

MÓRICZ ZSIGMOND MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS TERV


2022.

KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS TERV

A dokumentum kódja	1.2.
Verziószám	3.
Állománynév	Külső kommunikációs terv_2022
Oldalszám	17
Készítette	MIT Partnerkapcsolatok csoport, Marketing Csoport
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma	2022. 11. 11.
A hatálybalépés dátuma	2022. 11. 30.

MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma
2.	Külső kommunikációs terv 2021	15	MIT Partnerkapcsolatok csoport	Minőségirányítási Tanács	2021. 04.15.	2021. 04.16.


Minőségirányítási vezető


igazgató



Tartalomjegyzék

Bevezető	4
1. Külső kommunikáció	4
1.1. A külső kommunikáció célja és feladata:.....	4
1.2. A külső kommunikáció célcsoportjai, partnereink	4
1.2.1. Közvetlen partnereink	4
1.2.2. Közvetett partnereink	5
1.2.3. Kapcsolati térkép	6
1.3. A külső kommunikáció csatornái	6
1.4. A külső kommunikáció eszközei.....	12
2. SWOT - analízis	13
3. Célcsoport – kommunikációs csatorna/eszköz táblázat.....	14
4. Kapcsolódó feladatok	17

Bevezető

A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár kiemelt figyelmet fordít az intézmény külső célcsoportjaival és partnereivel folytatott kommunikációra. A jól működő, hatékony kommunikáció a tervezés és a működés szerves része, valamennyi munkafolyamat fontos eleme. Kulcsfontosságú, hogy tevékenységeinket, programjainkat, szolgáltatásainkat, valamint eredményeinket sikeresen publikáljuk a külvilág felé. Segíti az intézmény ismertségét, működésének és szolgáltatásainak fejlesztését, kapcsolatrendszerének bővítését. Arculati kézikönyvünk következetes alkalmazása egységes megjelenést, könnyű beazonosíthatóságot biztosít.

1. Külső kommunikáció

Fogalma: a könyvtár és a külső partnerei közötti szóbeli, valamint írásbeli: nyomtatott és elektronikus információcsere.

1.1. A külső kommunikáció célja és feladata:

- könyvtárunk szolgáltatásainak, előnyeinek megismertetése a felhasználókkal, könyvtárhasználat ösztönzése,
- kapcsolatfelvétel (új kapcsolatok kiépítése) és kapcsolattartás a potenciális felhasználókkal, külső partnereinkkel,
- az intézmény társadalmi elismertségének és jó hírének növelése,
- fejlesztéseink, eredményeink bemutatása fenntartónk, támogatóink és felhasználóink számára,
- olyan könyvtárkép kialakítása, mely céljaink eléréséhez, valamint a külső partnereink elvárásaihoz is illeszkedik.

1.2. A külső kommunikáció célcsoportjai, partnereink

1.2.1. Közvetlen partnereink: akik legfontosabbak a könyvtár számára, valamint akikkel a leggyakoribb a kapcsolattartás.

- **valós és potenciális felhasználók:** könyvtárunk olvasói, Nyíregyháza város és Szabolcs-Szatmár-Bereg megye lakossága
- **kiemelt partner: fenntartó**
- **városunkban működő közművelődési intézmények** (pl.: múzeumok, művelődési házak, levéltár, színház)
- **oktatási intézmények** (óvodák, általános és középiskolák, főiskola, egyetem)

- városunkban működő egyéb könyvtárak (pl.: NYE Központi Könyvtára, iskolai könyvtárak, Nyírség Könyvtár Alapítvány)
- megyében működő könyvtárak
- országos könyvtári hálózat (pl.: OSZK, FSZEK, megyei könyvtárak)

1.2.2. Közvetett partnereink: akik tevékenységükkel meghatározzák vagy támogatják könyvtárunk működését.

- könyvtárszakmai szervezetek (pl.: MKE, HUNRA, KTE, KI, IKSZ, stb.)
- média (helyi és országos sajtó)
- civil szervezetek (pl.: nyugdíjas szervezetek, Móricz Zsigmond Kulturális Egyesület, Vakok és Gyengénlátók Szabolcs – Szatmár - Bereg Megyei Szervezete, stb.)
- egyéb országos szervezetek (pl.: KIFÜ, NSZFH, stb.)
- beszállítóink (pl.: Tipographic Kft., Nyírlift Kft., Nyírpapír Kft., stb.)

