

9-2-1/2025.



3530 Miskolc, Görgey Artúr u. 11.

Tel: 46/503-120

E-mail: rakoczi@rfmlib.hu, Web: www.rfmlib.hu

A II. RÁKÓCZI FERENC KÖNYVTÁR BELSŐ ÉS KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS TERVE

**Miskolc
2025**

A dokumentum kódja	KOMM
Verziószám	V2
Állománynév	Belso es kulso_kommunikacios_terv.docx
Oldalszám	16
Készítette	Kommunikációs munkacsoport
Jóváhagyta	Varga Gábor igazgató
A jóváhagyás dátuma	2025. március 17.
A hatályba lépés dátuma	2025. március 31.

A MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Készítette	Jóváhagyta	Jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma
V1	Belső_ és_ külső_ kommunikációs terv	7	Dr. Prokai Margit	Dr. Prokai Margit	2016. március 5.	2016. március 5.

A dokumentum eredeti példányának elérhetősége: Titkárság

A dokumentum elektronikus példányának elérhetőségei: www.rfmlib.hu, Intranet

Bevezetés

A II. Rákóczi Ferenc Könyvtár Miskolc, Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye és az észak-magyarországi régió meghatározó kulturális intézménye. Közgyűjteményi, könyvtári feladatait Miskolcon a Népkert melletti Központi Könyvtárban és hét fiókkönyvtárban látja el. Állami feladatként a vármegye 332 kistépelülésén szolgáltatóhely vagy könyvtárbusz üzemeltetésével a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszerben biztosítja a könyvtári szolgáltatásokat. Az intézmény több mint 100 főt foglalkoztat.

Partnerek



A könyvtár kiterjedt belső és külső partnerkapcsolataiban, a hatékony munkavégzés, a minőségi szolgáltatások biztosításához elengedhetetlen a szabályozott kommunikáció.

A kommunikáció, mint kulcsfolyamat (V5) célja a könyvtár hosszútávra szóló küldetésének, minőségpolitikájának, közéleti stratégiájának és minőségcéljainak közvetítése, tudatosítása az olvasók, a partnerek, a szakmai szervezetek, a fenntartó és az ágazati irányítás, a munkatársak, és a lakosság (nyilvánosság) felé.

Célunk olyan intézményi szintű kommunikáció folytatása, amely a célcsoportokat közvetlenül megszólítva:

- Közvetíti az intézmény küldetését, értékrendjét, stratégiai, minőségi és rövid távú céljait.
- Tájékoztat a könyvtár tevékenységeiről, szolgáltatásairól, programjairól.
- Pontos és hiteles információt nyújt a szolgáltatások igénybevételének lehetőségeiről és feltételeiről.
- Figyelemfelkeltő, lényegre törő, hatékony.
- Törekszik az esélyegyenlőség érvényesítésére.
- Előtérbe helyezi a környezettudatos kommunikáció eszközeit.

A könyvtár belső kommunikációja az alapja a megfelelő színvonalú szakmai munkának, a szervezeti felépítés szerinti egységek, valamint a munkatársak együttműködésének.

A belső kommunikáció meghatározott csatornákon keresztül hiteles, egyértelmű információk közvetítésével valósul meg.

Az intézményi kommunikációnak összhangban kell állnia a szakmai és minőségcélokkal, tükröznie kell az intézmény működésének lényegét, közvetítenie a könyvtár küldetését, alapértékeit, minőségpolitikáját, meg kell felelnie az olvasói/partneri igényeknek, a szakmai környezet elvárásainak, projektek esetén a kötelező nyilvánosság biztosítására vonatkozó formai és tartalmi előírásoknak.

