend kialakításával jön létre. A kommunikációs rend, a tudásmegszerzés és -átadás folyamatának kialakítása a munkafolyamatok ismeretén alapul és a könyvtár szervezeti felépítése döntően meghatározza az információáramlás irányait és módjait.

Az intézmény alapító okiratában és állami jogszabályokban rögzített feladatrendszerét Szervezeti és Működési Szabályzat (SZMSZ) részletezi. Az SZMSZ a feladat végrehajtására kialakított szervezeti felépítés, a működési rend és a tevékenységi kör leírását, valamint a tevékenység forrásainak és a könyvtár kapcsolatrendszerének meghatározását is tartalmazza. A BDK szervezeti felépítése jellemzően hierarchikus, de vertikálisan több szempont szerint tagolt.

A könyvtár osztályszervezetben látja el feladatát.

2. Célkitűzések meghatározása

Stratégiai célkitűzések

- Vas megye könyvtárhasználó közönségének minőségi könyvtári ellátása,
- 0-24 órás tartalomszolgáltatás és tudásmegosztás,
- a formális és nem formális tanulás és képzés támogatása, és az élethosszig tartó tanulás segítése,
- hátránnyal élők kulturális esélyegyenlőségének javítása,
- digitális alfabetizáció támogatása.

Kommunikációs célok

Az intézmény belső működését, a szolgáltatás minőségét tovább javító, csoport-orientált kommunikáció. Alapelvei:

- a belső kommunikáció és tudásátadás során a szervezet vezetői és munkatársai cserélnek információt,

- az akadálytalan belső információcsere segíti a szervezetet teljesítményének növelését és erősíti az alkalmazottak munka iránti elkötelezettségét, a szervezet felé irányuló lojalitásukat,
- a belső információs rendszer működése során a megfelelő információ a megfelelő helyen és a megfelelő időben áll rendelkezésre,
- a könyvtár a helyi társadalmi elfogadottságának további javítása céljából erős szervezeti kohéziót mutatva, azonos elvek és mindenki által birtokolt információk alapján működik,
- az esélyegyenlőség tudatos képviselője (esélytudatosság),
- láthatóság és átláthatóság, rugalmasság és tudatosság.

3. A belső információs és tudásátadási rend eszközei

3.1 Belső kommunikáció

- célja: tájékoztatás, munkatársak bevonása, ösztönzése, tanítása, értékelése,
- vezetők és beosztottak között mindennapos kapcsolat sikeres, hatékony munkavégzés,
- eredményes kommunikáció feltétele a nyílt légkör.

3.1.1 A belső kommunikáció irányai

3.1.1.1 Lefelé irányuló kommunikáció tartalma

- a szervezet és egységeinek céljai és stratégiája,
- munkával kapcsolatos utasítások, magyarázatok,
- eljárások, strukturális megoldások ismertetése,
- teljesítményértékelés, korrekció,
- szervezeti kultúra megismertetése, az elvárások megfogalmazása,

Formái: **szóbeli kommunikáció**

- informális,
- munkaértekezlet,
- megbeszélés,
- szakmai nap, program.

írásbeli kommunikáció

- belső levelezőrendszer,
- közös munkafelület (intranet) ,
- küldetés, stratégia,
- munkaterv, beszámoló,
- szabályzatok,
- honlap, web 2.0.

3.1.1.2 A lefelé irányuló tudatos kommunikáció feladata

- folyamatosan informálni a dolgozókat,
- felvilágosítás a működésről,
- az együttműködés légkörének kialakítása,
- motiváció.

3.1.1.3 A felfelé irányuló tudatos kommunikáció feladata

- teljesítményjelentések
- panaszok, viták megoldása
- pénzügyi információk
- *horizontális kommunikáció:* szervezeti egységen belüli problémák
szervezeti egységek közös tevékenysége

Formái: **szóbeli kommunikáció**

- visszajelzés az elvégzett feladatokról,
- beszélgetések, meghallgatások,
- tárgyalások,
- előadás, értekezlet.

írásbeli kommunikáció

- tervjavaslatok,
- tájékoztató üzenet,
- közös levelezés,
- körlevelek,
- faliújság.

A BERZSENYI DÁNIEL KÖNYVTÁR KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS TERVE

1. Kiindulási pont

A Berzsenyi Dániel Könyvtár általános gyűjtőkörű, alap- és felsőszintű szolgáltatást nyújtó közkönyvtár. A Vas Megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer központjaként a megye 199 településének ellátásáról, könyvtári szolgáltatásának szervezéséről gondoskodik. Kommunikációs tervének célja, hogy áttekintse a sikeres és hatékony feladatellátást tudatosan támogató, tervezett kommunikációs lehetőségeket, meghatározva az intézmény munkatársai és partnerei kapcsolatszervezésének általános szabályait és kereteit.

