

Madarász Károly Művelődési Ház és
Városi Könyvtár
VÁROSI KÖNYVTÁRA



**KÜLSŐ- ÉS BELSŐ
KOMMUNIKÁCIÓS TERV**

ÉRVÉNYESSÉG KEZDETE: 2016. JANUÁR 1.

Cím: 5420 Túrkeve, Petőfi tér 2-4. Telefon/fax: 56-361-098

KOMMUNIKÁCIÓS TERV

Jelen Kommunikációs terv részét képezi a Túrkevei Városi Könyvtár minőségirányítási dokumentációjának.

A hatékony kommunikáció minden intézményben a működés szerves része, valamennyi munkafolyamatban s magában a szolgáltatás egészében is rendkívül fontos, kulcsszerepe van.

Könyvtárunk működését tekintve három nagy csoportba soroltuk partnereinket:

- **helyi társadalom** (Jelenlegi és leendő partnerek.)
- **külső partnerek**
 1. egyéni könyvtárlátogatók
 2. csoportos könyvtárlátogatók
 3. hivatalos, szakmai, üzleti partnerek
- **belső partnerek**

A helyi társadalommal történő kommunikáció célja és feladata:

- A lakosság, a lehetséges partnerek bizalmának megnyerése, az intézmény hírének öregbítése, rólunk szóló információk terjesztése a televízióban, az újságban és az interneten.
- Eredményeink bemutatása lehetséges partnereink számára.
- Kérdőíves felmérés a könyvtárat nem látogatók körében. (helyszíni)

A külső partnerekkel (1) történő kommunikáció célja és feladata:

- Az egyéni könyvtárlátogatók bizalmának erősítése a minőségi kiszolgálás biztosításával. Minden hozzánk érkező érezze, hogy érte dolgozunk, a látogatóinkért vagyunk.
- Gyors reagálás a felmerülő vagy felmerülhető igényekre. (Előzd meg, prognosztizáld!)

- Folyamatos jelenlét a televízióban, újságban, Interneten, e fórumokat is a kapcsolat erősítésére használva.
- Bizalomra épülő, korrekt emberi kapcsolat kialakítása. (olvasógondozás)

A külső partnerekkel (2) történő kommunikáció célja és feladata:

- A csoportos könyvtárlátogatók bizalmának erősítése a minőségi kiszolgálás biztosításával.
- A lehető legnagyobb mértékű megfelelés a csoport speciális igényeinek.
- A hagyományos könyvtári szolgáltatások folyamatos felkínálása a csoport tagjai számára.
- Törekedni kell, hogy mindenki érezze azt: fontos számunkra.
- Segíteni kell abban, hogy a csoport viszontláthassa (és láttassa) magát a médiumokban.

A külső partnerekkel (3) történő kommunikáció célja és feladata:

- A hivatalos, szakmai és üzleti partnerek bizalmának erősítése, a korrekt partnerkapcsolat kiépítése.
- Akár fenntartóról, felügyeleti szervről vagy üzleti partnerről legyen szó, a könyvtár arculatának határozott, karakteres megrajzolása.
- A kapcsolattartás leggyorsabb, legpraktikusabb módjának kidolgozása, hiszen minden partner -közvetve- hatással van szolgáltatásaink minőségére.

Külső partnerek (1)

- olvasók
- látogatók

Külső partnerek (2)

- iskolák
- óvodák
- civil szervezetek
- terembérlők

Külső partnerek (3)

A fenntartó és az önkormányzati partnerek:

- Túrkeve Város Önkormányzata
- Polgármesteri Hivatal
- Kulturális bizottság
- Költségvetési bizottság
- Pénzügyi csoport
- Városüzemeltetés

Kulturális és egyéb partnerek:

- Művelődési Ház
- Túrkeve Televízió
- Túrkeve Újság
- Finta Múzeum
- Gyermekjóléti Szolgálat
- Nimfea Természetvédelmi Egyesület

Könyvtárak:

- Versegly Ferenc Megyei Könyvtár (Szolnok)
- Móricz Zsigmond Városi Könyvtár (Mezőtúr)
- Arany János Városi Könyvtár (Kisújszállás)
- Csokonai Könyvtár (Karcag)
- ODR – rendszerben szolgáltató összes könyvtár

Szakmai szervezetek:

- OSZK Könyvtári Intézet
- MOKKA-ODR
- Nemzeti Kulturális Alap

- NAVA
- Magyar Reprográfiai Szövetség
- Könyvtárellátó Nonprofit Kft.
- IKSZ
- Infoker Szövetkezet (TextLib)

Beszállítók és szolgáltatók:

- Shoptline (könyvvásárlás)
- Alexandra (könyvvásárlás)
- Domino Kultúrcikk (papír áru)
- Ga-Bit Számítástechnika
- Magyar Posta
- WebMaxx Stúdió (vonalkód)
- Konwex Irodatechnika (fénymásoló)
- Kis Új Lap (serlegek)
- PMR Kft (hulladékszállítás)

Belső partnerek

- közvetlen munkatársak
- intézményhálózatunk más telephelyein dolgozó alkalmazottak

A belső kommunikáció célja és feladata

- A felszabadult, barátságos munkahelyi légkör fokozza a munka hatékonyságát.
- Megfelelő információ-áramlással ösztönözzük a kollégákat, hogy a szervezet jövőjét befolyásoló stratégiai kérdésekben aktívan részt vállaljanak.