A belső és külső kommunikációs terv céljai

- Az intézményi stratégiai célok megvalósításának támogatása.
- A könyvtár értékeinek hangsúlyos kommunikációja.
- Az érintettekkel és a felhasználókkal való kommunikáció erősítése, a kapcsolatok szorosabbra fűzése.
- A fenntartó, a lakosság és a lehetséges partnerek figyelmének felkeltése.
- A könyvtár és környezete kapcsolatának erősítése az együttműködés és partnerség jegyében.
- A könyvtár „láthatóbbá” tétele a miskolci és a vármegyei lakosság számára; modern könyvtárkép közvetítése a fiatalok felé.
- A belső kommunikációs tevékenység erősítése.
- A munkatársak tájékoztatása, oktatása és bevonása a stratégiai célok megvalósításának folyamatába.

Kommunikációs alapelvek

- **Proaktivitás:** az intézmény kommunikációs és PR tevékenységének központjában az előretekintés, azaz proaktivitás áll, amely sokat segít az esetleges krízishelyzetek elkerülésében.
- **Nyilvánosság:** a kommunikációs eszköztár legszélesebb körű kihasználása annak érdekében, hogy növeljük az intézmény ismertségét vagy éppen erősítsük a már kialakult image-t.
- **Megkülönböztethetőség:** az intézmény arculati kézikönyvének betartása, hogy az intézmény minél inkább elkülöníthető legyen a versenytársaktól.
- **Partnerközpontúság:** a belső és külső kommunikáció során fontos elv az alapvető udvariassági normák érvényesülése.
- **Informativitás, folyamatosság:** az információk állandó szolgáltatása a külső és belső partnerek számára.
- **Közérthetőség:** az információk minél egyszerűbb és érthetőbb megfogalmazása.

Belső kommunikáció

Belső kommunikáció alatt az intézményben dolgozó munkatársak közötti privát információáramlást értjük. Alapvető célunk az információ eljuttatása minden kolléga számára, mely elősegíti a hatékony munkavégzést.

2024-ban SWOT analízis készült mind a belső és mind a külső intézményi kommunikáció kapcsán.

SWOT ANALÍZIS 2024

BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

ERŐSSÉGEK	GYENGESÉGEK
<ul style="list-style-type: none"> • kiépített kommunikációs csatornák (intranet, e-mail, értekezletek) • továbbképzések támogatása • új ötletek megvalósításának támogatása • rendszeres megbeszélések • osztályon belüli kommunikáció jól működik • rugalmasság, jó alkalmazkodóképesség • kiscsoportos megbeszélések a könyvtárvezetővel • egymás közötti kommunikáció a kollégákkal • Messenger használata a munkatársak közötti kommunikációban • a GLPI hibabejelentő rendszer hatékony működése • dolgozói elégedettségmérés 	<ul style="list-style-type: none"> • torzul az információ • más szervezeti egységek munkafolyamatainak hiányos ismerete • a felülről-lefelé történő információáramlás nem minden esetben hatékony • új munkatársak számára oktatási anyag hiánya • nagy létszám • intézményi széttagoltság • visszacsatolás hiányosságai • hiányos kommunikáció a tagkönyvtárak között • nehézkes döntés előkészítés • folyamatleírások figyelmen kívül hagyása • a kollégák lassan reagálnak az e-mailben küldött üzenetekre, nem mindenki használja a webmailt rendszeresen • az e-mailben küldött üzenetekre nem minden esetben érkezik válasz • a fiókokban nem elérhető a "közös mappa" • a fiókkönyvtári kollégák nem kapnak naprakész tájékoztatást az olvasószolgálati munkafolyamatokban történő változtatásokról • a széttagoltság miatt (fiókkönyvtárak) a belső kommunikáció nehézkes • belső kommunikációs stratégiai terv hiánya
LEHETŐSÉGEK	VESZÉLYEK
<ul style="list-style-type: none"> • osztályokon átívelő munkacsoportok kialakítása • kommunikációs képzés munkatársak számára • szervezeti kultúra erősítése • munkatársi elégedettségmérések eredményeinek figyelembevétele 	<ul style="list-style-type: none"> • fluktuáció okozta kommunikációs zavarok • torz információk okozta problémák • az információáramlás megakadályozása a munka hatékonyságát eredményezi • a belső kommunikáció „zajai” (lassan vagy pontatlanul jut el az információ a címzetthez)

