



BELSŐ-KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS TERV 2.1 verzió

2019



NY63

A dokumentum címe	Belső-külső kommunikációs terv
Verziószám	2.1
Fájlnev	Belső-külső kommunikációs terv_2019
Oldalszám	25
Készítette	Huszkáné Horvát Andrea, Maczkóné Káldi Zsuzsanna
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma	2019. május 15.
A hatálybalépés dátuma	2019. május 15.

A MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

VERZIÓ	FÁJLNÉV	OLDAL-SZÁM	MÓDOSÍTOTTA	JÓVÁ-HAGYTA	JÓVÁ-HAGYÁS DÁTUMA	HATÁLYBALÉPÉS DÁTUMA
1.0	Belső-külső kommunikációs terv_2013	11 oldal	Kommunikációs munkacsoport	Minőségirányítási Csoport	2013. 05. 15.	2013. 05. 15.
2.0	Belső-külső kommunikációs terv_2016	17 oldal	Huszkáné Horvát Andrea, Maczkóné Káldi Zsuzsanna	Minőségirányítási Tanács	2016. 12. 30.	2017. 01. 03.

Huszkáné Horvát Andrea
Minőségirányítási Tanács
vezetője



PH.



TARTALOM

I.	INTÉZMÉNYI KOMMUNIKÁCIÓ.....	3
1.	Az intézményi kommunikáció célja.....	3
2.	Az intézményi kommunikációs rendszer elvárásai	3
3.	Információs rendszer irányai a könyvtárnál:	4
II.	BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ.....	4
1.	Információk biztosítása	4
2.	Az intézmény testületei, fórumai	5
3.	Belső kommunikációhoz kapcsolódó kiadványok	9
4.	Belső kommunikáció a minőségirányítási rendszerről.....	10
III.	KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ	11
1.	A külső kommunikáció célja.....	11
2.	Nyilatkozat tömegtájékoztató szervek részére	11
3.	Általános tájékoztatók	12
4.	A szolgáltatások részletes bemutatása.....	13
5.	Tájékoztató kiadványok	14
6.	Könyvtári honlap.....	16
7.	Rendszeres tájékoztatók	18
8.	Alkalmi tájékoztatók	19
9.	Külső kommunikáció a minőségirányítási rendszerről	21
IV.	MELLÉKLETEK	22
	A Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár testületei, fórumai	22
	Partnerkapcsolatok bemutatása	23
	Organogram.....	25



I. INTÉZMÉNYI KOMMUNIKÁCIÓ

1. Az intézményi kommunikáció célja

A könyvtár hosszútávra szóló küldetésének, minőségpolitikájának, középtávú stratégiájának és minőségcéljainak közvetítése, tudatosítása a használók, a partnerek, a fenntartó, a munkatársak, és a lakosság (nyilvánosság) körében. Ennek megfelelően 1996 óta folyamatosan átdolgoztuk, fejlesztettük mind a belső, mind a külső kommunikációs csatornákat. 2012-ben újjáalakult a külső-belső kommunikációs munkacsoportunk, amelynek eredményeként kialakult az első kommunikációs terv 1.0 verzió. 2.0 verzió 2016-ban készült, a jelenlegi változata a felülvizsgált, aktualizált kommunikációs tervünk 2.1 verzió 2019. májusában.

A könyvtári szolgáltatás eredményességéhez elengedhetetlen a **partnerközpontúság** kialakítása. Partnereink elvárásainak, igényeinek, elégedettségének megismerésére törekszünk. A partnereket azonosítjuk belső, közvetlen és külső, közvetett kapcsolat alapján, tevékenységi területként, a kapcsolattartás gyakorisága szerint.

/Lsd. 1.sz ábra/

A kulcsfontosságú partnerekkel megállapodás alapján működünk együtt. A partnerrel való kapcsolattartásnak megvan a személyi felelőse, kapcsolattartója. Könyvtárunk naprakész partnerlistát vezet

2. Az intézményi kommunikációs rendszer elvárásai

A megfelelő információk megfelelő időben az illetékeshez történő eljutását biztosítja. A beszámolási szintek, határidők, módok világosak. Az adatok, információk hatékonyak, megbízhatóak és pontosak legyenek.

A könyvtár vezetésének törekvése, elvárása, hogy minden olyan adat, információ megjelenjen, és feldolgozásra kerüljön a rendszerben, mely a szervezet irányítása és ellenőrizhetősége szempontjából szükséges, ugyanakkor a szervezet tagjainak is folyamatosan rendelkezésére álljanak a szükséges információk.



3. Információs rendszer irányai a könyvtárnál:

- Fentről lefelé irányuló kommunikáció (célok, elvárások, értékelések, felelősök kijelölése, kontroll felelősök megnevezése stb.)
- Alulról felfelé történő kommunikáció (Jelentések, beszámolások, adatok, jelzések, szabálytalanság jelentések stb.)
- Horizontális kommunikáció (szervezeti egységek közötti információáramlás – adatok, információk kérése, átadása, szükség szerinti jelzések)

II. BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

1. Információk biztosítása

A vezetőség alapvető forrása a folyamatosan rendelkezésére álló intézményi adatok és a további információhoz jutás lehetősége.

A szervezeti egységek adatgyűjtését az adatgyűjtési kötelezettségek és a vezetői vizsgálatok adatkérései alapján alakítottuk ki:

- Pénzügyi és működési adatok
- A szolgáltatások teljesítményének adatai
- Személyzeti adatok

Ezeket az adatokat felhasználjuk a tervezésnél, az elemzéseknel, a fejlesztéseknél.

A dolgozók és a használók adatvédelmét biztosítjuk.

Felelőségi és hatáskör

A szolgáltatások adatgyűjtési szabályzatára a szervezeti egységek vezetői tesznek javaslatot, a könyvtár vezetője hagyja jóvá.

A pénzügyi, költségvetéshez kapcsolódó adatgyűjtés felelőse a gazdasági vezető.

