



BALATONI REGIONÁLIS TÖRTÉNELMI KUTATÓINTÉZET,
KÖNYVTÁR ÉS KÁLMÁN IMRE EMLÉKHÁZ

KOMMUNIKÁCIÓS TERV

Hatályos: 2022. március 1.



Összeállította: Minőségirányítási Tanács

Jóváhagyta: Lócser Edit igazgató

Jóváhagyás dátuma: 2022. március 1.

A módosítások listája

Dátum	Oldalszám	Módosítás	Jóváhagyta

.....
Bozmedva Tünde

Minőségirányítási Tanács vezetője



.....
Lócser Edit

igazgató



Tartalomjegyzék

1. BEVEZETÉS	4
2. BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ.....	5
2.1. Szóbeli kommunikáció.....	5
2.2. Írásbeli kommunikáció	6
3. KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ	7
3.1. Az intézmény külső kommunikációjának céljai.....	8
3.2. A BRTK Könyvtár külső partnerei	8
3.3. Kommunikációs csatornák	9
4. SWOT-analízis.....	11
5. KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS HÁLÓ	13



1. BEVEZETÉS

A Balatoni Regionális Történelmi Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház (a továbbiakban: BRTK Könyvtár) Siófok fő terén működik, telephelye a fő tér közvetlen közelében álló Kálmán Imre Emlékház. Közgyűjteményi és muzeális intézményként a törvényi előírásoknak megfelelően, a minőségpolitikai elveket figyelembe véve végezzük – a közösség céljait támogatva – partnerségen alapuló, közhasznú, értékőrző, információs tevékenységünket. Lehetőséget biztosítunk a szabadidő kreatív és tartalmas eltöltésére, hozzájárulva az olvasási kultúra fejlődéséhez. Elkötelezett, empatikus munkatársaink kulturális közösségi térben felhasználóbarát szolgáltatásokat nyújtanak az érdeklődők széles körének, szem előtt tartva a fenntarthatóságot, a változó információs és társadalmi igényeket, az esélyegyenlőséget és a hátrányos helyzetűek speciális igényeit, támogatva a fejlesztés, az oktatás és a képzés minden formáját.

Küldetésünk a Balaton, Siófok és környéke kulturális, helytörténelmi, környezeti értékeinek őrzése, közvetítése, a helyi identitás, a lokálpatriotizmus erősítésével, a kutatásra fókuszálva, kihasználva az emlékház nyújtotta lehetőségeket, hangsúlyozva, népszerűsítve Kálmán Imre kultuszát.

Ahhoz, hogy az intézmény kitűzött céljait és feladatait teljesítse, biztosítani kell a megfelelő információramlást. Ennek érdekében különböző kommunikációs csatornáink vannak, melyek igazodnak a meghatározott célcsoportok igényeihez, tartalmainkat pedig igyekszünk az ugrásszerűen fejlődő nyomdai és digitális technológiáknak, a folyamatosan és gyorsan változó fogyasztói magatartásnak megfeleltetni és kiemelkedő minőségben rendszeresen közzétenni.

Az intézmény korábbi kommunikációs tervét 2021-ben és 2022-ben is teljes körűen áttekintettük, és úgy ítéltük meg, hogy jelentős módosításra szorul az utóbbi évek társadalmi és technológiai változásai miatt.

Jelen Kommunikációs tervünk tartalmazza intézményi kommunikációnk belső és külső módjait, céljait és feladatait. Ezek együttesen a többfunkciós közművelődési intézmény stratégiai céljainak megvalósítását szolgálják.



2. BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

Az intézmény részlegein belül minden munkatársnak rendelkeznie kell a saját feladata teljesítéséhez szükséges adatokkal és információkkal. A munkatársaknak tisztában kell lennie a mindenkori és az aktuális utasításokkal, elvárásokkal, a feladatok határidejével. Meg kell tehát teremteni az információmegosztás, az információáramlás megfelelő feltételeit.

A sikeres, gördülékeny kommunikáció alapja a tervezés és szervezés. A kommunikációs folyamatot visszacsatolási rendszer egészíti ki. A kommunikációs körforgás növeli a munkavégzés hatékonyságát, bevonja és ösztönzi a munkatársakat, segíti a vezetők és beosztottak közötti mindennapos kapcsolat sikerességét, megteremti a jó munkahelyi, közösségi légkört.