A belső kommunikáció tartalma és jellemzői

- a munkavégzéssel kapcsolatos utasítások, magyarázatok, ötletek, fejlődési lehetőségek megvitatása
- eljárások, strukturális megoldások ismertetése
- teljesítményértékelés, korrekciók
- szervezeti kultúra megismertetése, elvárások megfogalmazása
- lefelé irányuló kommunikáció (a felső vezetőktől vagy osztály-, csoport- és munkacsoport vezetőktől a beosztottak felé)
- csoportok és osztályok közötti (horizontális) kommunikáció
- felfelé irányuló kommunikáció (panaszok, viták megoldására, vagy pénzügyi jelentések, illetve munkabeszámolók)
- célja: tájékoztatás, munkatársak bevonása, ösztönzése, tanítása, értékelése, vezetők és beosztottak között mindennapos kapcsolat, sikeres, hatékony munkavégzés
- eredményes kommunikáció feltétele a nyílt légkör

A belső kommunikáció irányai

Lefelé irányuló kommunikáció tartalma

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

Szóbeli formában

- informális
- munkaértekezlet
- megbeszélés
- szakmai nap, program

Írásbeli formában

- belső levelezőrendszer
- Intranet

- küldetés, stratégia
- munkatervek, beszámolók
- szabályzatok

A lefelé irányuló tudatos kommunikáció feladata

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

A felfelé irányuló tudatos kommunikáció feladata

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

Szóbeli formában

- visszajelzés az elvégzett feladatokról
- beszélgetések, meghallgatások
- tárgyalások
- előadások, értekezletek

Írásbeli formában

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

A belső kommunikáció csatornái

- Intranet
- belső levelezőrendszer
- telefon
- belső posta
- drive
- személyes találkozások, beszélgetések
- rendezvények, események (pl. vezetői értekezletek, összmunkatársi értekezletek, szakmai munkacsoport találkozók)

A könyvtár Szervezeti és Működési Szabályzata alapján az alábbi formális értekezletek jelentik a belső kommunikáció fórumait:

Összmunkatársi értekeztet

Az összmunkatársi értekezleteket az igazgató hívja össze, melyeken az intézmény minden dolgozója köteles részt venni. Évente egy alkalommal munkaértékelő és tervtárgyaló, ezen túl szükség szerint helyzetelemző, feladatokat kijelölő összmunkatársi értekezletekre kerül sor.

Igazgató tanács

Az igazgató tanács résztvevői a könyvtár igazgatója, gazdasági vezetője, általános igazgatóhelyettese, esetenként az érintett szakterület vezetője. Feladata az adott kérdéshez kapcsolódó elvi álláspont kialakítása, működése szükség szerint történik.

Vezetői értekeztet

A vezetői értekezleteket az igazgató hívja össze az intézmény egészét érintő aktuális ügyek megbeszélésére szükség szerint, de havonta legalább két alkalommal. Legfőbb feladata: tájékozódás a belső szervezeti egységek, szakmai közösségek munkájáról, az aktuális és konkrét feladatok áttekintése. Állandó tagjai: igazgató, gazdasági vezető, általános igazgatóhelyettes, osztályvezetők. Szükség szerint meghívást kapnak a vezetői értekezletekre az egyéb szervezeti egységek képviselői, az érdekképviselői szerv (KKDSZ) és az Üzemi Tanács vezetői is.

Osztályértekeztet

Az osztályértekezleteket szükség szerint az osztályvezetők hívják össze a szakmai feladatok tervezésére, szervezésére.

Csoportértekezlet

A csoportértekezletet szükség szerint, de legalább negyedévente egy alkalommal az általános igazgatóhelyettes hívja össze. Tagjai az igazgatón, a gazdasági vezetőn és az általános igazgatóhelyettesen kívül az érintett osztályokhoz tartozó csoportok vezetői.

Munkacsoportértekezlet

A munkacsoportértekezletet szükség szerint az adott munkacsoport vezetője hívja össze.