- A könyvtár küldetése és stratégiai terve által meghatározott célkitűzések valamennyi munkatárs előtt ismertek legyenek.
- A felülről lefelé haladó információk gyorsan és kellő rendszerességgel jussanak el a kollektívához.
- Rendszeres értékelésekkel, közös megbeszélésekkel csökkentjük a konfliktusokat.
- Lehetőséget kell biztosítani a munkatársak számára, hogy véleményt nyilváníthassanak a szervezetet érintő kérdésekben.

A belső kommunikáció eszközei

Szóbeli:

- Munkamegbeszélések, értekezletek
- Ötletbörzék (egy-egy projekthez kapcsolódva)
- Csoportos és személyes értékelések
- Csapatépítő programok
- Egyéni beszélgetés
- Gyors, telefonos egyeztetés

Írásbeli:

- Stratégiai terv
- Szervezeti és működési szabályzat
- Folyamatszabályozási leírások
- Szervezeti struktúra: munkaköri leírások
- Faliújság
- Jegyzőkönyvek, feljegyzések
- Belső kommunikációs „kisokos”

A külső kommunikáció célja és feladata

- A lakosság, a jövőbeni és a már meglévő partnerek bizalmának megnyerése, megtartása, az intézmény iránti rokonszenv növelése.
- Az eredmények bemutatása, sajtóban történő megjelentetése partnereink és fenntartónk, illetve támogatóink számára.
- A szervezet pozíciójának erősítése.
- Állandó kapcsolattartás célcsoportjainkkal, a könyvtár régi és új szolgáltatásainak folyamatos hozzáférhetőségét bizonyítva.
- A helyi társadalom problémáira történő gyors reagálás stratégiai céljainkhoz igazodva.
- A kifelé irányuló kommunikáció legyen kompatibilis a szervezeti kultúrával.

Kommunikáció a helyi társadalommal – marketingkommunikáció

- nyomtatott sajtó
- televízió
- internet
- direkt marketing (kérdőívbe ágyazott reklám)
- rendezvényszervezés
- kiadványok: nyomtatványok, szórólapok, hírlevelek

Szintek, lépések

A szervezet bevezetése:

- A könyvtári programok, szolgáltatások népszerűsítése.
- Az intézmény eredményeinek bemutatása.

Identitásunk erősítése:

Könyvtári bemutatkozó anyagok, események létrehozása, terjesztése.
A szervezet nevének folyamatos megjelenítése.

Meggyőzés:

- Új vagy tökéletesített szolgáltatásokra történő figyelemfelhívás.
- „Megmutatjuk magunkat!” (név, logó)
- Szervezeti alkalmasság kinyilvánítása és tudatosítása.
- A korábbi pozitív tapasztalatok bemutatása.
- Társadalmi hasznosság hangsúlyozása.

Elkötelezés:

- Ismétlő felhívások, a kötődés megerősítése.
- Párbeszéd a célközönséggel (viták, fórumok).
- Kapcsolatépítés és újraépítés.
- A kapcsolat fenntartásának eszközei, lehetőségei.

Az üzenetek eljuttatásához használt publikációs eszközök / időszakok ütemezése

ESZKÖZ	ÜTEMEZÉS
Rendezvények	eseti
Közvélemény-kutatás	eseti
Saját honlap	folyamatos
Facebook	folyamatos
Televízió	eseményekhez kötötten
PR cikk	eseményekhez kötötten
Szórólapok	folyamatos

Célcsoportjainkhoz szóló üzenetek és az eszközök

CÉLCSOPORT	ÜZENET	ESZKÖZ
Sajtó (újság és televízió)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Szolgáltatásaink reklám célú ismertetése 2. Megvalósult programjainkról szóló híryananyagok 	Programajánlók, sajtóközlemények, televíziós műsorok
Helyi társadalom, mint célcsoport	<ol style="list-style-type: none"> 1. Szolgáltatásaink megismertetése 2. A könyvtár közösségi térként való felkínálása 	Saját honlap, helyi sajtó, televízió, szórólap, direkt marketing
Egyéni könyvtárlátogatók	<ol style="list-style-type: none"> 1. Szolgáltatásaink színvonalának emelése 2. Új szolgáltatások bevezetése 3. Könyvtárunk és a könyvtárlátogatók bizalmi kapcsolatának további erősítése 	Minőségi kiszolgálás, pozitív személyes kommunikáció, szórólap, újság, televízió
Csoportos könyvtárlátogatók	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ízelítő a könyvtár alapszolgáltatásaiból 2. A könyvtár élettérként történő felkínálása 3. Érdekes programok 	Pozitív személyes kommunikáció, remek szervezés, újság, televízió
Hivatalos, szakmai, üzleti partnerek	<ol style="list-style-type: none"> 1. Megbízható intézmény benyomását kelteni 2. Szakmai és emberi hitelesség 3. Korrekt hozzáállás hivatalos, szakmai és üzleti ügyekben egyaránt 4. Úgy működni, hogy érdeemesek legyünk a további szakmai és üzleti befektetésekre 	Tájékoztatók, beszámolók, pozitív személyes kommunikáció, újság, televízió
Belső partnerek	<ol style="list-style-type: none"> 1. Szervezettség 2. Megbízhatóság 	Jó működő belső kommunikáció

