



BMK Békés Megyei Könyvtár

BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

**KÉSZÍTETTE:
JUHÁSZ ZOLTÁN
BÉKÉSCSABA, 2022. 02. 01.**

Verziószám	2022
Forrás	
Oldalszám	
Készítette	Juhász Zoltán
Jóváhagyta	
A jóváhagyás dátuma	2022. január 31.
A hatálybalépés dátuma	2022. február 1.

.....
Minőségirányítási Tanács vezetője

.....
Igazgató

PH

BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

FOGALMA: a könyvtár vezetősége, munkacsoportjai, osztályai, munkatársai, valamint az érdekvédelmi szervezetek (Üzemi 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

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

2. Írásbeli kommunikáció

- belső levelező lista
- 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, Messenger

HELYZETELEMZÉS

A Békés Megyei Könyvtár belső kommunikációs rendszere szóbeli és írásbeli csatornákon működik.

A részlegvezetői értekezletet minimum havonta, feladattól függően hívja össze az igazgató. Résztvevők: igazgató, igazgatóhelyettes, részlegvezetők (kölszönzés, tájékoztató pult, olvasóterem, gyermekkönyvtár, feldolgozás, informatika), minőségirányítási referens. Az értekezlet témái az aktuális feladatok, problémák.

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, valamennyi munkatárs jelenlétével zajlik. Az értekezleteken a fenntartó is képviselteti magát. A beszámolás mellett a következő időszak feladatainak meghatározása is megtörténik.

Reggeli megbeszélés hetente, minden szerdán reggel 8 órakor van. Tárgya az aktuális feladatok megbeszélése, felelősök és határidők kijelölése, problémák felvetése, megoldási javaslattétel, beszámolás a munkavégzésről. 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 hozzáférhetőek 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 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 informatikai részlegvezető.

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

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

SWOT

<p><u>Erősség</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - fejlődőképesség - rendszeres reggeli munkaértekezlet – gyors visszajelzésre ad lehetőséget - rendszeres részlegvezetői megbeszélések - emlékeztető - közös naptár - Facebook-oldal - FB kreatív szekció - belső képzések (informatikai, kommunikációs) - „nyitott ajtó” a vezetőnél - pozitív metakommunikáció 	<p><u>Gyengeség</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - FB kreatív szekció – visszacsatolás és aktivitás hiánya - elavult informatikai géppark - nem kellően védett szerver - esetenkénti negatív metakommunikáció - visszacsatolás hiányosságai - dezinformáció - információszelektálás gyengeségei - a kollégák egy része rendszertelenül nézi a belső levelező listát - előfordul, hogy nincs témaismertetés a megbeszélések előtt - előfordul, hogy nem készül emlékeztető a megbeszélésekről
<p><u>Lehetőség:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - kommunikációs képzés a munkatársak számára - új online kommunikációs csatornák 	<p><u>Veszély:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - személyes találkozások hiánya

A BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ CÉLCSOPORTJAI

Alkalmazottak				
igazgatás, műszaki alk., gazdálkodás	közalkalmazottak			egyéb, támogatott foglalkozta- tottak
	könyvtárosok		fiókkönyvtárosok	
	részlegvezetők	beosztott		
<ul style="list-style-type: none"> - részlegvezetői 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"> - részlegvezetői 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
Részlegvezetői értekezlet	igazgató	havonta	tervszerű összehívás, jelenléti ív és emlékeztető készítése	folyamatos
Reggeli megbeszélés	igazgató	heti egy alkalom	ellentétes műszak tájékoztatása a jegyzőkönyvvezető hiányzása esetében – helyettes jegyzőkönyvvezető kijelölése	2022.03.31.
Belső levelező lista	informatikus	folyamatos	biztonságos elektronikus levelezés – belső képzés	folyamatos

			Tárgy konkrét meghatározása (mit – kinek – mikor) minden esetben	
Közös szerver	informatikus	folyamatos	tükörszerver üzemeltetés	2022.12.31.
Facebook (kreatív, zárt csoport)	könyvtáros	havonta	havonta egy alkalommal a reggeli megbeszélésekre a felmerülő ötleteket prezentálni, megbeszélni	2022.05.31.
Hirdető tábla	titkárság	heti egyszer	a hirdetőtábla karbantartása	folyamatos
Közös naptár (Google-naptár), Google Drive dokumentumok használata	titkárság, informatika	folyamatos	hozzáférés biztosítása minden munkatárs számára, belső képzés a megosztott dokumentumok biztonságos használata érdekében	folyamatos

EGYÉB BEAVATKOZÁSOK:

Fejlesztendő terület	Javasolt beavatkozás	Felelős	Határidő
elavult informatikai géppark	forráskeresés, -találás	pályázatfelelős	2022.12.31.
	átszervezés	rendszergazda	2022.12.31.
nem kellően védett szerver	biztonsági mentés,	rendszergazda	2022.12.31.
	felhő alapú adattárolás	rendszergazda	2022.12.31.
visszacsatolás hiányosságai	tértivevény esetenkénti beállítása e-mailekre, havi gyakorisággal	titkárság	folyamatos
	megszólítás rendszeres és tudatos alkalmazása	igazgató (közreműködők: vezetők)	folyamatos