A működést meghatározó energiafelhasználás adatainak gyűjtéséért a műszaki vezető felel.

/== Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár. Adatgyűjtési szabályzat; Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár Informatikai szabályzat/



2. Az intézmény testületei, fórumai

„Az intézmény testületei, fórumai

Az intézmény testületeit, fórumait a 2. sz. ábra mutatja be.

Vezetőség

Feladata

A legmagasabb szintű döntéseket előkészítő szerv. A könyvtár működésének irányításában, ellenőrzésében az igazgatót segíti.

A dolgozók munkavégzésének elismerésről, kitüntetésről, jutalmazásáról - a kialakított szempontok alapján - dönt.

Tanácskozik a folyamatos munkavégzést, szolgáltatást érintő szakmai, személyzeti; szervezési ügyekről.

Megtárgyalja a belső szabályzók, útmutatók javaslatait, a munkatervre és költségvetési tervre tett javaslatokat, a dolgozók elismerésére és felelősségre vonására tett javaslatokat.

A vezetők beszámolnak az elvégzett feladatokról.

Tagjai

Magasabb vezetők, vezetők:

Igazgató; Igazgatóhelyettes; Műszaki vezető; Gazdasági vezető; Olvasószolgálat vezetője; Tájékoztatás vezetője; Gyűjteményszervezés, feltárás vezetője; Bács-Kiskun Megyei Könyvtárellátási Szolgáltatás vezetője; Infotéka, szakirodalom vezetője; Gyermek- és Tinivilág vezetője.

Hatásköre

A feladatokat meghatározza; a végrehajtást irányítja, ellenőrzi. A dolgozók felelősségre vonásáról, elismeréséről dönt.

A Minőségirányítási Tanács javaslatairól dönt, a végrehajtásról készített beszámolók alapján dönt a projektek befejezéséről, további működtetéséről. Dönt a belső szabályzók, útmutatók elfogadásáról.

Ülésezés rendje

Legalább kéthavonta, illetve szükség szerint ülésezik az igazgató összehívására.

Az ülés napirendjét az igazgató állítja össze. Az ülésekről emlékeztető készül. Kapja: az igazgatás, a döntések végrehajtásában érintett egységek vezetői, illetve az önálló munkaterületek munkatársai, adott esetben a javaslat előterjesztője.

Résztvevők

A vezetői szint tagjai. Az igazgató meghívására egy-egy program, feladat felelőse.



A szervezeti egységek értekezletei

Feladata

A szervezeti egység dolgozói beszámolnak az eltelt időszak alatt végzett munkájukról. Megfogalmazzák a szervezeti egység munkájában tapasztaltakat. Értékelik a szervezeti egység dolgozóinak munkafegyelmét, munkavégzését. Előterjesztik a szervezeti egység munkáját, munkaközösségeit érintő javaslatokat.

Hatásköre

A szervezeti egység feladatai végrehajtásának ütemtervét elkészítik.

Tagjai

A szervezeti egység munkatársai.

Ülésezés rendje

Negyedévente egyszer. A szervezeti egység irányítója hívja össze. Az ülésről előzetesen tájékoztatja a dolgozókat és az igazgatót. Az ülésekről emlékeztető készül. Az egység szakmai dokumentációjába kerül.

Résztvevők

Az egység munkatársai. Adott esetben a meghívott magasabb vezető.

Minőségirányítási Tanács

Feladata

*Stratégiai tervezést és fejlesztést előkészítő javaslatok
A szolgáltatások minőségének fejlesztése
Az igazgató által kért folyamatvizsgálatok lefolytatása
Szolgáltatásfejlesztésekre (teljesítménymutatók) javaslatok készítése*

Tagjai

Az igazgató és a könyvtár munkatársaiból szerveződő legalább 5 fős szakértői csoport, melynek tagjait - a dolgozók javaslatát figyelembe véve – a vezetőség választja meg.

Hatásköre

A működő projektek, szolgáltatások irányítóinak beszámoltatása.

Ülésezés rendje

Negyedévente ülésezik az igazgató összehívására, aki a napirendet összeállítja. Az ülésre a napirend témájában érintett munkacsoport vezetőjét illetve szükség szerint külső szakértőt is meg kell hívni. Az ülésekről jegyzőkönyv készül. Kapja: az igazgatás és az érintettek.

Állandó munkacsoportok

Feladata

Az állandó munkacsoportot az intézmény vezetősége olyan területek szakmai helyzetelemzésére, szakmai koordinálására, a területek fejlesztésének döntés-



előkészítésére hozza létre, amelyek a könyvtár valamennyi szolgáltatását érintik, és a szolgáltatások minőségét meghatározzák.

Tagjai

Az állandó munkacsoport tagjait az intézmény vezetője kéri fel. A tagok száma legfeljebb 5 fő. Az állandó munkacsoport vezetőjét az intézmény igazgatója bízta meg.

Az állandó munkacsoportok az érintett munkaterület vezetőivel szoros együttműködésben dolgoznak.

Hatásköre

Az adott terület fejlesztésének, a szabályzóinak módosítására a döntés-előkészítést a vezetőség átruházza az állandó munkacsoportra.

A szervezeten belüli helyüket az SZMSZ 1. sz. ábrája tükrözi.

Ülésezés rendje

A munkacsoport programja öt évre szól, éves munkatervre lebontva.

A munkacsoport programját a csoport vezetője készíti el.

Az ülést a munkacsoport vezetője hívja össze.

Ülésrendje: a megvalósítási ütemtervtől függően, de legalább havonta ülésezik. Az ülésekről emlékeztető feljegyzés készül; amelyet az intézmény vezetőjének ad át a csoport vezetője.

Munkacsoportok

Feladata

A stratégiai terv, illetve az éves munkatervekben indított projektek megvalósítása az éves feladatok során.