Partnereink beazonosítását, nyilvántartását segíti a partnerlista, táblázat formájában. A partnerlista elérhető a könyvtári hálózat *KÜLSŐ PARTNEREK* mappájában, minden munkatárs számára megtekinthető. Szerkesztési jogosultsága a Partnerkapcsolatok munkacsoport tagjainak van.

A partnerlista tartalmazza a partner nevét, címét, telefonszámát, e-mail címét, vezetője nevét, alkalmanként a kapcsolattartó nevét, elérhetőségét.

Frissítési határidő: félévente.

A könyvtár média-megjelenését a Helyismereti részleg figyeli és dokumentálja. A cikkek, riportok, hírek és nyilatkozatok listája az éves beszámoló mellékleteként a honlapon bárki által megtekinthető.

Felelős: Varga Vanda helyismereti könyvtáros

Határidő: folyamatos

1.2.3. Kapcsolati térkép



1.3. A külső kommunikáció csatornáit

- **intézményi honlap:** könyvtárunk elsődleges információs csatornája, amely tartalmazza és elérhetővé teszi a legfontosabb és a legaktuálisabb információinkat. 24 órában elérhető online katalógusunk, a személyes olvasói fiókok és az E-könyvtár szolgáltatás keretében több digitális gyűjtemény és adatbázis.

- MZSK honlap:



Felelős: **Polák Péter** Logisztikai Osztály vezető

Lőrincz Lajos informatikus

Jenei Péter informatikus

Szolnok Katalin rendezvényszervező

Határidő: folyamatos

- KSZR honlap:



Felelős: **Hamvai Ferenc** KSZR referens

Határidő: folyamatos

- **Facebook-oldalak:** a közösségi oldalon keresztül több korosztályt is elérünk, lehetőséget ad a gyors információcserére, programjaink, szolgáltatásaink propagálására, képes beszámolók megosztására, valamint visszajelzéseként is szolgál.



- MZSK:

Felelős: Marketing Csoport tagjai

Vezető:

Tóthné Ráski Dóra könyvtáros

Feladata: a csoport munkájának irányítása, ellenőrzése, statisztika, eredmények és trendek nyomon követése.

Tagok:

Maksa János Tiborné könyvtáros és **Tudja-Bacsikai Lilla** könyvtáros

Feladata: kölcsönzéssel kapcsolatos információk, tájékoztatók, könyvajánlók, érdekességek, világnapok.

Hajnal András segédkönyvtáros és **Nánási-Gyarmati Ágnes** könyvtáros

Feladata: 3D nyomtatás, digitális labor, videó tartalmak készítése, felöltése, YouTube-csatorna kezelése, stb.

Puskás Edina tájékoztató könyvtáros

Feladata: Kultúr-kuckóval és a Képregénytárral kapcsolatos információk, programok készítése, közzététele

Szabó Melinda grafikus

Feladata: grafikai anyagok, infografikák, kreatív anyagok készítése, világnapokhoz, évfordulókhöz kapcsolatos anyagok készítése, szoros együttműködésben minden kollégával.

Szabóné Szász Anikó feldolgozó könyvtáros és **Jeszenszkiné Petri Marianna** feldolgozó könyvtáros

Feladata: Gyűjteményszervezési Csoport munkájával kapcsolatos munkafolyamatok, új könyvek, képregények érkezése, stb.

Szolnok Katalin rendezvényszervező

Feladata: Felnőtt rendezvények, előadások, programok, könyvajánlók, napi idézet közzététele

Tóthné Ráski Dóra könyvtáros

Feladata: KSZR-rel kapcsolatos információk érdekességek, idézetek, munkafolyamatok megosztása

Tóth Beáta könyvtáros

Feladata: Egyedi könyvajánlók készítése, színes folyóiratok ajánlója.