2.1. Szóbeli kommunikáció

Munkaértekezlet

Munkaértekezletet **évente legalább 2 alkalommal** hív össze a könyvtár igazgatója, írásban, a napirendi pontok megjelölésével, elsősorban az adott félév értékelése céljából. Az értekezleten a könyvtár minden munkatársa részt vesz. Közösén értékelik az eltelt időszak munkáját, és kijelölik az új feladatokat. Az intézmény dolgozóinak az éves munkatervvel és a beszámolóval kapcsolatban javaslattételi és véleményezési joguk van. Az igazgató rendkívüli munkaértekezletet - amikor az intézmény érdeke úgy kívánja – bármikor összehívhat.

Vezetői értekezlet

Az intézmény igazgatója **havi rendszerességgel** vezetői értekezletet hív össze. Az értekezleten részt vesz az igazgatóhelyettes és az intézmény koordinátora. A meghívottaknak javaslattételi és véleményezési joguk van. Itt döntenek az elvégzendő feladatról, s értékelik a munkát. Az értekezlet témája lehet bármi, ami az intézmény életét s az itt folyó munkát érinti.

Szakmai megbeszélések

Az intézmény igazgatója **heti rendszerességgel** szakmai megbeszélésekre hívja az intézmény dolgozóit. A megbeszélések célja, hogy mindenki az adott munkaterületén szerzett heti tapasztalatait megossza a vezetővel és a munkatársakkal. Ezek a megbeszélések minden héten keddi napon vannak. Résztvevő munkatársak: az adott napon dolgozók.

Tudásmegosztás, tapasztalatcsere

A tudásmegosztást szolgáló megbeszéléseket bármelyik munkatárs kezdeményezheti. Célja lehet egy adott képzés anyagának megosztása, melyen egy bizonyos munkatárs vett részt, az intézmény innovációinak szakmai előkészítése és bevezetése, egy rendezvény megszervezése vagy egy foglalkozás pedagógiai és módszertani megalapozása. Ez megtörténhet szóban vagy valamilyen írásbeli, esetleg audiovizuális formában.

Belső telefonhálózat

A telefonos kommunikáció gyors egyeztetésekre, megbeszélésekre szolgál.

Szóbeli közlések

Informális csatorna, mely gyors és közvetlen információáramlást biztosít. Támogathatja a hivatalos kommunikációt, ám magában hordozza az információ torzulásának lehetőségét, és nehezen számonkérhető.

2.2. Írásbeli kommunikáció

Belső levelezőrendszer

Az intézményben minden munkatárs rendelkezik saját dolgozói e-mail címmel, ezáltal mindenki elérhetővé válik egyénileg és csoportosan is. Ez a közvetlen és gyors elektronikus kommunikációs forma segíti a feladatok kijelölését, határidejének rögzítését, a közérdekű szakmai és egyéb információk megosztását, valamint az informális tájékoztatást.

Belső tárhely

A belső tárhely minden munkatárs számára elérhető a munkahelyi számítógépeken vagy a munkatársak saját laptopján. A belső tárhely különböző meghajtókra van felosztva, melyek közül egyesekhez minden munkatársnak van hozzáférése, másokhoz csak adott, a vezető által kijelölt munkatársak férnek hozzá. A közös fájlszerver célja, hogy a munkatársak elérhessék az intézményre vonatkozó aktuális dokumentumokat (szabályzatok, tervek stb.), szöveg- és képdokumentumokat, audiovizuális anyagokat oszthassanak meg egymással és szerkeszthessenek közösen.

Trello

A Trello online projektmenedzsment rendszert egyre szélesebb körben alkalmazzuk. Technikai előnye, hogy csak internetelérés és egy laptop/számítógép vagy okoseszköz szükséges hozzá, bárholnan elérhető online, és egyszerre többen is szerkeszthetik. Nagyban segíti a munkavégzés hatékonyságát, hogy az adott feladatokhoz felelősök és határidők rendelhetőek, melyeknek lejáratairól a rendszer értesítést küld az adott feladathoz rendelt munkatársnak. Jelenleg főképp a közösségimédia-oldalak tartalomtervezését segíti, de alkalmazzuk a Minősített Könyvtár cím pályázatához való felkészüléshez és egyéb rövidebb projektekhez is.