A munkacsoport tagja képviseli szakterületén, a szervezeti egységében a minőségbiztosítás célkitűzéseit, a szervezeti egység javaslatát. A munkacsoport szakértői az adott szolgáltatási egységek vezetőivel együttműködve segítik munkatársaik projekthez kapcsolódó feladatvégzését.

A munkacsoport vezetője képviseli a projektet a könyvtár testületi ülésein és fórumain. Az egységek vezetőivel együttműködve a szervezeti egységekben ellenőrzi a projekt feladatainak megvalósítását; erről jelentést készít az intézmény vezetőjének.

Tagjai

A szervezeti egységek delegáltjai. A tagok száma legalább 5 fő.

Hatásköre

A munkacsoport vezetője a projekt feladatainak megvalósítását ellenőrzi.

Ülésezés rendje

A megvalósítási ütemtervtől függően; de legalább havonta ülésezik.

Az ülést a munkacsoport vezetője hívja össze. Az ülésekről emlékeztető készül; amelyet az intézményvezető kap meg.



Dolgozói munkaértekezletek

Feladata

Az intézményvezető a dolgozói értekezleten:

beszámol az intézmény eltelt időszak alatt végzett munkájáról;

értékeli az intézmény programjának; munkatervének teljesítését;

értékeli az intézményben dolgozók élet- és munkakörülményeinek alakulását;

ismerteti a következő időszak szakmai, és minőségfejlesztési feladatait

A szervezeti egységek vezetői; a munkaterületek dolgozói beszámolnak tevékenységükről; javaslataikat elmondják; észrevételeiket kifejthetik; kérdéseket tehetnek fel az intézmény vezetőjének; vezetőségének.

A dolgozók megismerik a könyvtár minőségpolitikáját, az adott évre meghatározott minőségi célokat.

Tagjai

A könyvtár teljes személyzete

Ülésezés rendje

Évente legalább kétszer ülésezik. Az igazgató hívja össze. A munkaértekezletről videofelvétel készül.

Résztvevői

A könyvtár teljes személyzete.

A dolgozók érdekképviselői szervezetei

Az intézmény vezetése együttműködik az intézményi dolgozók minden olyan törvényes szervezetével, amelynek célja a dolgozók érdekképviselése és érdekvédelme.

Az intézmény vezetése támogatja, segíti az érdekképviselői szervezetek működését.

Az intézmény vezetője a munkaviszonyból származó jogok és kötelezettségek gyakorlásának, illetve teljesítésének módjáról, az ezzel kapcsolatos eljárás rendjéről, az érdekvédelmi szervezetek támogatásának mértékéről, a működési feltételek biztosításáról, jogszabályok idevonatkozó rendelkezései alapján megállapodást köt a könyvtár reprezentatív érdekképviselői szervezeteivel. Együttműködik a Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár Közalkalmazotti Tanácsával.

Szakmai szervezetek a könyvtárban

A dolgozók és a megye könyvtárosainak szakmai szervezete, a Magyar Könyvtárosok Egyesülete Bács-Kiskun Megyei Szervezet tevékenységével segíti a könyvtári szakmai célok megvalósulását szorosan együttműködve a Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtárral.

Az Informatikai és Könyvtári Szövetség Bács-Kiskun Megyei Tagozata a rendszerben működő könyvtári ellátás fejlesztését támogatva a megyei hatókörű városi könyvtár irányításával és szervezésével tevékenykedik.” (forrás: SZMSZ 3.8. fejezet)



3. Belső kommunikációhoz kapcsolódó kiadványok

3.1 Évente egyszer megjelenő dokumentumok:

3.1.1. Munkaterv

. *A Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár ... évi munkaterve.* A stratégiai célokat követve minden szolgáltatási egység elkészíti saját munkatervet tervét, amiben részt vesznek az adott szakterület dolgozói ebből áll össze a könyvtár egészének munkaterve. Az elkészült munkatervet a vezetőség az egész kollektívával megismerteti.

Határidő: január

Felelős: igazgató, szolgáltatási egységek vezetői

Forma: elektronikus, nyomtatott

3.1.2. Beszámoló

A Beszámoló a Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár ... évi munkájáról című dokumentum előzményeként minden szolgáltatási egység elkészíti az adott évi munkatervben megfogalmazott feladatait követve az éves beszámolóját, amelynek összeállításában az adott szakterületen dolgozó kollégák is aktívan részt vesznek. Az elkészült beszámolót a vezetőség az egész kollektívával megismerteti.

Határidő: január

Felelős: igazgató, szolgáltatási egységek vezetői

Forma: elektronikus, nyomtatott

3.1.3. Statisztika

Minden szolgáltatási egységnek megvan az egységes adatgyűjtési módszere és az ahhoz szükséges dokumentumok (részben elektronikus, részben nyomtatott formában). Ennek összesítését havonta végzik az adott szakterület felelősei valamint az olvasószolgálat vezetője.

A havi adatokból áll össze a féléves, valamint az éves statisztikai jelentés.

Határidő: január

Felelős: igazgatóhelyettes, szolgáltatási egységek vezetői

Forma: elektronikus, nyomtatott



3.2 Alkalomszerűen megjelenő dokumentumok:

3.2.1. Beszámolók, emlékeztetők.

Egy-egy szakterületet vagy egész kollektívát érintő eseményen, rendezvényen, továbbképzésen való részvétel után készül. Gyors, széleskörű szétsugárzást tud biztosítani.

Határidő: adott

Felelős: adott kolléga

Forma: elektronikus

Megőrzés helye: könyvtár belső hálózata

3.2.2. Körlevél. Kör-email

Kollektívát érintő tájékoztatás, információnyújtás az összes dolgozó szintjén a belső levelezés (KJMK Dolgozók). Azért nagyon hatékony, mert azonnali visszacsatolásra ad lehetőséget.