Uray Melinda gyermekkönyvtáros

Feladata: Gyermekkönyvtár programjai, évfordulói, érdekességek, Segédkönyvtáros képzéssel kapcsolatos információk megosztása, tartalmak kezelése.

Varga Vanda könyvtáros

Feladata: Helyismereti dokumentumok, adatbázisok, cikkek, személyiségek, évfordulók, videotartalmak, sajtóban való megjelenés megosztása, a POKET közösség programjai.

Határidő: folyamatos

- MZSK Csiriptanya:



Felelős: **Komár Ágnes** segédkönyvtáros

Határidő: folyamatos

- Vécsey Utcai Fiókkönyvtár:



Felelős: **Bakosné Mikula Edit** főkönyvtáros

Határidő: folyamatos

- Kertvárosi Fiókkönyvtár:



Felelős: **Kovácsné Nagy Judit** fiókkönyvtáros

Határidő: folyamatos

- Örökösföldi Fiókkönyvtár:



Felelős: **Máténé Németh Judit** főkönyvtáros

Határidő: folyamatos

- Sóstóhegyi Fiókkönyvtár:



Felelős: **Mócsán Krisztina** fiókkönyvtáros

Határidő: folyamatos

- Nyírszőlősi Fiókkönyvtár:



Felelős: **Jeneiné Petró Henrietta** segédkönyvtáros

Határidő: folyamatos

- Orosi Fiókkönyvtár:



Felelős: **Bodnárné Ignác Marianna** fiókkönyvtáros

Határidő: folyamatos

- KSZR:



Felelős: **Hamvai Ferenc** KSZR referens

Határidő: folyamatos

- Könyvtárbusz



Felelős: **Gurbán László** könyvtárbuszos könyvtáros
Határidő: folyamatos

- MZSK könyvkötészet:



Felelős: **Fekete Andrásné** könyvkötő
Határidő: folyamatos

- **Instagram-oldal:** népszerűsítő célú fényképek, rövid videofelvételek megosztásával főleg a fiatalabb korosztályt érjük el általa.

- Elérhetősége:



Felelős: **Varga Vanda** könyvtáros
Tóth-Czakó Andrea könyvtáros
Határidő: folyamatos

- **TikTok oldal:** rövid videotartalmakkal a fiatal korosztály elérése a cél

- Elérhetősége:

Felelős: **Tóth-Czakó Andrea** könyvtáros
Határidő: folyamatos



- **videomegosztó-portál:** rendezvényeken készült összefoglalók, archív felvételek találhatóak Youtube csatornánkon.

- Elérhetősége:



Felelős: **Hajnal András** segédkönyvtáros

Határidő: folyamatos

- **Fotók, rendezvényfotók készítése,** azok szerkesztése, videóanyagok szerkesztése, készítése

Felelős: **Jenei Péter** informatikus

Határidő: folyamatos

- **Nyilvános e-mail címek, telefonszámok:** fontos, hogy a beérkező hívásokra, megkeresésekre pontosan és rövid határidővel válaszoljunk. A könyvtár, a fiókkönyvtárak és a KSZR telefonos és e-mail elérhetőségei megtalálhatók a könyvtár honlapján.

Felelős: **Polák Péter** Logisztikai Osztály vezető

Határidő: folyamatos

- **Helyi és országos média:** aktuális híreinkről, programjainkról rendszeres híradás jelenik meg nyomtatott és online formában. Sajtónak rendszeres anyagok, programok, ajánlók küldése

Legfontosabb partnereink:

- Kelet-Magyarország: megyei napilap és online változat: <https://www.kelet.hu/>
- Nyíregyházi Napló: városi információs lap és online változat: <https://www.nyiregyhaza.hu/nyiregyhazinaplo>
- Nyíregyházi Televízió: <http://www.nyiregyhazitv.hu/>
- Kölcsey Televízió: <https://kolcseytv.hu/>
- Helyi rádióadók: Best FM Rádió Nyíregyháza, Sunshine Rádió, Európa Rádió
- Nyíregyháza város honlapja: www.nyiregyhaza.hu