PARTNERAZONOSÍTÓ CÍMLISTA

FENNTARTÓ:

Túrkeve Város Önkormányzata
5420 Túrkeve, Petőfi tér 1.

Vida Tamás, polgármester
56/361-111

Polgármesteri Hivatal
5420 Túrkeve, Petőfi tér 1.

dr. Rácz Kálmán, jegyző
56/361-111

SZAKMAI KAPCSOLATOK:

Verseghy Ferenc Megyei Könyvtár
5000 Szolnok, Kossuth tér 2.

Illés Julianna, osztályv.
56/510-110

Könyvtári Intézet
1827 Budapest, Budavári palota F.

Bánkeszi Lajosné, igazgató
06/1-22-43-788

Móricz Zsigmond Városi Könyvtár
5400 Mezőtúr, Szabadság tér 17.

Papp Erika, igazgató
56/350-075

Arany János Városi Könyvtár
5310 Kisújszállás, Szabadság tér 2./a

Piller Adrienn, szakmai vez.
59/520-708

Városi Csokonai Könyvtár
5300 Karcag, Püspökladányi út 11.

Fülöp Ilona, vezető
59/503-153

Ipolyi Arnold Könyvtár
Törökszentmiklós, Pánthy Endre út 2-6.

dr. Szecsei Istvánné, 5200
56/390-011

Infoker Szövetkezet (TextLib)
1088 Budapest, Ötpacsirta út 4.

Thék György, vezető
1 / 267-0003

Finta Múzeum
5420 Túrkeve, Attila út 1.

Kapás János, igazgató
56/361-183

EGYÜTTMŰKÖDŐ ISKOLÁK, ÓVODÁK:

Ványai Ambrus Gimnázium
5420 Túrkeve, József Attila út 23.

Puskás László, igazgató
56/361-311

Petőfi Sándor Általános Iskola
5420 Túrkeve, Petőfi tér 6.
5420 Túrkeve, Kossuth Lajos út 33.

Németh Károlyné, igazgató
Molnár Tiborné, titkár
56/361-442

Óvodai Igazgatóság
5420 Túrkeve, Széchenyi út 11.

Finta Zoltánné, igazgató
56/361-095

Kaszap Nagy István Református
Általános Iskola és Óvoda
5420 Túrkeve, Kossuth Lajos út 15.

Nagy Róza, igazgató
56/361-150

Egressy Béni Zeneiskola
5420 Túrkeve, Széchenyi út 9.

Pujov Jenő, igazgató
56/362-891

EGYÜTTMŰKÖDŐ CIVIL SZERVEZETEK:

Nimfea Természetvédelmi Egyesület
5420 Túrkeve, Erdőszél utca 1.

Barna Tamás, ügyvezető
56/361-505

Kevi Érdeklődők Klubja
5420 Túrkeve, Petőfi tér 1.

Nagyné Bedő Ildikó, vez.
56/361-111

Kreatív Öltögetők Klubja
5420 Túrkeve, Széchenyi út 16.

Nagy Árpádné, vezető
56/361-221

BESZÁLLÍTÓK ÉS SZOLGÁLTATÓK:

Ga-Bit Számítástechnika
5420 Túrkeve, Millennium Park 10.

Vad Péter, üzletvezető
56/554-364

Domino Kultúrcikk Üzlet
5420 Túrkeve, Széchenyi út 16.

Ratkai György, tulajdonos
30 / 349-3158

Magyar Posta
5420 Túrkeve, Széchenyi u. 14.

Pál Dezsőné, vezető
56/361-113

WebMaxx Stúdió (vonalkód)
2500 Esztergom, III. Béla király u. 2.

Barta Zoltán, vezető
33 / 631-240

KonWex Irodatechnika (fénymásoló)
5000 Szolnok, Mátyás király u. 4.

Táborosi Zoltán
56/420-752

Kis-Új-Lap Kft (serlegek, érmek)
5310 Kisújszállás, Munkácsy u. 8.

Lisznyai Margit, vezető
59 / 520-556

P.M.R. KFT (hulladékiszállítás)
5300 Karcag, Gyarmati út 21/1.

Nagy Péter, telepvezető
59/503-163

