



BMK Békés Megyei Könyvtár

KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

**KÉSZÍTETTE:
LUKOVICZKI ANNA
BÉKÉSCSABA, 2017.03.16.**

Verziószám	
Forrás	
Oldalszám	11 oldal
Készítette	Lukoviczki Anna
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

KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

FOGALMA: a könyvtár és elsődleges partnerei közötti szóbeli, írásbeli és elektronikus információközvetítés, ahol kiemelt szerepe van a használók elégedettségének és visszajelzéseinek..

A KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ CÉLJA:

A könyvtár szolgáltatásaival, tevékenységével a helyi és egyetemes kultúra megőrzését és közvetítését, az olvasáskultúra fejlesztését, közösségi programok megvalósítását tűzi ki céljául, létrehozva kulturális értékeket és ajánlatokat (kulturámarketing). A könyvtár az előállított kulturális javakat közvetíti a kultúrafogyasztókhöz. Kiemelten fontos számunkra a tudatos publicitás, a számunkra és az elvárásoknak megfelelő kép kialakítása, amelynek eredménye minél több, elégedett könyvtárhasználó.

CSATORNÁK, FÓRUMOK

- **Hivatalos honlap:** a könyvtár elsődleges információs csatornája, amely a legfontosabb és aktuális információkat tartalmazza. A 24 órás elérhetőséget a *nyilvános e-mail címek* és *telefonszámok az Elérhetőség és Munkatársak* menüpontban segítik.
 - Felnőtt könyvtár: <http://konyvtar.bmk.hu/>,
 - Gyermekkönyvtár: <http://konyvtar.bmk.hu/web/gyermekportal>
 - KSZR: <http://kszr.bmk.hu/>
 - Europe Direct: <http://ed.bmk.hu/>
- **Közösségi oldalak:** a könyvtár jelen van két közösségi oldalon, mellyel több korosztályt érhetünk el, és gyorsabb az információáramlás.
 - **Facebook-oldalak:** <https://www.facebook.com/BekesMegyeiKonyvtar/> és <https://hu-hu.facebook.com/BMKGyermekkonyvtar/>
 - **KSZR:** <https://hu-hu.facebook.com/kszr.bmk/>
 - **Europe Direct:** <https://www.facebook.com/EuropeDirectBekescsaba>
 - **Tumblr-oldal:** <https://www.tumblr.com/>
 - **Instagram:** <https://www.instagram.com/bekesmegyeikonyvtar/>
- **Wikipédia-szócikk:** nem mi készítettük és aktualizálásra szorul - https://hu.wikipedia.org/wiki/Békés_Megyei_Tudásház_és_Könyvtár
- **Videomegosztó portál:** <https://www.youtube.com/>
- **Hivatalos városi oldal:** ezen az oldalon található a városi rendezvénynaptár, ahol szintén megjelennek a könyvtár programjai. <http://www.bekescsaba.hu/>

- **Nyilvános e-mail címek, telefonszámok:** fontos, hogy az ide érkező üzeneteket és telefonhívásokat fogadjuk és megválaszoljuk. Felnőtt könyvtár: 06-66/530-200; fax: 06-66/530-203. Gyermekkönyvtár: 06-66/530-212
- **Helyi média:** a könyvtár aktuális eseményeiről rendszeresen jelennek meg hírek nyomtatott vagy online formában.
 - **Békés Megyei Hírlap:** megyei napilap és online változata - <http://www.beol.hu/>
 - **Békéscsabai Médiacentrum:** ide több felület tartozik például www.behir.hu és tv7 - <http://behir.hu/tv> valamint a Csabai Mérleg nyomtatott és online változata - <http://www.behir.hu/csabai-merleg>
 - **beol.hu:** <https://www.beol.hu/>
 - **Hír6:** <http://hir6.hu/>
 - **Körös Hírcentrum:** www.koroshircentrum.hu valamint a **Rádió1 és a Mega rádió**
 - **Csaba Tv:** <http://www.csabatv.hu/>
 - **Csaba Rádió**

A KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ ESZKÖZEI:

- hírgenerálás
- reklám
- sajtóközlemény
- sajtótájékoztató
- interjú

Hírgenerálás: A könyvtárral kapcsolatos események, információk, hírek létrehozása, és annak tudatos és célzott eljuttatása a célközönséghez (média, elsődleges partnerek, olvasói célcsoportok).

