

A Hamvas Béla Pest Megyei Könyvtár
külső kommunikációs terve

2018

Érvényes: 2018. június 15.

Tartalom

A Hamvas Béla Pest Megyei Könyvtár jövőképe	3
A külső kommunikációs terv célja	3
A könyvtár külső célcsoportjai.....	3
Használói csoportok.....	3
Versenytársak	3
Együttműködő partnerek	3
Külső kommunikációs csatornák	4
Szóbeli külső kommunikációs csatornák	4
Írásbeli külső kommunikációs csatornák.....	4
A Hamvas Béla Pest Megyei Könyvtár külső kommunikációjának elemzése	5
Stratégiai célok és beavatkozások.....	6
Arculat	6
Adatkezelés.....	7
Érdekérvényesítés	7
Médiumok	7
Szakmai kapcsolatok.....	7
Panaszkezelés.....	8

A Hamvas Béla Pest Megyei Könyvtár jövőképe

Könyvtárunk Szentendre és Pest megye büszkeségeként a használói igényekhez igazodó korszerű, hangulatos, otthonos épületben szolgáltató, többfunkciós közösségi tér, kulturális és kutatási központ. A kor kihívásait szem előtt tartva szolgáltatásainkat és technikai eszközeinket fejlesztjük. Az értékek teremtésével, megőrzésével, közvetítésével egy élhetőbb társadalmat hozunk létre.

A külső kommunikációs terv célja

A jövőképben megfogalmazott célok eléréséhez vezető úton fontos megfelelő külső kommunikációs stratégiát készíteni. Összegyűjteni a külső kommunikációs csatornákat és a célcsoportjainkat. Feltárni erősségeinket, amikre büszkék lehetünk, és amire építhetünk, a lehetőségeinket, amik fejlődésünket szolgálhatják, illetve a gyengeségeket és veszélyeket, amelyek kezelésére, javítására cselekvési tervet fogalmazzunk meg.

Célunk:

- A lakosság és a fenntartó figyelmének a felkeltése, igényeikhez igazodó szolgáltatások nyújtása.
- Szolgáltatásainkról és elvégzett feladatainkról naprakész információt nyújtani a fenntartónak és a szakmai partnereinknek (pl. megyében lévő könyvtárak, szakmai szervezetek).
- Versenytársakkal lépést tartani.
- A technikai fejlődés nyújtotta lehetőségeket a leghatékonyabban kihasználni.
- Törvényes adatkezelést biztosítani.
- Belső értékeinket kommunikálni.

A könyvtár külső célcsoportjai

Használói csoportok

- Minden korosztály
- Oktatási intézmények diákjai
- Oktatási intézmények pedagógusai
- Szentendre és vonzáskörzetének lakosai
- Pest megye lakossága, ezen belül a KSZR települések lakossága
- Pest megye könyvtárai, ezen belül külön csoport a KSZR könyvtárak
- Könyvtárunk távhasználói

Versenytársak

A legtöbb esetben a versenytársak együttműködő partnereink is.

- Szentendrei kulturális intézmények, vállalkozások
- Budapesti közkönyvtárak és egyetemi könyvtárak
- Megyei könyvtárak
- Kiemelkedő kommunikációt folytató könyvtárak

Együttműködő partnerek

- Fenntartó
- Kulturális partnerek

- Civil szervezetek
- Szakmai szervezetek
- Médiumok
- Beszállítók
- Szolgáltatók
- Üzemeltetők

Külső kommunikációs csatornák

Szóbeli külső kommunikációs csatornák

- személyes találkozások
- telefonbeszélgetések
- rendezvények lakosságnak
- rendezvények partnereknek (pl. megyében lévő könyvtárak: szakmai napok, képzések, konferenciák, tanfolyamok, tréningek) de pl. lehetne összehívni a szentendrei társintézményeinket
- egyeztető tárgyalások, megbeszélések partnerekkel
- szakmai látogatások (könyvtárak, társintézmények)
- médiumok (TV, rádió, riport)
- reprezentáció
- szakmai szóbeli beszámolók
- előadások