Határidő: adott

Felelős: adott kolléga

Forma: elektronikus

3.2.3. Fotó dokumentáció

Minden rendezvényről, eseményről készül. Nyilvános mappában kerül elhelyezésre, így minden kolléga tájékozódhat.

Határidő: adott

Felelős: technikus, adott programért felelős kolléga

Forma: elektronikus

Megőrzés helye: könyvtár belső hálózata

4. Belső kommunikáció a minőségirányítási rendszerről

A belső kommunikációs rendszer kialakításának elsődleges szempontja, a személyzet bevonása a szolgáltatások fejlesztésbe. A szervezet fórumai a személyes kommunikáció elsődleges helyei.

A minőségirányítási rendszer bemutatására a vezetés igénybe veszi az intézmény meglévő kommunikációs rendszerét.



Elhelyezi:

a személyes kommunikációs formáit (pl. Minőségbiztosítási Nap, vezetői fórumok, képzések),

a nyomtatott kommunikációs eszközeit minőségbiztosítási ellenőröknél és az intézményi dokumentációk között,

az elektronikus forma a belső elektronikus hálózaton válik elérhetővé a személyzet számára.

Az intézmény egész területén a leggyakoribb eszköz az intézkedésekhez az elektronikus levél, amit szinte minden dolgozó el tud érni a belső hálózaton. Ahol ez az eszköz nem ér célzt, ott a közvetlen vezető köteles a telefont vagy a személyes megkeresést használni.

III. KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

1. A külső kommunikáció célja

Kiemelt jelentőségű számunkra, hogy közszolgáltató intézményünk tevékenységéről hiteles, aktuális, informatív és közérthető módon folyamatosan tájékozódhasson a társadalom széles köre. Ennek érdekében állítottuk össze és szabályoztuk a külső kommunikációs eszközrendszerünket.

2. Nyilatkozat tömegtájékoztató szervek részére

„Nyilatkozat tömegtájékoztató szervek részére

A tömegtájékoztató eszközök munkatársainak tevékenységét az intézmény dolgozóinak az alábbi szabályok betartása mellett kell elősegíteniük. A televízió, a rádió és az írott sajtó képviselőinek adott mindennemű felvilágosítás nyilatkozatnak minősül. Nyilatkozattétel esetén be kell tartani a következő előírásokat:

- *Az intézményt érintő kérdésekben a tájékoztatásra, illetve nyilatkozatadásra az intézményvezető vagy az általa esetenként megbízott személy jogosult.*
- *Elvárás, hogy a nyilatkozatot adó a tömegtájékoztató eszközök munkatársainak udvarias, konkrét; szabatos válaszokat adjon. A közölt adatok szakszerűségéért és pontosságáért, a tények objektív ismertetéséért a nyilatkozó felel.*
- *A nyilatkozatok megtételekor minden esetben tekintettel kell lenni a hivatali titoktartásra vonatkozó rendelkezésekre, valamint az intézmény jó hírnevére és érdekeire.*
- *Nem adható nyilatkozat olyan ügyvel, ténnyel és körülménnyel kapcsolatban, amelynek idő előtti nyilvánosságra hozatala az intézmény tevékenységében zavart, az intézménynek anyagi, vagy erkölcsi kárt okozna, továbbá olyan kérdésekről, amelyeknél a döntés nem a nyilatkozattevő hatáskörébe tartozik.*

- *A nyilatkozattevőnek joga van arra, hogy a vele készített riport kész anyagát a közlés előtt megismerje. Kérheti az újságíró, riportert, hogy az anyagnak azt a részét, amely az ő szavait tartalmazza, közlés előtt vele egyeztesse.*
- *Nemzetközi sajtószervek munkatársainak nyilatkozat minden esetben csak az intézményvezető engedélyével adható.” (forrás: SZMSZ 4.1.4. fejezet)*

3. Általános tájékoztatók

A külső kommunikációra a könyvtár jól átgondolt, többszintű tájékoztatási rendszert alakított ki, ennek első pillére az általános tájékoztató kiadványok rendszere.

3.1. Általános tájékoztató a Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtárról

Tájékoztatási rendszerünk alapja, az általános tájékoztatót szolgálja. Könyvtárunk épülete 23 éve került átadásra, a kiadvány feladata a megnyitást követő években, az épületben való eligazodás segítése mellett az alapvető szolgáltatások megismertetése volt. Az új helyen sok új szolgáltatás is helyet kapott, melyek az alapinformációkkal együtt ezen a kihajtható szórólapon jelentek meg a magyaron kívül angol, német és francia nyelven.



2013-ban új fejezet kezdődött a könyvtár történetében azzal, hogy fenntartónk Kecskemét Megyei Jogú Város lett. Ez, valamint az infrastrukturális feltételekben végbement fejlődés, illetve a szolgáltatások körének változása elkerülhetetlenné tette ennek a tájékoztatási szintnek a megújítását.

3.2. Tájékoztató a Bababarát könyvtár szolgáltatásairól

A Katona József Könyvtár számára mindig fontos volt, hogy az egész életen át tartó tanulás folyamatában minden korosztálynak lehetőséget kínáljon a hasznos időtöltésre. Néhány éve különösen nagy figyelmet kapnak a 0-3 évesek, illetve a babakorból kinőtt óvodások, majd az iskolások. Sokféle programmal igyekszünk kedvet ébreszteni számukra a könyvekhez, és megpróbálunk életükhöz olyan alapot adni sajátos könyvtári eszközeinkkel, melyek segítik a fejlődésüket, boldogabbá, vidámabbá teszik gyerekkorukat. Noha mi évek óta ebben a szellemben tevékenykedünk, a lakosság körében még nem feltétlenül nyilvánvaló az a gondolat, hogy pici babáknak helye lehet egy könyvtárban. Ezért gondoljuk azt, hogy ezeket az információkat plakátokon elhelyezve bölcsődékben, óvodákban, orvosi rendelőkben, iskolákban olyan szülőket, pedagógusokat is meg tudunk szólítani, akik még nem tartoznak a



rendszeresen hozzánk járók népes táborába. Bízunk abban, hogy egyre kevesebb olyan gyerek lesz így, aki kimarad a „könyves környezet” nyújtotta pozitív élményekből, tapasztalatokból.

