

BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

**KÉSZÍTETTE:
JUHÁSZ ZOLTÁN
BÉKÉSCSABA, 2017.03.16.**

| | |
|------------------------|-------------------|
| Verziószám | |
| Forrás | |
| Oldalszám | 10 oldal |
| Készítette | Juhász Zoltán |
| Jóváhagyta | |
| A jóváhagyás dátuma | 2017. március 16. |
| A hatálybalépés dátuma | 2017. március 17. |

.....
Minőségirányítási Tanács vezetője

.....
Igazgató

PH

| Verzió | Forrás | Oldalszám | Módosította | Jóváhagyta | A jóváhagyás dátuma | A hatálybalépés dátuma |
|--------|--------|-----------|-------------|------------|---------------------|------------------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

FOGALMA: a könyvtár vezetősége, munkacsoportjai, osztályai, munkatársai, valamint az érdekvédelmi szervezetek (Közalkalmazotti Tanács, esélyegyenlőségi munkatárs) közötti interaktív kommunikációs kapcsolat.

A BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ CÉLJA:

A belső kommunikáció célja, hogy biztosítsa a napi munkával kapcsolatos információk hatékony áramlását. A kollégák ismerjék meg a könyvtár fontosabb stratégiáját, folyamatait, dokumentumait, értékrendjét, normarendszerét, illetve tudomást szerezzenek a könyvtári szakma irányairól és jogszabályi környezetéről.

Biztosítania kell:

- az aktuális információk folyamatos, többszintű, kétirányú áramlását,
- a visszajelzés lehetőségét,
- az információ visszakereshetőségét.

CSATORNÁK, FÓRUMOK

Formális csatornák:

1. Szóbeli kommunikáció

- vezetői értekezlet
- projekt/team megbeszélés
- összdolgozói értekezlet
- reggeli megbeszélés
- belső telefonhálózat
- személyes megbeszélés

2. Írásbeli kommunikáció

- belső levelező lista (bmk-l@bmk.hu)
- közös szerver (közös meghajtó)
- Facebook zárt csoport
- hirdetőtábla
- közös naptár (Google-naptár)
- Google Drive dokumentumok használata
- jogviszony dokumentációk (munkaszerződés, munkaköri leírás, bérjegyzék)

3. Metakommunikáció

- gesztusok
- hanglejtés, hangnem
- testtartás
- mimika
- megjelenés

Informális csatornák:

- folyosói beszélgetés
- magánjellegű telefonálás
- Facebook

HELYZETELEMZÉS

Jelenleg a Békés Megyei Könyvtár belső kommunikációs rendszere szóbeli és írásbeli csatornákon működik. A vezetői értekezletet minimum havonta, feladattól függően hívja össze az igazgató. Résztvevők: igazgatóhelyettes, osztályvezetők.

A projekt/team megbeszélés összehívása feladatfüggő. Felelősét az igazgató jelöli ki. Összehívásáért a team vezetője felel.

Munkatársi értekezlet legalább évi két alkalommal, az éves és a féléves beszámolási időszak zárásával történik. Összehívása az igazgató hatásköre, minden munkatárs jelenlétével zajlik. Az értekezleteken a fenntartó is képviselteti magát. A beszámolás mellett a következő időszak feladatainak meghatározása is megtörténik.

Reggeli megbeszélés minden héten két alkalommal, kedd és csütörtök reggel 8 órakor van. Tárgya az aktuális feladatok megbeszélése, felelősök kijelölése, problémák felvetése és megoldási javaslattétel. Az alkalmakról emlékeztető készül, amely a megbeszélés után az intézményi levelező listán érhető el.

Belső telefonhasználat teszi lehetővé a gyors és hatékony információ áramlását. A telefonmellékek nyomtatott formában hozzáférhetők a kollégák számára. Frissítése a titkárság feladata.

Személyes megbeszélés során is lehetőség nyílik a nyílt és hatékony kommunikációra. Szóban, személyesen történhet feladatadás, utasítás, számonkérés.

Az értekezletekről és hivatalos megbeszélésekről emlékeztető készül, ami elérhető az érintett kollégák számára elektronikusan a közös meghajtón (közös szerver). Az egyéb megbeszélésekről alkalmanként rövid feljegyzést készítenek az érintettek.

A belső levelezőlista (bmk-l@bmk.hu) minden munkatársunk számára biztosítja az írásos kommunikáció lehetőségét. A levelezőlista címjegyzékének karbantartása az informatikus munkatárs feladata.