Írásbeli külső kommunikációs csatornák

- e-mail (használók, egyéb partnerek), hírlevél, meghívók, felszólítások, lejárát előtti értesítés, beiratkozás utáni értesítés
- tájékoztató levelek
- űrlapok
- levelezőlisták (szakmai),
- honlap (Lakosság, Könyvtárosok, KSZR),
- közösségi média,
- médiumok (sajtó (nyomtatott és online), média (TV, rádió))
- szaksajtó
- postai küldemények,
- szakmai és helytörténeti saját kiadványok
- promóciós anyagok (nyomtatott szórólapok, plakátok, tájékoztatók, molinó)
- beszámolók, munkaterv, statisztikák, egyéb jelentések
- pályázatok
- szerződések, megállapodások
- közösen szerkesztett dokumentumok, táblázatok (pmk foglalások, városi naptár)

A Hamvas Béla Pest Megyei Könyvtár külső kommunikációjának elemzése

(SWOT analízis)



A Könyvtár külső kommunikációjának az elemzéséhez SWOT analízist készítettünk, melynek eredményét az 1. ábrán foglaltunk össze.

Megállapítható, hogy a Könyvtár külső kommunikációja az elmúlt években javult. Logóink megújult és új arculati elemek kidolgozása is elkezdődött. Több olyan szolgáltatásunk is elindult, ami erősíti az olvasókkal, látogatókkal való kapcsolattartást és a tájékoztatást. Különbféle csatornákon egyre több személyt érünk el, amit a rendezvényeink látogatottsága is jelez. A fenntartóhoz és a város intézményeihez fűződő viszonyunk javult, rendszeresen jelen vagyunk a helyi médiában. Szakmán belül is törekszünk a kapcsolatok fenntartására, mélyítésére. Az erősségeink egy része a gyengeségünk is. Több olyan, a külső kommunikációt érintő projektünk van, amit elkezdtünk, de még nem fejeztünk be idő-, humánerőforrás-, pénzühiány vagy kidolgozatlanság miatt. Sok használható, egyszer már összegyűjtött adatunk nincs megfelelően rendszerezve, illetve aktualizálva. Hiányzó arculati elemek a partnerekkel való kommunikáció során jelentenek nehézséget. Az online jelenlétünk nem versenyképes, nem korszerű és nem elég hatékony, bár jónéhány online csatornán is megjelenünk. Főként a honlapunk szorul megújulásra, hiszen a távhasználók száma évről évre nő. Több mérésünk, eredményünk nincs megfelelően kommunikálva a külső partnereink felé, így az érdekvérvényesítésben is sokszor lemaradunk a többi intézmény mögött. Ez könnyen veszély forrása is lehet, ha kihatással van a finanszírozásunkra és működésünkre. Erősítésre szorulnak a megye könyvtáraival való kapcsolattartásunk formái, főként abban, hogy a megfogalmazott információ eljusson a megfelelő személyekhez. Időszerű a könyvtárszakmai jelenlétünk növelése. Fontos feladat a munkatársak tudásának naprakészen tartása és tájékoztatása a kommunikációt érintő ügyekben is, például az adatvédelem terén. Ebben a pillanatban még veszélyként tekintünk az új adatkezelési törvény változásaira, igyekszünk minden lehetőséget kihasználni, hogy felkészültebbek legyünk a változásokat illetően. Az épületet több intézmény, szervezet is használja, a kommunikációs gátat két év alatt sem sikerült megnyugtatóan feloldani. A külső kommunikáció fejlesztéséhez lehetőséget látunk más könyvtárak jó tapasztalatainak megismerésében, az erre vonatkozó szakmai napok, képzések rendszeres látogatásában. Ilyen irányú pályázatokon való részvételben. Megújulást jelenthet egy-egy új, divatos (online) megjelenési forma, csatorna.

Stratégiai célok és beavatkozások

Az elemzés eredményeihez igazodó stratégiai célokat és beavatkozásokat fogalmazunk meg.

Arculat

Egységes kép kialakítása, ránk ismerjenek a könyvtár terein belül és kívül.