Google Űrlapok

Online űrlapok segítségével közvetlen és hatékony a munkatársak véleménynyilvánítása adott kérdésekben, gyorsan és személyes jelenlét nélkül mérhető fel a munkatársak elégedettsége vagy egy adott kérdéshez való viszonyulása. Emellett visszajelzési lehetőséget is biztosít a vezetők felé.

Nyomtatott tájékoztatók, plakátok

Nyomtatott tájékoztatók készülhetnek aktuális eseményekről, programokról, feladatokról, felhívásokról stb. Ezek az irodai terekben és a folyosói falújságon kerülnek kihelyezésre.

Tervezőtáblák, naptár

A kihelyezett tervezőtáblákra az adott időintervallum programterveit, illetve egyéb ötleteket írhat fel bármelyik munkatárs. Az információk ezeken a táblákon folyamatosan frissülnek a tervek változásától függően.

3. KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

A BRTK Könyvtár kiemelt figyelmet fordít az intézmény külső imázsának kialakítására és fenntartására, külső partnereivel való írott és szóbeli kommunikációjára, valamint az intézmény küldetésének és értékeinek közlésére. A könyvtár külső kommunikációját 2022-től a Marketingkommunikációs munkacsoport segíti.

3.1. Az intézmény külső kommunikációjának céljai

- Elsősorban Siófok és környéke könyvtárhasználó közösségének minőségi könyvtári ellátása
- Potenciális partnereink bizalmának megnyerése
- Az intézmény pozitív megítélésének fenntartása és további javítása
- Szolgáltatásaink megismertetése, eredményeink bemutatása
- Aktuális híreink, rendezvényeink meghirdetése
- Folyamatos kapcsolattartás a már meglévő és potenciális partnereinkkel
- Az intézmény értékrendjét és küldetését tükröző állandó tartalom- és tudásmegosztás
- A formális és informális tanulás, ismeretátadás támogatása
- Az esélyegyenlőség tudatos képviselése
- Láthatóság és átláthatóság

Marketingkommunikációnk során figyelünk az üzenetek megfogalmazására és minőségi formában való közzétételére, az adott célcsoport tulajdonságaira és igényeire, a csatornaként szolgáló felület megfelelő kiválasztására és lehetőségeinek kihasználására, illetve a kommunikáció időpontjára.

3.2. A BRTK Könyvtár külső partnerei

- Használói csoportok: Siófok és a Balaton vonzáskörzetének jelenlegi és potenciális könyvtárhasználói és szolgáltatásainak igénybevevői, valamint a szezonálisan itt tartózkodó nyaralók
- Fenntartók: önkormányzat, ágazati minisztérium
- Szakmai szervezetek és közgyűjteményi intézmények
- Társintézmények: a településen működő egyéb kulturális intézmények
- Oktatási intézmények: a településen és környékén működő óvodák, alap-, közép- és felsőfokú nevelési-oktatási intézmények
- Civil szervezetek és alapítványok: országos és megyei könyvtárszakmai szervezetek, a településen és környékén működő kulturális és egyéb társadalmi munkát végző civil szervezetek és alapítványok
- Cégek, beszállítók: az intézmény tevékenységeit és fejlesztését közvetlenül segítő cégek, vállalkozók
- Sajtó és média: helyi, regionális és országos médiumok, sajtóorgánumok

3.3. Kommunikációs csatornák

Telefon, e-mail, postaszolgálat

Az intézmény egyes szolgáltatásai telefonon és e-mailben is igénybe vehetőek, valamint egyes partnereinkkel fő kommunikációs mód ez a két közvetlen csatorna. Postaszolgálatot elsősorban nyomtatott dokumentumok, hivatalos levelek, küldemények továbbítására használunk.

Intézményi honlap

Az intézmény honlapja a konyvtar-siofok.hu címen és további aldomaineiken található meg (ez utóbbiak a főoldal felületéről is közvetlenül elérhetőek). Alapvető funkciója a folyamatos információközlés és közérdekű adatok közzététele. Az oldal látogatói tájékozódhatnak az intézmény elérhetőségéről, nyitvatartásáról, szolgáltatásairól, aktuális híreiről és eseményeiről, valamint közvetlenül elérhető a könyvtár online katalógusa.