A programokról, eseményekről szóló hírek, sajtóközlemények, honlap- és Facebook-bejegyzések, előállítás.

Felelős: a projektfelelős, azok elhelyezése, célba juttatása a média referens munkatárs feladata.

Reklám: A könyvtári programokhoz, eseményekhez, hírekhez kapcsolódó tudatos PR-tevékenység.

A könyvtár az alábbi eszközöket használja:

- Led Tv az épületen belül, több helyen elhelyezett
- Rádió reklám (programajánlók, szolgáltatásajánlók)

- Tv interjú
- Nyomtatott sajtó
- Online felületek
- Szórólapok
- Hírlevél
- Facebook

Sajtóanyag: (sajtóközlemény, meghívó) az adott eseményhez kapcsolódó előre elkészített rövid, tömör sajtóanyag. E-mail küldése során a tárgyban kerüljenek feltüntetésre a legfontosabb információk, a szöveg törzsében legyenek benne a legfontosabb információk (ne legyen csatolmány, mert azt kevésbé nézik meg), a levél legyen informatív, indokolatlanul ne éjszaka küldjük, ne csatoljunk indokolatlanul nagy képet (nehezen kezelhető).

Felelős: projektfelelős; média referens

Sajtótájékoztató: A könyvtár kiemelt eseményeihez kapcsolódóan az intézmény igazgatója sajtótájékoztatót tart a helyi/országos médiumok számára. A sajtótájékoztató témáját az aktuális események, projektek határozzák meg. Évente egy alkalommal, az Országos Könyvtári Napok idején a megyei programokról ad tájékoztatást a könyvtár és a partnerkönyvtárak vezetői. A sajtótájékoztatót megelőzően a meghívók kiküldéséről az esemény előtt min. 1 héttel a titkárság gondoskodik.

Felelős: igazgató

Interjú: Az a fajta beszélgetés, amely a könyvtár valamely tevékenységét mutatja be és a nagyközönség széles körű tájékoztatását szolgálja. Interjú adására a könyvtár igazgatója, vagy az általa megbízott személy jogosult. Hivatalos interjú adás során az interjút adó köteles a lehető legjobb tudása szerint és korrekt tájékoztatást nyújtani, figyelembe véve a könyvtár értékrendjét.

Felelős: igazgató

HELYZETELEMZÉS

A Békés Megyei Könyvtár könyvtári és kulturális tevékenysége szerves része a város kulturális vérkeringésének. Ahhoz, hogy a könyvtár tevékenységéről, rendezvényeiről értesüljenek a potenciális érdeklődők a könyvtárnak többféle formában és fórumon kell megjelenie. A megyei könyvtár hagyományosan jó kapcsolatot tart fenn a helyi sajtóval és médiával. Azonban viszonylag kevés sajtóhír jelenik meg a megye legnagyobb nyomtatott sajtójában. A könyvtárról szóló hírek figyelését, összegyűjtését, visszakereshetőségét Szaszák György végzi. Ahhoz, hogy a megfelelő hírek, tudósítások, programajánlók a megfelelő időben eljussanak a potenciális érdeklődőkhöz a könyvtárnak szükséges valamennyi csatornán intenzívebben és tudatosabban megjelenie. Előfordul, hogy rövid idő választja el az esemény meghívójának nyilvános megjelenését és a rendezvény időpontját. A könyvtár honlapja magas látogatottsággal bír, a Facebook-oldala rajongóinak száma folyamatosan nő.