Az Informatikai és Könyvtári Szövetség megbízásából, a Nemzeti Kulturális Alap támogatásával, Marék Veronika közreműködésével könyvtárunkban készült el a Babaolvasó füzet. Törekvésünk, hogy a megyei könyvtárak közvetítésével ez minden újszülött baba családjába eljusson. A füzet hangos változata a Babaolvasó film: <https://www.youtube.com/watch?v=QuK8HRo1ffU>

3.3. A fiókkönyvtárainkat bemutató tájékoztatók

Az utóbbi években a Nemzeti Kulturális Alap támogatásával több kecskeméti fiókkönyvtár megújítására is sor került. Fontos, hogy a városközponttól, így a központi könyvtártól távol eső városrészek (Hetényegyháza, Hunyadváros, Műkertváros, Petőfiváros, Széchenyiváros) lakossága, intézményei, civil szervezetei naprakész tájékoztatást kapjanak a helyben lévő információszerzési, tanulási lehetőségekről. A fiókkönyvtárainkat bemutató, formailag egységes szórólapok önállóan is használhatóak, de egy köpenyben összegyűjtve teljes képet mutatnak a Katona József Könyvtár fiókhálózatáról.



3.4. Általános tájékoztató az Otthon Könyvtár szolgáltatásról

Az általános tájékoztatást nyújtó szórólapunk mellett van egy kiemelt szolgáltatásunk, mely ugyan nem számít újdonságnak, célközönségét tekintve mégis nagyon fontosnak tartjuk a róla való aktuális és pontos tájékoztatást. Az **Otthon Könyvtár** szolgáltatást azok számára kínáljuk, akik személyesen valamilyen okból nem tudják felkeresni a könyvtárat. Ez olyan lehetőség az idősek, vagy egészségük miatt otthonukhoz kötöttek számára, amiről tudnia kell minden potenciális használónak, családtagjaiknak, a környezetükben élő segítő szándékúaknak.



4. A szolgáltatások részletes bemutatása

A rendszer második szintje az egyes szolgáltatások részletes bemutatása. Ennek eszköze egy A/5-ös méretű szórólaprendszer, ami önállóan is használható, egy mappában összegyűjtve pedig egységes képet alkot munkánkról, feladatainkról, az általunk kínált tanulási, ismeretszerzési, kulturálódási lehetőségekről. A szórólapok sorát az általános



könyvtárhasználati szabályzat teszi teljessé.

Szolgáltatásaink népszerűsítésére a Nemzeti Kulturális Alap támogatásával elkészült a Katona József Könyvtár egy életen át... c. filmünk:

https://www.youtube.com/watch?v=U15_fMxcKeE

5. Tájékoztató kiadványok

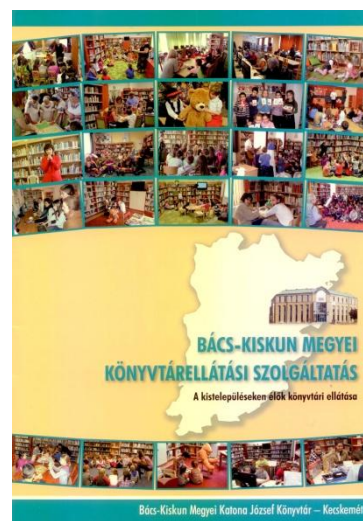
5.1. A Katona József Könyvtár képekben

Harmadik szintként olyan kiadványokat készítettünk, amelyek a tartalmi információk mellett vizuálisan is bemutatják a könyvtárat, az itt folyó munkát, az igénybe vehető szolgáltatásokat. Ennek a szintnek része az az igényes képes kiadvány, amely fotóművészek közreműködésével, négy nyelvű képaláírással biztosítja a hazai és külföldi érdeklődők információszerzését.



5.2. Bács-Kiskun Megyei Könyvtárellátási Szolgáltatás

Megyei könyvtár lévén egy olyan kiadványra is szükségünk volt, ami a legdinamikusabban fejlődő szolgáltatási egységünk munkáját mutatja be, könyvtárunk Bács-Kiskun megyében végzett feladatait rendszerezi. 2011-ben nyílt lehetőségünk a Bács-Kiskun Megyei Könyvtárellátási Szolgáltatás tevékenységéről szóló füzet



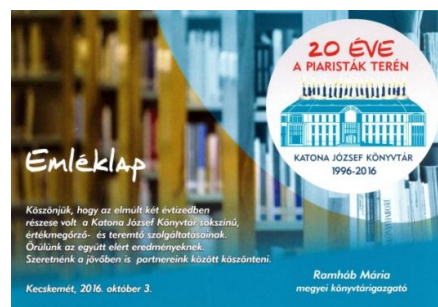
elkészítésére. Akkor 47 település csatlakozott a szolgáltatáshoz, amit látványos grafikonokkal, fotókkal, térképekkel igyekeztünk bemutatni a nemzetiségi lakosság ellátásával együtt. 2014-re ez a szám 82-re emelkedett, illetve a jogszabályi háttér is jelentősen megváltozott, ezért mindenképpen szükség volt ennek a kiadványnak a bővítésére, aktualizálására. Annál is inkább, mert nagyon büszkék vagyunk az ezen a területen elért eredményeinkre, s úgy gondoljuk, más megyék számára is hasznos segítség lehet egy jól működő rendszerről szóló áttekintés.

5.3. Évfordulós kiadványok



Új épületbe költözésünk jelentős változást hozott a könyvtár életébe. Erről öt évente különböző formában meg is emlékezünk, összefoglalva és partnereinkkel is megosztva az adott időszak sikereit, örömeit. Mindezt évfordulós kiadványainkban – Könyvtár az ezredfordulón illetve 10 éves a Katona József Könyvtár otthona – pillanatképekkel illusztrálva tettük közzé.

