

KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

KÉSZÍTETTE:
JUHÁSZ ZOLTÁN
BÉKÉSCSABA, 2022

Verziószám	2022
Forrás	
Oldalszám	12 oldal
Készítette	Juhász Zoltán
Jóváhagyta	
A jóváhagyás dátuma	2022. február 28.
A hatálybalépés dátuma	2022. március 1.

.....
Minőségirányítási Tanács vezetője

.....
Igazgató

PH

KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

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

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 kultúrafogyasztóhoz. 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, mely a látogatottsági igényeknek megfelelően 2020 márciusában megújult. A tartalmi áttekinthetőséget logikus oldalelrendezéssel segítjük. A rezponzív támogatottság a különféle böngészőkben és eszközökön egyaránt megfelelő megjelenést biztosít. A menük közötti navigálást a csempés elrendezés segíti. Az oldalon lehetőség van a gyengénlátó verzióra váltásra. A portál a legfontosabb és aktuális információkat tartalmazza. A 24 órás elérhetőséget a *nyilvános e-mail címek* és *telefonszámok* segítik.
 - Felnőtt könyvtár: <http://konyvtar.bmk.hu/>,
 - 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:

Békés Megyei Könyvtár – <https://www.facebook.com/BekesMegyeiKonyvtar/>

BMK Gyermekkönyvtár – <https://hu-hu.facebook.com/BMKGyermekkonyvtar/>

Europe Direct Békéscsaba – <https://www.facebook.com/EuropeDirectBekescsaba>

Békés Megyei KSZR – <https://www.facebook.com/kszr.bmk>

Jaminai Könyvtár – <https://www.facebook.com/jaminaikonyvtar>

Lencsési Könyvtár – <https://www.facebook.com/LencsesiKonyvtar>

Mezőmegyeri Könyvtár – <https://www.facebook.com/mezomegyerikonyvtar>

Instagram:

Békés Megyei Könyvtár – <https://www.instagram.com/bekesmegyeikonyvtar/>

Digilabor – <https://www.instagram.com/digilabor/>

TikTok:

Békés Megyei Könyvtár – <https://www.tiktok.com/@bekesmegyeikonyvtar>

- BékésWiki-szócikk:

http://bekeswiki.bmk.hu/index.php/B%C3%A9k%C3%A9s_Megyei_K%C3%B6nyvt%C3%A1r

- Wikipedia-szócikk:

https://hu.wikipedia.org/wiki/B%C3%A9k%C3%A9s_Megyei_K%C3%B6nyvt%C3%A1r

- Videomegosztó portál:

Békés Megyei Könyvtár – <https://www.youtube.com/user/bmkonyvtar>

BMK

Gyermekkönyvtár

<https://www.youtube.com/channel/UCRRtohbGpCmFyEg1OqLj3Ug>

- Hivatalos városi oldal: ezen az oldalon található a városi rendezvénynaptár, ahol szintén megjelennek a könyvtár programjai – <https://bekescsaba.hu/esemenyek>

- Behir.hu programajánló: rendezvénynaptár a békéscsabai rendezvényekről – <https://behir.hu/programajanlo>

- Munkácsy-negyed honlapja: a kulturális városrész intézményeinek hivatalos weboldala, programajánlókkal – <https://www.munkacsynegyed.hu>

- Visitbekescsaba.hu programajánló: békéscsabai programok eseménynaptára – <https://visitbekescsaba.com/hu/programok>

- Nyilvános e-mail címek, telefonszámok: Felnőtt könyvtár: 06-66/530-200. Gyermekkönyvtár: 06-66/530-212. Központi e-mail cím: bmk@bmk.hu. Munkatársak elérhetősége: <http://konyvtar.bmk.hu/munkatarsak>

- 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: www.behir.hu és tv7 – <http://behir.hu/tv>, Csabai Mérleg nyomtatott és online változata – <http://www.behir.hu/csabai-merleg>

Csaba Rádió

Csaba Tv: <http://www.csabatv.hu/>

Hír6: <http://hir6.hu/>

Körös Hírcentrum: www.koroshircentrum.hu

Mega rádió

Rádió1

- **Könyvtári Hírlevél:** kéthetente elektronikus formában küldünk tájékoztatást híreinkről, rendezvényeinkről.
- **Google Cégem (Google My Business) profil:** a könyvtár adatai mellett ingyenes híreket és tájékoztatókat oszthatunk meg ügyfeleinkkel. Az információkat a Google jeleníti meg keresés során.
- **Nyomtatott szórólapok**

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 (médiák, elsődleges partnerek, olvasói célcsoportok).