Érdekképviselési egyeztető fórum

A könyvtár igazgatója, Üzemi Tanácsa, valamint az érdekképviselési szerv a jogkörébe tartozó kérdésekkel kapcsolatban értekezlet összehívását kezdeményezheti. Az érdekképviselési egyeztető fórum tagjai: igazgató, gazdasági vezető, általános igazgatóhelyettes, az Üzemi Tanács és a KKDSZ tisztségviselői.

Az írásos kommunikáció nyomtatott és elektronikus formában zajlik.

Beszámoló: a fenntartó és az ágazati irányítás felé benyújtandó intézményi beszámolót a könyvtár osztályainak munkaanyagainak felhasználásával a vezetői értekezlet állítja össze és az igazgató hagyja jóvá. A beszámoló anyagai archiválásra kerülnek. A fenntartói jóváhagyás után a honlapon és az Intraneten is megosztásra kerül.

Határidő: február 25., illetve a jóváhagyás dátuma

Felelős: igazgató

Munkaterv: a fenntartó és az ágazati irányítás felé benyújtandó intézményi munkatervet az osztályok terveinek felhasználásával a vezetői értekezlet állítja össze és az igazgató hagyja jóvá. A munkaterv anyagai archiválásra kerülnek. A fenntartói jóváhagyás után a honlapon és az Intraneten is megosztásra kerül.

Határidő: február 25., illetve a jóváhagyás dátuma

Felelős: igazgató

Intézményi statisztika

A beszámoló mellékletét képező statisztikát (mutatók) és az OSAP 1442 könyvtári statisztikai adatlapot az általános igazgatóhelyettes állítja össze. A KSZR tekintetében a Területellátási osztály vezetője készíti el. A statisztika a jóváhagyást követően a honlapon is elérhető.

Határidő: február 15.

Felelős: általános igazgatóhelyettes

Beszámoló továbbképzésről

A könyvtár munkatársai az adott évre szóló beiskolázási terv alapján továbbképzéseken vesznek részt. A tanfolyam zárása után összefoglalót készítenek, amely igazgatói jóváhagyást követően az Intranetre is felkerül.

Határidő: folyamatos

Felelős: általános igazgatóhelyettes

Beszámoló szakmai napon, konferencián való részvételről

A munkatársak beszámolója az összefoglalón túl a gyakorlati alkalmazásra is ki kell, hogy térjen. A dokumentum igazgatói jóváhagyást követően az Intranetre is felkerül.

Határidő: folyamatos

Felelős: MIT-vezető

Szabályzatok

A könyvtár szabályzatait összesítő tábla tartalmazza, amely az Intraneten elérhető. A táblázat rögzíti a szabályzatok címét, verziószámát, hatálybalépését, elérhetőségeit (honlap, Intranet) a felülvizsgálat dátumát, a megismerési nyilatkozatot tevők körét.

A belső kommunikációhoz kapcsolódóan munkatársi elégedettségmérést végzünk.

Határidő: 2 évente

Felelős: kommunikációs munkacsoport

Elektronikus levelezőrendszer (webmail.rfmllib.hu) és az Intranet karbantartása

Határidő: folyamatos

Felelős: rendszergazda

Külső kommunikáció

Külső kommunikáció alatt a külső partnereink felé irányuló kommunikációt értjük. Alapvető célunk meglévő és potenciális partnereink tájékoztatása, megszólítása.

2024-ban SWOT analízis készült mind belső és mind külső intézményi kommunikáció kapcsán.

Az intézményi külső kommunikáció a PR csoport és a kommunikációs munkacsoport közreműködésével valósul meg, a könyvtár vezetése és a Minőségirányítási Tanács felügyelete mellett.