Felelős: **Uray Melinda** gyermekkönyvtáros

Határidő: folyamatos

1.4. A külső kommunikáció eszközei

- **intézményi alapdokumentumok:** stratégiai terv, éves beszámolók, munkatervek, statisztikák.
- **levél:** az arculati kézikönyv szerint egységes formai és stilisztikai jellemzők alapján készített írásbeli kommunikációs forma.
- **e-mail:** az arculati kézikönyv szerint egységes formai és stilisztikai jellemzők alapján készített elektronikus írásbeli kommunikációs forma.
- **személyes kommunikáció:** szóbeli kommunikációs forma, a mindennapi kapcsolattartásban használjuk. (pl.: egyeztetések, megbeszélések)
- **telefonbeszélgetés:** közvetlen, gyors szóbeli kommunikációs forma.
- **programajánló hírlevél:** aktuális havi programjainkat rendszerező, rövid információs anyag (nyomtatott és elektronikus formában (email) továbbítjuk).
- **kiadványok:** a könyvtár munkatársai által szerkesztett vagy megjelentetett könyv, kiadvány, periodika (pl. Szabolcs-Szatmár-Beregi Szemle).
- **adatbázisok:** könyvtárunk által épített, vagy a könyvtár közreműködésével elérhető online adatbázisok.
- **PR filmek:** Könyvtárunkat bemutató és népszerűsítő film.
- **promóciós anyagok:** könyvtári rendezvényeket, programokat népszerűsítő kiadványok, információhordozók ajándéktárgyak. (pl.: meghívók, plakátok, broszúrák, szóróanyagok, roll-up, tájékoztató táblák).
- **beltéri és kültéri feliratok, táblák, tájékoztatói eszközök:** a könyvtár fellelhetőségét, beazonosítását, a könyvtárban való tájékozódás lehetőségét biztosító információs rendszer.
- **sajtótájékoztatók, sajtóközlemények, média-megjelenések:** szóbeli vagy írott beszámolók, interjúk programokról, szolgáltatásainkról, fejlesztéseinkről.
- **rendezvények, egyéb könyvtári programok** (pl.: konferenciák, előadások, kitelepülések).

2. SWOT - analízis

Külső kommunikációnk hatékonyságának növelése, a problémák feltárása érdekében a Partnerkapcsolatok Munkacsoport elkészítette a terület SWOT - elemzését.

BELSŐ TÉNYEZŐK

<p style="text-align: center;">ERŐSSÉGEK:</p> <ul style="list-style-type: none"> - egységes arculat, arculati kézikönyv - számítógépes grafikus munkatárs - jó kapcsolat a fenntartóval - folyamatos jelenlét a Facebook - oldalainkon - folyamatosan frissülő hírek a honlapon - nagyszámú és változatos program, több korosztálynak - rendszeres média megjelenés, programajánlatok - jó kapcsolatok, együttműködés több civil szervezettel - gyors reakció az olvasói észrevételekre, javaslatokra 	<p style="text-align: center;">GYENGESÉGEK:</p> <ul style="list-style-type: none"> - arculati elemek (képmatrica az üvegen) némelyike frissítésre szorul - nincsenek reprezentációs ajándékok, intézményt bemutató, színes brosrák (angol-német nyelven is szükséges lenne!) - kevesebb program a tizenéves és a fiatal felnőtt korosztálynak - honlap frissítésre, átalakításra szorul
<p style="text-align: center;">LEHETŐSÉGEK:</p> <ul style="list-style-type: none"> - újabb kiadványok, brosrák összeállítása (több nyelven) - új pályázatok, támogatók felkutatása - új reklámfelületek, csatornák felhasználása, bevonása (pl.: City Light, városnéző busz) - dinamikus honlap készítése 	<p style="text-align: center;">VESZÉLYEK:</p> <ul style="list-style-type: none"> - korlátozott anyagi források - időhiány - gyorsan avuló eszközpark - túlterheltség - hozzáértő humánerőforrás hiánya