15. születésnapunkra a Kecskeméti Televízió által készített riportokból, tudósításokból készült egy multidéző összeállítás. 20 éves évfordulónkat emléklappal örökítettük meg.



5.4. Projekttájékoztató kiadványok

Európai uniós pályázataink eredményeinek, tapasztalatainak, legszebb pillanatainak dokumentálására is készült egy igényes kiadvány. A főbb eseményeket a Kecskeméti Televízió is rögzítette, amelyből egy könyvtárnépszerűsítő film is készült Könyvtári olvashow címmel: <https://www.youtube.com/watch?v=gvriVDXbLvY>

6. Könyvtári honlap

Az elmúlt évben lehetőségünk volt európai uniós pályázati forrásból jelentősen átalakítani rendszerünk következő



szintjét, az elektronikus kommunikációt egy olyan egész megyét szolgáló új portállal (www.bacstudastar.hu), amely minden szempontból kihasználja a világháló nyújtotta lehetőségeket.

Nyomtatott kiadványaink:

Kiadvány megnevezése	Méret	Terjedelem
3.1 Általános tájékoztató a Katona József Könyvtárról magyarul és három idegen nyelven	1/3 A/4	8 oldal
3.2 Tájékoztató a Bababarát könyvtár szolgáltatásairól	1/3 A/4	2 oldal
3.3 Tájékoztatók a Katona József Könyvtár fiókkönyvtáiról (köpeny + 5 betétlap)	5 x 1/3 A/4	2-2 oldal
	2/3 A/4	4 oldal
3.4 Tájékoztató az Otthon Könyvtárról	1/3 A/4	2 oldal
4. Szolgáltatási egységek bemutatása (köpeny + betétlapok)	A/5	2-2 oldal
5.1 A Katona József Könyvtár képekben	A/5	40 oldal
5.2 Bács-Kiskun Megyei Könyvtárellátási Szolgáltatás	A/4	20+4 oldal
5.3 Évfordulós kiadványok	A/	
- Könyvtár az ezredfordulón	A/4	32 oldal
- 10 éves a Katona József Könyvtár otthona	A/5	16 oldal
5.4 Projekt-tájékoztató kiadványok	A/5	16 oldal
- BÁCSKIR (TIOP-1.2.3-08/1-2008-0029)	A/5	8 oldal
- BÁCSTUDÁSTÁR (TÁMOP 3.2.4-08/1)	A/4	16 oldal
Plakátok	A1-A/5	1 oldal

**Filmek a könyvtárról:**

A film megnevezése	Hosszúság	Elérhetőség
Katona József Könyvtár egy életen át!	5 perc	https://www.youtube.com/watch?v=U15_fMxcKeE
Babaolvasó	1,5 perc	https://www.youtube.com/watch?v=QuK8HRo1ffU
Könyvtári olvashow	10 perc	https://www.youtube.com/watch?v=gvriVDXbLvY
Emberközpontú könyvtárhálózat	13 perc	http://www.youtube.com/watch?v=yk2Dczd7iKw
Közösségépítő Könyvtárhálózat Bács-Kiskun Megyében	45 perc	https://www.youtube.com/watch?time_continue=20&v=fXxFWxy4r9E
KönyvtárMozi Bács- Kiskun Megyében	34 perc	https://www.youtube.com/watch?time_continue=15&v=qDzro5k8BA8

Nagyon fontosnak tartjuk, hogy a tartalom mellett kiadványaink egységes arculatot is képviseljenek. Épületünk, logóink, az intézményben elhelyezett egységes tájékoztatók, feliratok illetve meglévő kiadványaink már determinálják a színvilágot, a stílust, amit szeretnénk korszerű, látványos, praktikus formában megőrizni és továbbfejleszteni. Új kiadványainkon már elhelyezünk egy kétdimenziós vonalkódot (QR-kód) is, hogy gyorsan bővebb információkhoz jussanak könyvtárunkról az érdeklődők.

7. Rendszeres tájékoztatók

A külső kommunikáció másik fontos pillére, amely magában foglalja a különböző médiákban való rendszeres megjelenést is.

7.1. Kecskeméti Kínáló

Havi rendszerességgel megjelenő helyi kiadvány, amelyben megjelennek az aktuális rendezvényeink, a fiókkönyvtárak programjai, szolgáltatásai valamint a Europe Direct Bács-Kiskun Megyei Európai Információs Pont szolgáltatásaival kapcsolatos információk mellett a terembérléssel, kötészeti szolgáltatásokkal kapcsolatos információk, valamint könyvtárunk portál ajánlója is. Az ingyenes, jelenleg 8000 példányban megjelenő kiadványból havi megjelenése után a könyvtár is kap.

Határidő: előző hónap 10.

Felelős: igazgatói titkárság, oktatásszervező



7.2. Szuperinfó

Minden héten, hétfőn jelenik meg, előző csütörtökig kell leadni az információkat. A következő hét eseményeit tartalmazza.

Határidő: hetente

Felelős: igazgatói titkárság, oktatásszervező

SZUPERinfó

7.3. Display

A könyvtár előterében található kivetítőn folyamatosan tájékoztatjuk a használókat. Alkalomszerűen programokra hívjuk fel a figyelmet, valamint könyv és DVD ajánló fut.

Határidő: havonta

Felelős: általános tájékoztatás



7.4. Plakátok

Minden hónap elején a könyvtár havi programajánlója kikerül a bejáratnál található paravánra. Fontosabb rendezvényekhez pedig egyedi plakátok, szórólapok és meghívók is készülnek.



Határidő: havonta, egyedi rendezvényeknél pedig adott

Felelős: igazgatói titkárság, kiadványszerkesztő

7.5. Közösségi oldalak

Jelen vagyunk a Facebook oldalon, aktuális programjainkról és eseményeinkről kapnak információt az „ismerősök”.