A közös szerver minden munkatárs számára elérhető tárhely. Lehetőséget biztosít a közös dokumentumszerkesztésre, a dokumentumok elérésére. Karbantartása és a biztonsági háttér felügyelete a rendszergazda feladata.

A könyvtári munkatársak zárt Facebook csoportja kizárólag a kreatív ötletek megosztására szolgál. A tagok önkéntesen ki- és beléphetnek. A csoport adminja az olvasószolgálati osztályvezető.

A hirdetőtábla a Titkársággal szemben kihelyezett tábla a munkatársakat érintő, de a szervezet működésével nem közvetlenül összefüggő, nyomtatott dokumentumok kihelyezésének felülete (meghívók, hirdetések, felhívások, stb.).

A közös naptár valamennyi munkatárs számára hozzáférést biztosít az aktuális események időpontjához, helyszínéhez. A Google Drive a közös dokumentumszerkesztést teszi lehetővé.

SWOT

| <u>Erősség</u> | <u>Gyengeség</u> |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - fejlődőképesség - akarat a változásra a vezetőség részéről - rendszeres reggeli munkaértekezlet – heti 2x – gyors visszajelzésre ad lehetőséget - emlékeztető - közös naptár - Facebook oldal - FB kreatív szekció - belső képzések (informatikai, kommunikációs) - nyitott ajtó a vezetőnél - jó az osztályok közötti információáramlás - pozitív metakommunikáció | <ul style="list-style-type: none"> - FB kreatív szekció – visszacsatolás hiánya - klikkesedés - dicséret hiányosságai - feladat pontos meghatározása - elavult informatikai géppark - nem kellően védett szerver - esetenkénti negatív metakommunikáció - visszacsatolás hiányosságai - Facebook-használat szabályozatlansága - tudástérkép nem mindenki számára elérhető - alulról jövő információ nem indul el/elakad - dezinformáció - információszelektálás gyengeségei - a kollégák egy része rendszertelenül nézi a belső levelező listát - nincs pontos információ a házban zajló eseményekről - előfordul, hogy nincs témaismertetés a megbeszélések előtt |
| <u>Lehetőség:</u> | <u>Veszély:</u> |

A BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ CÉLCSOPORTJAI

| Alkalmazottak | | | | |
|--|---|---|--|---|
| igazgatás, műszaki alk., gazdálkodás | közalkalmazottak | | | egyéb, támogatott foglalkozta- tottak |
| | könyvtárosok | | fiókkönyvtárosok | |
| | vezetői mb. | beosztott | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - vezetői értekezlet, - projekt/team megbeszélés, - munkatársi értekezlet, - reggeli megbeszélés, - belső telefonhálózat, - személyes megbeszélés, - belső levelező lista, - közös szerver, - hirdető tábla, - közös naptár, - Google Drive dok. | <ul style="list-style-type: none"> - vezetői értekezlet, - projekt/team megbeszélés, - munkatársi értekezlet, - reggeli megbeszélés, - belső telefonhálózat , - személyes megbeszélés, - belső levelező lista, - közös szerver, - Facebook zárt csoport, - hirdető tábla, - közös naptár, - Google Drive dok. | <ul style="list-style-type: none"> - projekt/team megbeszélés, - munkatársi értekezlet, - reggeli megbeszélés, - belső telefonhálózat, - személyes megbeszélés, - belső levelező lista, - közös szerver, - Facebook zárt csoport, - hirdető tábla, - közös naptár, - Google Drive dok. | <ul style="list-style-type: none"> - projekt/team megbeszélés, - munkatársi értekezlet, - személyes megbeszélés, - belső levelező lista, - Facebook zárt csoport, - hirdető tábla, - közös naptár, - Google Drive dok. | <ul style="list-style-type: none"> - személyes megbeszélés |