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

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, meghívók
- Hírlevél
- Közösségi oldalak: Facebook, Instagram, TikTok
- Könyvtári program- és szolgáltatásajánlók (nyomtatott, online)

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 megjelennie. 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 megjelennie. Előfordul, hogy rövid idő választja el az esemény meghívójának nyilvános megjelenését és a rendezvény időpontját. A könyvtár honlapja magas látogatottsággal bír, a Facebook- és Instagram-oldala követőinek 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 és jó minőségű hírlevél megjelenése.- Jól működő Facebook-oldalak (BMK, Gyermekkönyvtár, KSZR).- DVD- és zenei ajánlók rendszeres	<ul style="list-style-type: none">- Csak egy rádióban jelenünk meg.- A nyomtatott megyei hírlapban ritkább megjelenés.- A szórólap és plakát terjesztése – papír alapon nem rendszeres.- A címlista/partnerlista folyamatos karbantartása nem jó.- Az épület belső állapota.- A médiával tartandó kapcsolatunk nem tervezett.

<p>megjelenése a honlapon és a LED tv-n.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A munkatársak egy része képzésen vett részt a közösségi oldalak használatáról. - Zavartalan a kapcsolattartás a fenntartóval. - Állandó arc megjelenése a médiában. - Gyakori médiaérdeklődés. - A könyvtár a formálódó Munkácsy-negyed része. - 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 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.
--	---

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 közvetíten (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 vezetőkkel, 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, TikTok stb.)	- közösségi szolgálat lehetősége, célcsoport igényeinek megfelelő rendezvények, fiatalos, menő, általuk készített dokumentumajánlók, infografikák, adatvizualizáció
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 megyei könyvtár magas színvonalú külső kommunikációs tevékenysége érdekében az egyes feladatokhoz felelősöket rendelünk azok közül, 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 ismertek és követettek.

Kommunikációs csatorna	Karbantartó/Felelős	Felülvizsgálat gyakorisága	Fejlesztendő terület és javasolt beavatkozás	Határidő
Könyvtári honlap KSZR honlap Europe Direct	Juhász Zoltán és Nagy Levente Nagy Levente Szarka Judit	évente	Visszajelzések folyamatos gyűjtése és figyelembe vétele.	2022. december
BMK Facebook BMK Gyermekkönyvtár Europe Direct KSZR Facebook	Juhász Zoltán és Nagy Levente Kiss Ildikó Szarka Judit Kóti Hajnalka és Palkovics Brigitta Éva	évente	Koncepciózus megjelenés, évfordulókhoz és jeles napokhoz kapcsolódó bejegyzések publikálása.	2022. december
BMK Instagram Digilabor Instagram	Juhász Zoltán Nagy Levente	évente	A Digilaboros jelenlét erősítése, a posztolás gyakoriságának növelése.	2022. június
BMK TikTok	Nagy Levente	évente	Folyamatos megjelenés biztosítása.	2022. december

BékésWiki-szócikk	Juhász Zoltán	félévente	A könyvtárról szóló szócikk aktualizálása.	2022. június
BMK Youtube Gyermekkönyvtár Youtube	Juhász Zoltán és Nagy Levente Kiss Ildikó	félévente	A videómegosztás rendszeresítése, tartalmak gyártása.	2022. június
Békéscsabai programajánlók	Juhász Zoltán	negyedévente	Folyamatos kapcsolattartás.	2022. március
Nyilvános e-mail címek, telefonszámok	Korpa Valéria	negyedévente	Folyamatos karbantartás.	2022. március
Helyi média: - Békés Megyei Hírlap - Békéscsabai Média centrum - Hír6 - Körös Hírcentrum - Csaba Tv - Csaba Rádió - Rádió1 és Mega Rádió	Rakonczás Szilvia	negyedévente	Folyamatos kapcsolattartás.	2022. március
Könyvtári Hírlevél	Juhász Zoltán	félévente	A hírlevél tartalmának bővítése, a tartalom vonzóvá tétele.	2022. június
Google Cégem (Google My Business) profil	Juhász Zoltán	negyedévente	A profil rendszeres felülvizsgálata, bejegyzések frissítése.	2022. március

Digitális képkeretek	Krisán Rita és Palkovics Brigitta Éva	negyedévente	Könyv-, CD- és DVD-ajánlók közzététele kölcsönzőrészlegben és az olvasóteremben elhelyezett digitális képkereteken.	folyamatos
----------------------	---------------------------------------	--------------	---	------------