Közösségimédia-oldalak

Az intézmény a következő közösségimédia-oldalalon van jelen: Facebook, Instagram, YouTube, TikTok. Ezekon a felületeken folyamatosan osztunk meg szöveges, képi és audiovizuális tartalmakat informálás, hirdetés, ismeretadás és szórakoztatás céljából.

Hírlevél

Elektronikus hírlevelet havi rendszerességgel küldünk ki a feliratkozóinknak. A hírlevél tartalmazza aktuális híreinket és a hónapban megrendezésre kerülő programjainkat, foglalkozásainkat.

Siófok város honlapja

A város hivatalos oldalán megjelenik az intézmény elérhetősége, a legfontosabb információk, valamint közvetlenül el lehet jutni a könyvtár honlapjára.

Rendezvények

Rendezvényeink több célt szolgálnak. A felnőtt részleg programjai elsősorban könyvbemutatók, író-olvasó találkozók, beszélgetések, helyi és környékbeli őstermelők és alkotók bemutatkozása, civil szervezetek programjai. Gyermekrészlegünkön a korosztályok sajátosságait és igényeit figyelembe véve interaktív előadásokat, író-olvasó találkozókat, pedagógiai és kézműves foglalkozásokat, könyvtárismertető és könyvtárhasználati órákat tartunk. Ezek a programok a könyvtár mint kulturális intézmény alapvető céljait teljesítik be:



tudásátadás, kulturális nevelés, kulturális szórakoztatás, valamint az intézmény imázsának és presztízsének növelése.

Promóciós anyagok

Programjainkhoz, kiállításainkhoz, projektjeinkhez nyomtatott és digitális promóciós anyagok készülnek. Nyomtatott formában plakátokkal, szórólapokkal, meghívókkal, tájékoztatókkal hirdetjük rendezvényeinket, híreinket. Digitális promóciós anyagaink megjelennek az intézmény honlapján és közösségi felületein.

Sajtó és média

Híreink, felhívásaink és programjaink szerepelnek a helyi sajtóorgánumban, esetenként pedig a megyei és országos televíziós csatornák is közvetítenek intézményünk tevékenységéről.

Igény- és elégedettségmérések

Partnereinknek rendszeres igény- és elégedettségmérő kérdőívek által is biztosítunk visszacsatolási lehetőséget, ezen felmérések eredményeit pedig beépítjük az intézmény további működésébe, tevékenységeibe.

4. SWOT-analízis

ERŐSSÉGEK	GYENGESÉGEK
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Központi fekvés, frekventált helyen, a belváros szívében ▪ Jó kapcsolat a fenntartóval: a fenntartó támogatása, részvétel és képviselő a városi rendezvényeken, hivatalos eseményeken ▪ Jól működő partnerkapcsolatok ▪ Gyermekközpontúság: gyermek- és családi programok, szoros együttműködés oktatási intézményekkel ▪ Rendszeres megjelenés a helyi sajtóban ▪ Empátia, szociális érzékenység ▪ Esélytudatosság: esélyegyenlőség biztosítása, foglalkozások fogyatékkal élők számára ▪ A munkatársak széleskörű kapcsolati hálója ▪ A közösségi média oldalakra való rendszeres és minőségi tartalomgyártás ▪ Minőségi, látványos promóciós anyagok ▪ Egyre egységesebb arculat, megjelenés nyomtatott és digitális csatornákon ▪ A munkatársaknak kihelyezett üzenőtáblák 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eligazító táblák hiánya a városban ▪ Idegennyelv ismeretének hiánya a munkatársak körében ▪ Kevésbé fejlett műszaki, technológiai feltételek az olvasói térben ▪ Hiányos személyi feltételek: kis létszám, túlterheltség, időhiány ▪ Kisebb informatikai mobilitás és rugalmasság ▪ A belső tárhelyen megosztott dokumentumok struktúrájának karbantartása ▪ Fejlesztésre szoruló személyes belső és külső kommunikáció