ERŐSSÉGEK, GYENGESÉGEK

<u>Erősség</u>	<u>Gyengeség</u>
<ul style="list-style-type: none"> - A könyvtárnak van arculati kézikönyve. - A könyvtár rendszeres megjelenik a helyi rádióban. - Gyakoriak a könyvtárról szóló televíziós riportok a helyi televíziókban (Csaba Tv, 7.tv) - Rendszeres megjelenés a városi ingyenes újságban (Heti mérleg, online felület a behir.hu). - Rendszeres és jó minőségű HÍRLEVÉL megjelenése. - Jól működő FB-oldalak (BMK, Gyermekkönyvtár, KSZR). - Jól működő könyv, DVD, zenei ajánlók rendszeres megjelenése a honlapon és a LED tv-n. - A munkatársak egy része képzésen vett részt a közösségi oldalak használatáról. - Zavartalan a kapcsolattartás a fenntartóval. - Állandó arc megjelenése a médiában. - Figyelemmel követjük a más könyvtárak médiatevékenységét. - Udvarias személyközi kommunikáció az olvasószolgálat és az olvasók között. - Udvarias telefonos kommunikáció. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az arculati kézikönyv használata esetleges. - Csak egy rádióban jelenünk meg. - Alkalomszerű televíziós megjelenés. - A nyomtatott megyei hírlapban ritkább megjelenés. - A honlap működése. - A honlap biztonságtechnikai háttere nem jó. - A szórólap és plakát terjesztése – papír alapon nem rendszeres. - A címlista/partnerlista folyamatos karbantartása nem jó. - A közösségi oldalak használatának hiánya – csak a FB. - A közösségi oldalak használatáról szóló képzésen kevesen vettek részt, a szerzett tudás nincs kamatoztatva. - Az épület külső-belső állapota. - A médiával tartandó kapcsolatunk nem tervezett. - Nincs médiaszereplési folyamatszabályozás. - Az állandó arc nem erre képzett ember. - A tevékenységünket szakmai fórumokon kevésbé jelentetjük meg. - Intézményi kommunikációs képzésen való részvétel hiánya. - A szolgáltatásról szóló tájékoztatók nem elég nyilvánosak, nem feltűnő megjelenése.

A KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ CÉLCSOPORTJAI

Külső partnerek:

Elsődleges partnerek: fenntartó, használók és potenciális használók, partnerkönyvtárak, kulturális és oktatási intézmények, szponzorok, nyilvánosság, média (offline és online sajtó).

Másodlagos partnerek: beszállítók, egyesületek, mindazok, akikkel a könyvtár kapcsolatban áll, az elsődleges partnereken kívül.

Kiemelt célcsoportok

	Üzenet	Üzenet tartalma	Kommunikációs csatorna	Intézkedési elemek
Fenntartó	hivatalos vagy protokolláris kommunikáció	a könyvtár valamennyi tevékenysége magas minőségű presztízst közvetítsen (beszámoló, meghívók)	szóbeli (telefon, személyes) írásbeli (postai levél, meghívók) elektronikus (e-mail, Facebook)	- határidőre küldjük meg az általa kért jelentéseket, beszámolókat, adatszolgáltatást - a programok, rendezvények előtt két héttel a meghívó kiküldése, külön a polgármesternek, képviselőknek, bizottsági tagoknak
Fogyatékkal élők	a könyvtár speciális szolgáltatásokat kínál a célcsoport részére	speciális szolgáltatásajánló (nagyító, felolvasógép, hangoskönyvek, akadálymentes terek biztosítása közösségi rendezvényeik számára, wifi)	személyes kapcsolat (mentorkönyvtáros), írásban (levél), elektronikus (e-mail, Facebook)	- kapcsolatfelvétel és rendszeres kapcsolattartás az egyesületek vezetőivel és tagjaival - segítségnyújtás az őket érintő problémák megoldásában - szolgáltatásajánlók készítése és elküldése - szolgáltatásbemutatók tartása (külső és belső helyszínen is)
Időotthonok lakói	az olvasás hasznos elfoglaltság (megfiatalít, szellemileg frissen tart), a könyvet házhoz visszük	ingyen juthatnak hozzá a könyvtári szolgáltatásokhoz, közösségi tér, sajátos programok	személyes (mentor) és szóbeli	- kapcsolattartás a vezetőkkal, a gondozókkal, a bentlakókkal, heti rendszerességgel, biblioterápia folytatása