Beavatkozások:

- Arculati kézikönyv elkészítése
- Az összes arculati elem kidolgozása
- Kapcsolattartás partnereinkkel az arculati elemeket tartalmazó sablonok segítségével
- Plakát sablonok, sablon szövegek kidolgozása
- Honlap megújítása: új arculati elemeket tartalmazó dizájn, felhasználók igényeihez illeszkedő tartalom, új online szolgáltatások
- Népszerűsítő kiadványok: szóróanyagok, tájékoztató füzetek arculatának és tartalmának kidolgozása
- A könyvtár arculatához illeszkedő eligazító táblák a könyvtári terekben

- Hirdetési felület (plakáttartó rendszer) kiépítése első sorban a könyvtári programoknak, másodsorban az épületben zajló eseményeknek, harmadsorban közösségi hirdető felületek.

Adatkezelés

Új adatkezelési törvény megismerése, megismertetése, a jogszabályoknak megfelelő adatkezelés kidolgozása, belső szabályozás elkészítése, betartatása. A tárolt adatok karbantartása, aktualizálása, az adatok felvitelének szűrőpróbaszerű ellenőrzése. Megfelelő időben megfelelő partnerhez jusson el az információ, amit közölni szeretnénk.

Beavatkozások:

- Körlevél rendszer kiépítése, naprakész olvasói e-mailek
- Havi hírlevél olvasóinknak: sablon kidolgozása, a hírlevél rendszeres elkészítése, kiküldése
- Megyei lista és adatok nyilvántartása, rendszeres frissítése
- Partnerlista kiegészítése, rendszeres frissítése
- Évente 1X adategyeztetés a partnereinkkel
- SZIKLA adatbázis pontosabb kitöltése: ellenőrzés, oktatás, a folyamat dokumentálása
- Irattározás újrászabályozása
- Adatkezelési képzéseken való részvétel.
- Szakmai nap az adatvédelemről a munkatársaknak és a megye könyvtárosainak.
- Új adatkezelési szabályzat elkészítése, legkésőbb 2018 májusától bevezetése.

Érdekérvényesítés

A könyvtár épületét használó szervezetekkel való együttműködés felülvizsgálata, a kommunikációs gát feloldása. A könyvtár programjaihoz a megfelelő környezet biztosítása. Eredmények dokumentálása, közvetítése a fenntartó felé. A költségvetésben nagyobb keret biztosítása a kommunikációs csatornák fejlesztésére, a források felkutatása. Harsányabb érdekérvényesítés a fenntartónál és szakmai körökben.

Médiumok

A helyi médiumokkal való kapcsolattartás javult az elmúlt időszakban. Érdemes még több felületet és csatornát kihasználni. Sok esetben probléma volt, hogy ki és milyen nyilatkozattételre jogosult, időszerű a pontos és részletes szabályozás.

Beavatkozások:

- Új médiafelületek megtalálása.
- Nyilatkozattételek szabályozása.
- Szakmai sajtóban való megjelenés.
- Kapcsolatépítés.
- Az online felületek hatékonyabb kihasználása.
- A feladatok, jogosultságok tisztázása.

Szakmai kapcsolatok

A munkatársak motiválása előadások tartására, szakmai sajtóban való megjelenésre. A megyében lévő települési könyvtárakkal intenzívebb, hatékonyabb kapcsolat kiépítése. Más könyvtárak jó gyakorlatainak megismerése, átültetése. Helyet és lehetőséget adjunk a szakmai kapcsolatok kiépítésére, ápolására.

- Szakmai napok, konferenciák, továbbképzések, szakmai napok tartása, vagy azoknak helyszínéül szolgáljunk.
- A megye települési könyvtárosaival gyakoribb személyes találkozás. Igényeikhez igazodó szakmai napok szervezése.
- Könyvtárlátogatások, jó gyakorlatok megismerése.
- A munkatársak szakirodalom olvasására való ösztönzés.
- Rendszeresen beszéljük meg, hogy miről érdemes hírt adnunk. Milyen témában jelenjünk meg a helyi és szakmai sajtóban.

Panaszkezelés

Kiváló szintű, ügyfélorientált panaszkezelés kialakítása.

- Panaszkezelési kézikönyv elkészítése.
- Panaszkezelési folyamatok (ábrák, folyamatleírások, szolgáltatási előírások) elkészítése.
- A panaszkezelés folyamatának napi szinten rutinszerűvé tétele.

Szentendre, 2018. június 15.



Werner Ákos

igazgató