KÜLSŐ TÉNYEZŐK



3. Célcsoport – kommunikációs csatorna/eszköz táblázat

Cél- csoport	Csatorna, eszköz	Szervezeti egység																	
		Felső vezetés	Titkárság	MIT elnök	DPO	Kölcsönzés	Tájékoztatás	Gyermek- könyvtár	Játektár	Helyismeret	Gyűjtemény- szervezés	Médiatár, stúdió	Informatika	Felnőttképzés	Üzem fenn- tartás	Kötészet	Fiók- könyvtárak	MSZO	Ruhatár
Felhasználók	Levél, e-mail	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x	x	
	Telefon	x	x																
	Személyes kommunikáció	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x	x	x
	Intézményi honlap	x			x		x	x	x	x	x	x	x	x			x	x	x
	Közösségi média	x					x	x	x	x	x	x	x	x			x	x	x
	Promóciós anyagok	x					x	x	x	x	x	x	x	x					
	Beltéri és kültéri feliratok, táblák, tájékoztatói eszközök	x					x												x
	Programajánló hírlevél	x					x												
	Rendezvények, könyvtári programok	x					x	x	x	x								x	x
	Adatbázisok						x			x	x								
	PR film		x														x		
	Média-megjelenések		x							x								x	x
	Kiadványok		x																
	Levél, e-mail		x				x												x
	Telefon		x				x												x
	Személyes kommunikáció		x				x												x
Levél, e-mail		x				x												x	
Telefon		x				x												x	
Személyes kommunikáció		x				x												x	
Intézményi honlap		x				x												x	

4. Kapcsolódó feladatok

1. A jövőben tervezzük több közösségi médiában a könyvtár megjelenését, és így az új fórumokat felhasználva igyekszünk megszólítani újabb felhasználói csoportokat, főleg a fiatalabb korosztályból. A TikTok után meg kell találnunk, hogy a fiatalok milyen egyéb közösségi oldalakat használnak.

Felelős: **Polák Péter** Logisztikai Osztály vezető
Tóthné Ráski Dóra Marketing Csoport vezető
Lőrincz Lajos informatikus
Tóth-Czakó Andrea KSZR referens

Határidő: 2023. január 30.

2. Az új fórumok hatékony használatához szükséges azok működésének ismerete, valamint azon eszközök használata, amivel a híreket, fényképeket feltölthetjük. Javasoljuk a közösségi oldalakhoz szerkesztési jogot nyerő munkatársak felkészítését belső képzések keretében.

Felelős: **Lőrincz Lajos** informatikus és **Polák Péter** Logisztikai Osztály vezető

Határidő: 2023. január 30.

3. Az elmúlt néhány évben jelentős fejlesztések zajlottak könyvtárunkban, új szolgáltatások, új terek nyíltak. Teljesen megújult a Gyermekkönyvtárunk, jelenleg az Örökösöldi Fiókkönyvtárunk bútorzatának teljes felújítása zajlik. Hasznos és szükséges mindezt egy új promóciós film keretében bemutatni felhasználóinknak és a fenntartónak egyaránt. Ehhez forrás és külső kivitelező keresése szükséges.

Felelős: **Tomasovszki Anita** igazgató
Dr. Babosi László igazgatóhelyettes

Határidő: 2023. március 30.

4. A Swot - analízis készítésekor gyengéséggként felmerült, hogy nincsenek olyan jó minőségű, ötletes, szép kivitelű promóciós anyagaink, vagy olyan információs, színes, többnyelvű kiadványok, amelyek méltó módon képviselik intézményünket és ajándékként is felhasználhatók. Megfelelő források (anyagi és humánerőforrás) felkutatásával szükséges ezeket mielőbb megtervezni és kiviteleztetni, természetesen az arculati elemek következetes felhasználásával.

Felelős: **Tomasovszki Anita** igazgató
Szabó Melinda grafikus

Határidő: 2023. április 30.