LEHETŐSÉGEK	VESZÉLYEK
<ul style="list-style-type: none"> ▪ További potenciális partnerek felkutatása és megszólítása ▪ Új, modern honlap fejlesztése és folyamatosan frissülő tartalommal való feltöltése ▪ További kampányok tervezése és lebonyolítása egy adott cél érdekében ▪ Új típusú tartalmak gyártása különböző online felületekre ▪ Új kommunikációs csatornák keresése és használata ▪ Interaktívabb helytörténeti ismeretadás, valamint további partnerek bevonása a helytörténeti kutatásokba, publikálás ▪ Pályázati lehetőségek figyelése és kihasználása ▪ Képzéseken, szakmai napokon való részvétel ▪ Zöld könyvtári szemlélet erősítése ▪ A könyvtár közösségi tér funkciójának erősítése ▪ Könyvtári és marketingkommunikációs trendek figyelése ▪ Informatikai fejlesztések ▪ Társadalmi szerepvállalás ▪ Új médiakapcsolatok kialakítása ▪ Új célcsoportok megnyerése ▪ Új szolgáltatások bevezetése ▪ RFID rendszer megvalósítása 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A könyvtár társadalmi presztízsének és imázsának csökkenése ▪ A koronavírus-járvány okozta válság ▪ Társadalmi és szociális feszültségek ▪ Növekvő pszichés leterheltség, kiégés ▪ Esetleges partneri érdektelenség ▪ Kommunikációs csatornák szűkülése ▪ Egyre gyorsabban változó kommunikációs trendek, fogyasztói szokások

5. KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS HÁLÓ

Partnercsoportok	A kommunikáció célja	Kommunikációs csatornák
Használói csoportok	Széleskörű, naprakész tájékoztatás a könyvtárral kapcsolatos közérdekű tudnivalókról, szolgáltatásainkról, programjainkról, a nyitvatartás változásairól, könyvújdonságokról, valamint infotainment tartalmak megosztása	<ul style="list-style-type: none"> ▪ egyéni tájékoztatás (e-mail, telefon) ▪ honlap ▪ hírlevél ▪ promóciós anyagok ▪ közösségi média ▪ helyi sajtó
Fenntartók	Beszámolási kötelezettség, adatszolgáltatás, engedélyeztetés, folyamatos kapcsolattartás, tájékoztatás terveinkről, eredményeinkről	<ul style="list-style-type: none"> ▪ egyéni tájékoztatás (e-mail, telefon) ▪ tárgyalás ▪ írásos beszámoló ▪ meghívó
Szakmai szervezetek és közgyűjteményi intézmények	Szakmai partnereink tájékoztatása a könyvtárügyet érintő információkról, pályázati lehetőségekről, szakmai rendezvényekről, továbbképzési lehetőségekről	<ul style="list-style-type: none"> ▪ honlap ▪ hírlevél ▪ e-mail ▪ promóciós anyagok ▪ közösségi média
Társintézmények	A városban működő egyéb kulturális intézmények tájékoztatása a könyvtár szolgáltatásainak alakulásáról, rendezvényeinkről, együttműködési lehetőségekről	<ul style="list-style-type: none"> ▪ egyéni tájékoztatás (e-mail, telefon, személyes) ▪ honlap ▪ hírlevél ▪ promóciós anyagok ▪ meghívók ▪ közösségi média ▪ helyi sajtó



Oktatási intézmények	Tájékoztatás tanulók számára szervezett rendezvényeinkről, könyvtárismertető programjainkról, a tanulás segítő foglalkozásainkról, közös pályázati lehetőségekről, valamint a könyvtár szerepkörének erősítése tanulói környezetben	<ul style="list-style-type: none"> ▪ egyéni tájékoztatás (e-mail, telefon, személyes) ▪ foglalkozások ▪ honlap ▪ hírlevél ▪ promóciós anyagok ▪ meghívók ▪ közösségi média ▪ helyi sajtó
Civil szervezetek és alapítványok	Tájékoztatás programjainkról, együttműködési lehetőségekről, valamint a könyvtár partneri szerepének erősítése	<ul style="list-style-type: none"> ▪ egyéni tájékoztatás (e-mail, telefon, személyes) ▪ rendezvények ▪ honlap ▪ hírlevél ▪ promóciós anyagok ▪ meghívók ▪ közösségi média ▪ helyi sajtó
Cégek, beszállítók	Különböző szolgáltatások igénybevétele, állománygyarapítás, karbantartás, infrastruktúra-fejlesztés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ egyéni tájékoztatás (e-mail, telefon, személyes)
Sajtó és média	Tájékoztatás szolgáltatásainkról, rendezvényeinkről, programjainkról, eredményeinkről, felhívások közzététele	<ul style="list-style-type: none"> ▪ egyéni tájékoztatás (e-mail, telefon, személyes) ▪ meghívók ▪ interjú