SWOT ANALÍZIS 2024

KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

ERŐSSÉGEK	GYENGESÉGEK
<ul style="list-style-type: none"> • jó kapcsolatok (fenntartó, szakmai partnerek, könyvtárlátogatók, média, civil szervezetek) • kiépített kommunikációs csatornák (hírlevél, chat, e-mail, facebook) • PR csoport, jól felkészült, kreatív csapattal • közvetlen visszacsatolás az olvasóktól • szájreklám: szóbeli tájékoztatás programokról, szolgáltatásokról • egységes arculat • aktív jelenlét a közösségi médiában • frissített honlap • jó kapcsolat az olvasókkal és a programokat tartó előadókkal • online chat-ablak • állandó munkatársi kollektíva, akik több éve kapcsolatban vannak a gyermek és felnőtt olvasókkal, ennek következtében ismerik az igényeket, amit igyekeznek kielégíteni, és tudják, hol kell ezen fejleszteni • használói elégedettségmérés, igényfelmérés • folyamatos kapcsolattartás a KSZR településekkel • Könyvtári Mappa megjelentetése • használati külső kommunikáció a megye könyvtáraival a B.-A.-Z. vármegyei portálon és a közösségi médián keresztül 	<ul style="list-style-type: none"> • nem az olvasó van értünk, hanem mi vagyunk az olvasóért • konfliktuskezelés • tájékoztató táblák elavultak • központi épületben rendezetlen bejárat (parkolás az ajtó előtt, pereg a vakolat, porta, rossz arculati kép) • telephelyenként változó szolgáltatások • elavult honlap • partneri elégedettségmérés hiánya • kevésbé ismert a Lévy József Könyvtár, gyenge a marketingje • szükség lenne a Mindszent téri épületen belül eligazító táblá(k)ra • a Kaffka Margit Könyvtár névtáblája 2013 előtti • az olvasók nem nézik a nekik küldött e-maileket • az olvasók nem minden esetben tudnak eligazodni az rfmlib.hu felületen • későn kerülnek ki a Rákóczi programjai vagy a tájékoztató jellegű információk a honlapra és a közösségi médiába • a tagkönyvtárak programkínálata kevésbé van népszerűsítve, rá kell telefonálni a PR-os kollégára ahhoz, hogy kikerüljenek a fiókkönyvtáros rendezvények az ajánlóhoz
LEHETŐSÉGEK	VESZÉLYEK
<ul style="list-style-type: none"> • sajtóesemények • kommunikációs szabályok betartása • kreatív kollégák • közösségi média kihasználása • elégedettségmérések felhasználása • új arculat • összehangolt, egységes kommunikáció • a Lévy József Könyvtárnak saját honlap létrehozása • szorosabb együttműködés kulturális intézményekkel • a könyvtár központi honlapjának fejlesztése • az intézmény működéséről, felépítéséről, programokról, kiemelt rendezvényekről, tájékoztató PODCAST • a honlap átdolgozása után a tagkönyvtárak önálló fület kaphatnának, ez segítené a könyvtár és programok népszerűsítését • sajtókapcsolataink erősítése • szponzorok keresése • szakmai kiadványok gyakoribb megjelentetése 	<ul style="list-style-type: none"> • eltérő demográfiai összetétel – eltérő/nem megfelelő / nem többszörös kommunikáció • negatív társadalmi jelenségek gyakoribb válása (hajléktalanhelyzet, rongálás, lopás, kulturálatlan olvasók) • ha nem erősítünk a reklámon, nem növekszik az olvasói létszám • a sajtókapcsolatok hiánya miatt az információ nem jut el a célközönséghez • szakemberhiányból adódó presztízsvesztés, a szakmai érdekek kommunikációjának hiánya

A külső kommunikáció célkitűzései

- az intézményi arculat megerősítése
- az Arculati kézikönyv használata
- potenciális látogatók hatékonyabb elérése
- látogatószám növelése
- a város és térsége kulturális örökségének szem előtt tartása
- kulturális nevelés, értékőrzés, értékteremtés
- kommunikációs eszközök fejlesztése
- a könyvtár helyi társadalmi elfogadottságának további javítása: az elért eredmények folyamatos bemutatása, igazolva a szolgáltatások hozzáférhetőségét és hasznosságát, ösztönzés az igénybevételükre
- az intézmény értékrendjét, küldetését tükröző, a megkülönböztethetőséget és az azonosulást egyaránt segítő vizuális elemek alkalmazása
- esélyegyenlőség tudatos képviselése
- az intézmény iránti bizalom további erősítése, reagálva a helyi társadalmi érdekekre, problémákra
- láthatóság és átláthatóság, rugalmasság és tudatosság