BEAVATKOZÁSI ÜTEMTERV

| Kommunikációs csatorna | Karbantartó/Felelős | Gyakoriság | Fejlesztendő terület és javasolt beavatkozás | Határidő |
|-------------------------------|---|-------------------|--|-----------------|
| Vezetői értekezlet | igazgató | havonta | tervszerű összehívás, jelenléti ív és emlékeztető készítés, rendszeres osztályértekezletek bevezetése ellenőrzötten és dokumentáltan | 2017.08.01. |
| Projekt/team megbeszélés | igazgató, igazgatóhelyettes, projektvezető, projektfelelős | | projektlap alkalmazása a gyakorlatban és hozzáférhetőségének biztosítása | 2017.12.31. |

| | | | | |
|--|------------------------|------------------|--|---------------|
| Munkatársi értekezlet | igazgató | évi két alkalom | előre meghirdetett téma hatékony ismertetése | 2017.03.20. |
| Reggeli megbeszélés | igazgató | heti két alkalom | ellentétes műszak tájékoztatása a jegyzőkönyvvezető hiányzása esetében – helyettes jegyzőkönyvvezető kijelölése | 2017.03.22. |
| Belső telefonhálózat | informatikus | folyamatos | kevés mellékszám miatt bővítés szükséges | 2017.12.31. |
| Személyes megbeszélés | osztályvezető | folyamatos | szervezeti struktúra | 2017.03.31. |
| Belső levelező lista (bmk-l@bmk.hu) | informatikus | folyamatos | biztonságos elektronikus levelezés – belső képzés, Tárgy konkrét meghatározása (mit – kinek – mikor) minden esetben | 2017.09.31. |
| Közös szerver | informatikus | folyamatos | tükörszerver üzemeltetés | 2017.12.31. |
| Facebook (kreatív, zárt csoport) | médiareferens | havonta | havonta egy alkalommal a reggeli megbeszélésekre a felmerülő ötleteket prezentálni, megbeszélni | 2017.04.30. |
| Hirdető tábla | titkárság | heti 1-szer | hírek frissítése | 2017.04.30. |
| Közös naptár (Google-naptár), Google Drive dokumentumok használata | titkárság, informatika | folyamatos | hozzáférés biztosítása minden munkatárs számára, belső képzés a megosztott dokumentumok biztonságos használata érdekében | 2017. 09. 31. |
| Jogviszony dokumentációk (szerződés, munkaköri leírás, bérpapír) | igazgató | folyamatos | személyes adatokat tartalmazó iratok bizalmas kezelése – zárt boríték alkalmazása, munkaköri leírások aktualizálása | 2017.04.30. |

EGYÉB BEAVATKOZÁSOK:

| Fejlesztendő terület | Javasolt beavatkozás | Felelős | Határidő |
|---|---|---|-----------------|
| klikkesedés | több informális találkozási alkalom szervezése, | „Az én könyvtáram” program koordinátora igazgató | 2018. |
| | kommunikációs tréning, | | 2019. |
| | szervezetfejlesztő szakember bevonása | | 2020. |
| elismerés hiányosságai | intézményi elismerőrendszer kidolgozása | Közalkalmazotti Tanács | 2017.07.31. |
| feladatok pontos meghatározása, dezinformáció | feladatsablon bevezetése | igazgató | 2017.04.30. |
| elavult informatikai géppark | forrás keresés, találás | pályázatfelelős | 2017.12.31. |
| | átszervezés | rendszergazda | 2017.07.30. |
| nem kellően védett szerver | biztonsági mentés, | rendszergazda | 2017.07.30. |
| | felhő alapú adattárolás | rendszergazda | 2018. |
| esetenkénti negatív metakommunikáció | kommunikációs tréning | „Az én könyvtáram” program koordinátora | 2018. |
| visszacsatolás hiányosságai | tértivevény esetenkénti beállítása e-mailekre, havi gyakorisággal | titkárság | 2017.04.01. |
| | kommunikációs tréning | „Az én könyvtáram” program koordinátora | 2018. |
| | megszólítás tudatos alkalmazása | igazgató (közreműködők: vezetők) | 2017.04.01. |
| Facebook-használat szabályozatlansága | Szabályzat elkészítése | médiareferens | 2017.05.02. |
| alulról jövő információ nem indul el / elakad | megszólítás tudatos alkalmazása | igazgató (közreműködők: vezetők) | 2017.04.01. |
| | információs tesztgyakorlat | igazgató | 2017.04.01. |
| tudástérkép nem mindenki számára elérhető | a tudástérkép elhelyezése a közös meghajtón és kommunikálása | médiareferens | 2017.05.02. |
| nincs pontos információ a házban zajló eseményekről | Google-naptár láthatóvá tétele | titkárság | 2017.03.20. |

| | | | |
|---|---------------------------------------|----------|-------------|
| előfordul, hogy nincs témáismertetés a vezetőségi ülések, osztályértekezletek, összdolgozói értekezletek, projekt megbeszélések előtt | napirendi pontok előzetes ismertetése | igazgató | 2017.03.21. |
|---|---------------------------------------|----------|-------------|