Használjuk a YouTube lehetőségeit. A könyvtárunk szolgáltatásait bemutató kisfilm fogadtatását figyelemmel kísérjük. Több mint 1200 volt az eddigi megtekintés. A feltett kisfilmek a portálunkról is elérhetőek.



Határidő: adott

Felelős: általános tájékoztatás, ED munkatárs

8. Alkalmi tájékoztatók

A külső kommunikáció harmadik fontos pillére, a programokhoz kapcsolódó tájékoztatás:

8.1.I. Sajtótájékoztatók

Kiemelt programok előtt és után nagy hangsúlyt fektetünk a helyi és országos sajtó minél szélesebb körű tájékoztatására. Különösen fontosak az országos hatókörű rendezvénysorozatokról (pl. Internet Fiesta, Országos Könyvtári Napok, KönyvtárMozi) minél szélesebb körben információt nyújtani.

Médiumok: Országos és helyi sajtó

Határidő: adott

Felelős: igazgató, igazgatói titkárság

Az aktuális programokról tájékoztatást nyújtunk a helyi sajtónak. Ilyenek például az aktuális könyves és irodalmi rendezvények, előadások, író-olvasó találkozók, felolvasóestek, dedikálások, pályázatok.

Médiumok: Kecskeméti TV, Petőfi Népe, Kecskeméti Lapok

Határidő: adott

Felelős: igazgatói titkárság

A könyvtár elért eredményeiről rendszeres tájékoztatót kap a sajtó.

Határidő: adott

Felelős: igazgató, igazgatói titkárság

8.2.Meghívók

Az adott program meghívója a különböző partnereknek, konkrét célcsoportoknak vagy személyeknek kerül kiküldésre nyomtatott, de egyre inkább elektronikus formában. Olvasószolgálatban dolgozó kollégák javaslatai alapján konkrét olvasóknak is kiküldésre kerül e-mail-ben.

Határidő: adott

Felelős: igazgatói titkárság, kiadványszerkesztő



8.3.Programplakátok

Az adott program plakátja több helyen elhelyezésre kerül a könyvtárban, valamint a város több pontján, könyvesboltokban (Libri, Líra együttműködés megállapodás alapján) illetve a megye más településein zajló, vagy megyei hatókörű rendezvények esetén az érintett településekre is több példányban.

Határidő: adott

Felelős: igazgatói titkárság, kiadványszerkesztő





9. Külső kommunikáció a minőségirányítási rendszerről

A nyomtatott és elektronikus sajtóban (Tv, rádió, on-line újságok) adott program, fejlesztés, eredmény bemutatását kezdeményezzük.

Az intézmény teljesítményét öt évente képes füzetben és hetilap mellékleteként mutatja be a közönségnek.

A honlap alkalmas az eredmények közvetítésére.

Az intézményről, a munkatársakról a sajtóban megjelent közléseket figyeljük, archiváljuk, adott fórumon bemutatjuk.

A partnerekkel való kapcsolattartás dokumentációját iktatjuk.

A szakágazatról megjelent, szélesebb érdeklődést kiváltó nyilvános közlésekre a vezetés a szervezet fórumain visszajelzést ad a személyzetnek, a program a fórum dokumentálásában megtalálható.

Kecskemét, 2019. május 15.