A külső kommunikáció célcsoportjai

Közvetlen partnerek

- könyvtárhasználói csoportok (Miskolc és a vármegye könyvtárhasználó lakossága, illetve a könyvtári szolgáltatásokat távolról igénybe vevők)
- a fenntartó városi önkormányzat

Közvetett partnerek

- kistérségi önkormányzatok (KSZR)
- minisztériumok
- hatóságok
- támogatók
- könyvtári hálózat
- kulturális intézmények
- nevelési-oktatási intézmények
- civil szervezetek
- szociális hálózat
- szakmai szervezetek

- beszállítók, szerződéses partnerek
- média (nyomtatott és elektronikus)
- a könyvtár potenciális használói

Külső kommunikációs csatornák és eszközök

- honlap
- online közösségi oldalak
- intézményi alapidokumentumok (stratégiai terv, beszámolók, munkaterv, statisztikák)
- levelek, e-mailek, feljegyzések, felhívások
- kiadványok (meghívók, plakátok, szórólapok, Könyvtári Mappa, Könyvheti Újság)
- sajtókapcsolatok, sajtótájékoztatók, sajtóközlemények, médiamegjelenések
- beltéri és kültéri feliratok, táblák, tájékoztatói eszközök
- személyes kommunikáció, telefonbeszélgetések
- felszólalások, előadások, interjúk, tájékoztatók, beszámolók
- rendezvények, konferenciák, kiállítások, egyéb könyvtári programok
- promóciós anyagok (roll-up, tájékoztató táblák)

A külső partnerek azonosítása

A könyvtár külső partnereit kapcsolati hálóban tartja nyilván, amely a Titkárság számítógépén érhető el. A kapcsolati háló karbantartása folyamatos, az adatvédelmi előírások alapján történik.

Könyvtárhasználók

A könyvtár folyamatos, kétoldalú kommunikációt folytat olvasóival, használóival, távhasználóival, illetve a rendezvényein, programjain résztvevőkkel. A kommunikációs csatornákon keresztül a potenciális könyvtárhasználók megszólítását is végzi.

Fenntartó

A fenntartóval történő kommunikáció rendszeres, kétoldalú, alapvetően a könyvtár működésére irányuló. Folyamatos tájékoztatást jelent a könyvtár helyzetéről, fejlesztéseiről, programjairól.

A közgyűléseken, bizottsági üléseken, a fenntartó által összehívott értekezleteken az intézményt az igazgató, a gazdasági vezető és az általános igazgatóhelyettes képviseli.

Ágazati irányítás

A szakminisztériummal való kommunikáció elsősorban az intézményi beszámoló és munkaterv, a különböző felmérések, adatszolgáltatások, pályázati lehetőségek kapcsán valósul meg.

Szakmai szervezetek

A könyvtár részt vesz a szakmai szervezetek (pl. MKE és vármegyei szervezete, IKSZ) munkájában
A kétirányú kommunikáció formális és informális csatornákon zajlik.

KSZR szolgáltatóhelyek

A KSZR keretében működő szolgáltatóhelyekkel és azok fenntartóival kétirányú kommunikáció zajlik, elsősorban a Területellátási osztály közreműködésével.

Nyilvános könyvtárak

A vármegye területén működő nyilvános könyvtárakkal való szakmai együttműködés érdekében folyamatos kommunikáció valósul meg a Területellátási osztály vezetőjének koordinálásával.

Partnerszervezetek

A partnerszervezetek körébe a város és a vármegye nevelési-oktatási és kulturális intézményei, egyházi és civil szervezetei, cégek, önkormányzatok stb. tartoznak.