2. Célkitűzések meghatározása

Stratégiai célkitűzések

- Vas megye könyvtárhasználó közönségének minőségi könyvtári ellátása,
- 0-24 órás tartalomszolgáltatás és tudásmegosztás,
- a formális és nem formális tanulás és képzés támogatása, és az élethosszig tartó tanulás segítése,
- hátránnyal élők kulturális esélyegyenlőségének javítása,
- digitális alfabetizáció támogatása.

Kommunikációs célok

Az intézmény pozitív megítélését tovább javító, csoport-orientált kommunikáció. Alapelvei:

- a könyvtár helyi társadalmi elfogadottságának további javítása: az elért eredmények folyamatos bemutatása, igazolva a szolgáltatások hozzáférhetőségét és hasznosságát, ösztönzés igénybe vételükre,
- az intézmény értékrendjét, küldetését tükröző, a megkülönböztethetőséget és az azonosulást egyaránt segítő vizuális elemek alkalmazása,
- esélyegyenlőség tudatos képviselője (esélytudatosság),
- az intézménnyel szembeni bizalom további erősítése, reagálva a helyi társadalmi érdekekre, problémákra
- láthatóság és átláthatóság, rugalmasság és tudatosság.

3. Külső célcsoportok azonosítása (kapcsolati térkép / partnerlisták)

Elsődleges célcsoport

- A könyvtár jelenlegi, regisztrált használói, szolgáltatásainak igénybevevői.
- A könyvtári szolgáltatások potenciális igénybevevői köre.

- Települési / megyei önkormányzati vezetők.
- A könyvtárral partnerségi kapcsolatban álló gazdasági társulások, civil szervezetek.
- A szolgáltatások közvetítésébe bevont partnerek.
- A feladatellátást felügyelő szervek.

Másodlagos célcsoport

- Kulturális társintézmények.
- Szakmai szervezetek.
- Szaksajtó.
- Elektronikus és nyomtatott média, szaksajtó.
- A gazdasági élet szereplői, civil szervezetek.

4. Célcsoportok, üzenetek, eszközök meghatározás

Elsődleges célcsoport

Célcsoport	Üzenet	Eszköz
Regisztrált használók	Az intézmény hatékony és eredményorientált, számít véleményükre, élő kapcsolattartásra törekszik.	Honlap, szolgáltatás-modulok, rendezvények, fórumok megyei és helyi média, közösségi oldalak.
Szolgáltatások potenciális igénybe vevő	A szolgáltatások igénybe vételének hasznossága.	Megyei és helyi média, szórólapok, információs anyagok.
Önkormányzat (fenntartó)	Hatékony, eredményorientált, megbízható menedzsmenttel és szigorú költségvetési fegyelemmel.	Honlap, megyei és helyi média, személyes megkeresés, összefoglalók, beszámolók.
Partner önkormányzatok	Stabil partner az együttműködés során, széleskörű szolgáltatás-kínálat	Honlap, megyei és helyi média, személyes megkeresés, összefoglalók, beszámolók.
Gazdasági társulások	Eredményorientált, megbízható menedzsment, gazdálkodási fegyelem.	Honlap, megyei és helyi média, személyes megkeresés, információs anyagok, szórólapok.

Civil szervezetek	Stabil partner, tudatos társadalmi szerepvállalással és esélyegyenlőségi elkötelezettséggel.	Honlap, megyei és helyi média, személyes megkeresés, információs anyagok, szórólapok.
Szolgáltatás közvetítésbe bevont partnerek	Szakmailag hiteles, stabil koncepció.	Személyes megkeresés, összefoglalók, beszámolók.
Felügyeleti szervek	Az intézmény hatékony, eredményorientált.	Összefoglalók, beszámolók.

Másodlagos célcsoport

Célcsoport	Üzenet	Eszköz
Kulturális társintézmények	Eredményorientáltság, hatékonyság.	Honlap, megyei és helyi média.
Szakmai szervezetek	Széleskörű szolgáltatáskínálat.	Összefoglalók, beszámolók.
Szaksajtó	Innovatív, folyamatosan megújuló szolgáltatáskínálat. Nyitottság és esélyegyenlőség biztosítása.	Szakmai cikkek, tanulmányok, interjúk.
Elektronikus és nyomtatott média, szaksajtó	Széleskörű szolgáltatáskínálat.	Összefoglalók, beszámolók.
Közösségi média	Innovatív, új szolgáltatások, eredmények, harmadik hely funkció, rendezvények.	Hírfolyam, fotók/videók, meghívók, plakátok megosztása.
Az intézménnyel kapcsolatban nem álló gazdasági/civil szervezetek	Széleskörű társadalmi beágyazottság, nyitottság a helyi társadalmi érdekekre, problémákra.	Személyes megkeresés, megyei és helyi média.