Középiskolások	a könyvtár egy menő hely és választás, a könyvtár egy hiteles forrás	a könyvtár lehetőség a kikapcsolódásra, tanulásra, művelődésre, ismeretszerzésre, közösségi tér	személyesen és iskolán (pedagóguson) keresztül és online (weblap, közösségi oldalak (Facebook, Instagram, stb))	- közösségi szolgálat lehetősége, célcsoport igényeinek megfelelő rendezvények, fiatalos, menő dokumentumajánlók, infografikák, adatvizualizáció (pl.: 56-os térkép)
Nemzetiségek	hagyományőrzés, értékörzés, nyelvápolás	az idegennyelvű könyvtári állomány ajánlása (könyv, nyelvkönyv, szótárak, DVD, CD)	rádió, tv, személyes, nemzetiségi önkormányzatok és egyesületek vezetőin, tagjain keresztül, írásban (meghívók), elektronikusan (honlap, Facebook)	- nemzetiségi szolgáltatásajánló (pl.: román nyelvű irodalmi ajánló, nemzetiségi programok)
Szponzorok	a kultúra támogatása közös érdek és érték	a könyvtár értékeinek bemutatása, a könyvtáron keresztül megismerhetik a szponzor tevékenységét, nemes cél	személyes kapcsolati hálózaton keresztül, honlap	- akcióterv készítése, felkérés konkrét esemény támogatására, dicsőségfal
Nyilvános könyvtárak	könyvtári feladatok, rendezvények	bízhatnak bennünk, közös munka, saját feladataik segítése	email, telefon, személyes kapcsolattartás, nyilvános könyvtárak szakmai napja, Békés megyei könyvtárak belső, zárt levelezési listája	- rendszeres aktív és passzív kölcsönös kommunikáció

BEAVATKOZÁSI ÜTEMTERV

A tapasztalatok szerint érdemes javítani a megyei könyvtár külső kommunikációs tevékenységén. A megyei könyvtár magas színvonalú külső kommunikációs tevékenysége érdekében az egyes feladatokhoz felelősöket rendelünk. Akik a saját területükön elegendő és jó minőségű tudással, tapasztalattal rendelkeznek a feladatok megoldásához. Az adott felelős feladata rövid, max. féloldalmi terjedelmű beszámoló, emlékeztető készítése. A könyvtári programokról szóló meghívókat két lépcsőben juttatjuk el az érintettekhez: a rendezvényt megelőzően 14 nappal, majd 7 nappal. A külső kommunikációs felületek valamennyi munkatárs számára ismert és követettek.

Kommunikációs csatorna	Karbantartó/Felelős	Felülvizsgálat gyakorisága	Fejlesztendő terület és javasolt beavatkozás	Határidő
Hivatalos honlap: - Felnőtt könyvtár - Gyermekkönyvtár - KSZR - Europe Direct	Nagy Levente Juhász Zoltán Kiss Ildikó Nagy Levente Szarka Judit	évente	megújuló honlapunk arculatának kialakítása, menürendszerének megújítása	2020. április
Közösségi oldalak: - Facebook - KSZR - Europe Direct - Tumblr-oldal - Instagram	Juhász Zoltán Nagy Levente Szarka Judit Tóth Katalin Nagy Levente	évente	konceptiózus megjelenés, Instagramos jelenlét erősítése	2018. október
Wikipédia-szócikk	Juhász Zoltán	évente	aktualizálni a szócikket	minden év december 31.
Videomegosztó portál (youtube)	Nagy Levente	évente	posztolás sűrítése	2018. december
Hivatalos városi oldal	Juhász Zoltán	évente	a városi honlap üzemeltetőjével felvenni a kapcsolatot (a könyvtári események nem látszódnak a naptárban)	2018. július vége

Nyilvános e-mail címek, telefonszámok	Korpa Valéria	negyedévente	folyamatos karbantartás	
Helyi média: - Békés Megyei Hírlap - Békéscsabai Médiacentrum - Hír6 - Körös Hírcentrum - Csaba Tv - Csaba Rádió - Rádió1 és Mega Rádió	Juhász Zoltán	negyedévente	folyamatos listakarbantartás	