Országos szinten az MNMKK OSZK, a Könyvtári Intézet, a vármegyei hatókörű városi könyvtárak és egyéb könyvtárak, valamint közgyűjtemények tartoznak.

A kétirányú kommunikáció kölcsönös, szakmai és együttműködési tevékenységekre irányul.

Egyéb partnerek

Az egyéb partnerekkel (pl. önkéntesek, iskolai közösségi szolgálatos diákok) történő kommunikáció a kölcsönös együttműködésre irányul.

Média

A kommunikáció valamely eseményhez, rendezvényhez, szakmai programhoz, illetve fejlesztéshez kötődően valósul meg az írott és elektronikus sajtó és a könyvtár PR-csoportjának közreműködésével.

Kommunikációs eszközök

Honlap, közösségi médiafelületek

A könyvtár legfontosabb kommunikációs felületei az intézményi honlap és közösségi oldalaink. A honlap 2025-ben megújul az új Arculati kézikönyv és fejlesztési javaslatok alapján.

Közösségi oldalainkat (Facebook oldalaink, Instagram oldalunk, YouTube csatornánk) a megbízott munkatársak gondozzák.

Határidő: folyamatos

Felelős: megbízott munkatárs

Plakátok, meghívók

A kijelölt munkatársak készítik az Arculati kézikönyv elemeit használva. Vezetői jóváhagyás után publikálhatóak. Az elkészült anyagok archiválásra kerülnek.

Határidő: folyamatos

Felelős: PR-csoportvezető

Hírlevél

A könyvtár havonta, illetve a nagyobb rendezvények előtt küld hírlevelet a könyvtári tagságot létesítő, feliratkozó partnerek részére. A hírlevél a könyvtár szolgáltatásaihoz, programjaihoz kapcsolódó információkat tartalmaz.

Határidő: kéthetente

Felelős: PR-csoportvezető

Nyomtatott kiadványok

A nyomtatott kiadványokat (Könyvtári Mappa, Ünnepi könyvheti újság) munkacsoport (szerkesztőbizottság) gondozza. A tördelést a PR-csoport munkatársa végzi.

Határidő: június, illetve szeptember

Felelős: PR-csoportvezető, szerkesztőbizottság

Sajtótájékoztatók

Sajtótájékoztatókat kiemelt programjaink kapcsán tartunk (pl. Könyvtári Majális, Ünnepi Könyvhét, Országos Könyvtári Napok). A sajtótájékoztatókat a PR-csoport szervezi.

Határidő: folyamatos

Felelős: PR-csoportvezető

Nyilatkozatok

A könyvtár SZMSZ-ében rögzített eljárásrend alapján történik a nyilatkozattétel. Arra törekszünk, hogy minél több munkatársunk szerepeljen a médiában. Az egyes programokhoz, projektekhez, szolgáltatásfejlesztéshez kapcsolódó nyilatkozatokat az érintett terület felelősei igazgatói engedélyezés után tehetik meg.

Fotók

A könyvtár rendezvényeiről készült fotókat archiváljuk, illetve a honlapon a rendezvények menüpontban nyilvánossá tesszük, az adatvédelmi jogszabályok betartásával.

Határidő: folyamatos

Felelős: PR-csoportvezető, rendszergazda

A külső kommunikációhoz kapcsolódóan az alábbi mérések, értékelések

- Médiamegjelenések száma, típusai
- Külső kommunikációs események száma, típusai
- A sajtómegjelenések elemzése
- Kommunikációra fordított költség
- Kommunikációra vonatkozó hatékonysági mutatók (pl. adott esemény résztvevőinek száma, statisztikai adatok stb.)
- A dokumentáció megléte
- A belső és külső kommunikációs terv megvalósulásának vizsgálata

Határidő: december 31.

Felelős: Kommunikációs munkacsoport

Miskolc, 2025. március 17.


Varga Gábor
igazgató