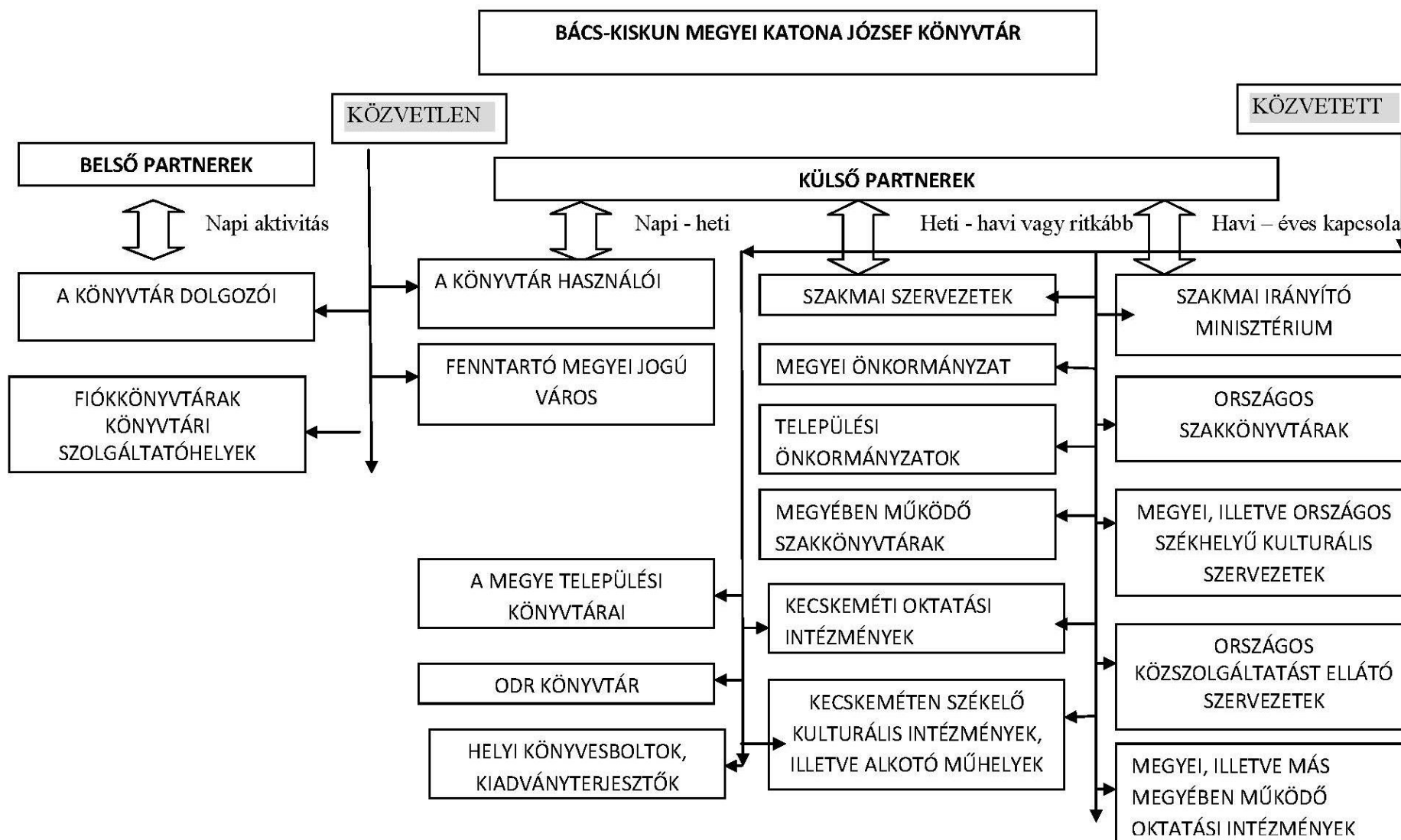
IV. MELLÉKLETEK

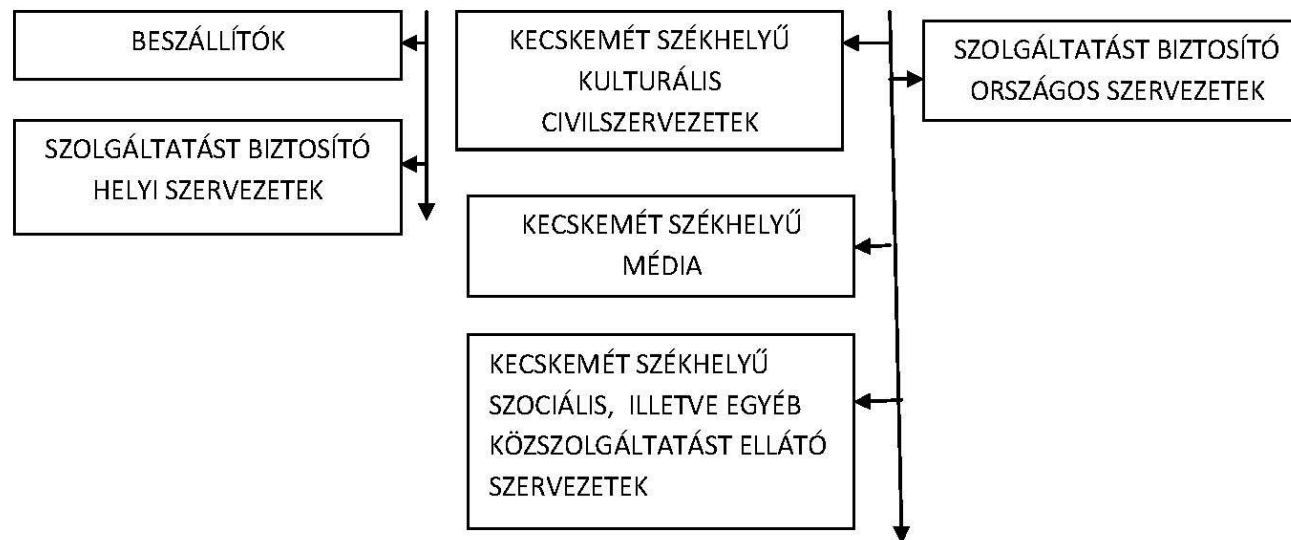
A Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár testületei, fórumai

Megnevezése	Tevékenysége					Működése (*szükség szerint többször összehívható)			
	<i>Stratégiai fejlesztési javaslatok</i>	<i>Szabályozás</i>	<i>A tervek megvalósítása. A munkafeladatok végrehajtása.</i>	<i>A végrehajtás ellenőrzése</i>	<i>Az elismerés, felelősségre vonás</i>	<i>Tagjai (Az intézmény dolgozói)</i>	<i>Ülésezések gyakorisága</i>	<i>Az ülések összehívója, az üléseket vezeti</i>	<i>Dokumentum</i>
Minőségirányítási Csoport (MICS)						A stratégiaért felelős szakemberek	*Negyedévente	IGAZGATÓ	Jegyzőkönyv
Vezetőség						A magasabb vezetők, középvezetők (osztályvezetők)	* Kéthavonta	IGAZGATÓ	Emlékeztető
Szervezeti egységek értekezletei						A szervezeti egység dolgozói	*Negyedévente	Egység vezetője	Emlékeztető
Munkacsoportok						A szervezeti egységek szakértői	Program szerint	Munkacsoport vezető	Emlékeztető
Állandó munkacsoportok						Az adott szakterület felkért szakértői	*Havonta	Munkacsoport vezető	Jegyzőkönyv
Dolgozói munkaértekezletek						A könyvtár teljes személyzete	Évente kétszer	IGAZGATÓ	Videofelvétel
Közalkalmazotti érdekképviselő						A könyvtár teljes személyzete	Évente	Közalkalmazotti Tanács vezetője	A szervezet dokumentációja
Szakszervezeti érdekképviselők				*	*	Az intézmény adott szakszervezeti tagsága	Évente	Adott szakszervezeti titkár	A szervezet dokumentációja

Belső és külső kommunikációs terv 2. sz. ábra
forrás: Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár.SZMSZ 2. sz. ábra

Partnerkapcsolatok bemutatása





Organogram

A BÁCS-KISKUN MEGYEI KATONA JÓZSEF KÖNYVTÁR SZERVEZETE AZ EGYSÉGEK, MUNKATERÜLETEK LÉTSZÁMÁVAL* 2019. 05.15.

