



Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár
Budapest

Iktatószám: 4394-24/2017

A FŐVÁROSI SZABÓ ERVIN KÖNYVTÁR KOMMUNIKÁCIÓS STRATÉGIÁJA



Készítette: Partnerkapcsolati és Kommunikációs Munkacsoport & Kovácsné Koreny Ágnes

Jóváhagyta: Minőségirányítási Tanács

Hatályba lépés: 2018. május 17.

Verziószám: 1.0

A dokumentum kódja:	PkSz_2017
Dokumentum neve:	A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár kommunikációs stratégiája
Verziószám:	1.0
Állománynév:	FSZEK_Kommunikacios_terv_2018
Oldalszám:	20
Készítette:	Partnerkapcsolati és Kommunikációs munkacsoport
Jóváhagyta:	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma:	2018. május 17.
A hatálybalépés dátuma:	2018. május 17.

A módosított verziók listája

Verziószám	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	Jóváhagyás dátuma	Hatálybalépés dátuma



minőségügyi vezető



főigazgató

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	4
A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár jövőképe.....	5
A FSZEK mottója a 2014-2020 stratégiai időszakban:	5
A kommunikációs terv céljai	5
BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ.....	6
A FSZEK belső kommunikációs tevékenysége a 2017. évi dolgozói elégedettségmérés alapján.....	6
A kommunikációs tevékenység célcsoportjai.....	8
Kommunikációs csatornák azonosítása.....	8
SWOT analízis.....	9
Célcsoport – csatorna/eszköz mátrix.....	11
KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ.....	14
A kommunikációs tevékenység célcsoportjai.....	14
Kommunikációs csatornák azonosítása.....	14
SWOT analízis.....	16
Célcsoport – csatorna/eszköz mátrix.....	18

Bevezetés

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár (FSZEK) 2014-2020 közötti időszakra vonatkozó *Informálni – Integrálni – Inspirálni* című Stratégiai Terve kimondja, hogy kiemelkedő fontosságú az intézmény számára a könyvtár pozitív fenntartói és társadalmi megítélésének további erősítése. A figyelem támogatokat, lehetőségeket hozhat az intézménynek, s segíti a könyvtár általános stratégiai céljainak elérését is.

A sikeres intézményi kommunikáció egy széles körű, tudatos, tervezett, szervezett és irányított kapcsolattartást jelent egyrészt a könyvtár valós és potenciális használóival, másrészt pedig az intézmény működésében érintett intézményrendszerrel, az úgynevezett stakeholder-ekkel. Ez utóbbiba mindazok a személyek, szervezetek, intézmények beletartoznak, akikkel/amelyekkel a könyvtár mindennapi tevékenysége során kapcsolatba kerül, akik/amelyek a szervezet tevékenységéhez kapcsolódnak (fenntartó, kerületi önkormányzatok, munkatársak, beszállítók, sajtó stb.). Hatékony belső kommunikációval pedig tervezetten, folyamatosan, irányítottan és ellenőrizetten biztosíthatjuk a munkatársak tájékoztatását, erősíthetjük lojalitásukat, s a szervezeten belüli összetartozás érzését.

A kommunikáció a tervezés és a működés szerves része, valamennyi munkafolyamat fontos eleme. A könyvtári tevékenységekhez, szolgáltatásokhoz kapcsolódó kommunikáció segíti a szervezet ismertségét és elismertségét, működésének és szolgáltatásainak minőségi fejlesztését, kapcsolatrendszerének bővítését és erősítését. A munkatársak számára biztosítja a folyamatos információ-ellátást, és a szervezeti kultúra fejlesztését.

A Stratégiai Terv által megfogalmazott kommunikációs célok a következők:

1. A könyvtárat ténylegesen és virtuálisan használók körének szélesítése, a könyvtár gyűjteményeit és szolgáltatásait rendszeresen igénybevevők számának növelése.
2. A FSZEK újrapozicionálása, szerepének megerősítése Budapest kulturális intézményrendszerében, kulturális életében, a főváros közgyűjteményi rendszerében.
3. A FSZEK mint intézmény, közkönyvtári hálózat, illetve gyűjteményének, szolgáltatásainak és működésének hatékony bemutatása, megismertetése, használatának ösztönzése a budapesti lakosok között.
4. A könyvtár és a könyvtárosok pozitív társadalmi megítélésének erősítése a kerületi és országos médiában, illetve a társadalomban.
5. A FSZEK helyének és szerepének erősítése a magyar könyvtári és információs világban; a könyvtár tevékenységeivel a hazai és nemzetközi szakmai közösség részeként, mértékadó elemeként jelenjen meg.
6. A könyvtáron belüli belső kommunikációs tevékenység révén a munkatársaknak az intézmény stratégiai céljaival és a célok eléréséhez szükséges lépések megtételével való azonosulásának elősegítése; a szervezeten belüli vertikális és horizontális irányú információáramlás javítása – különös tekintettel a tagkönyvtári hálózatra; a munkatársak motivációja erősítése; a vezetők, tagkönyvtárak, szervezeti egységek és a munkatársak közötti együttműködés hatékonyságának fokozása.

Jelen kommunikációs terv – mely kitér az intézmény belső és külső kommunikációs tevékenységére egyaránt – ezen stratégiai célok elérését kívánja elősegíteni.

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár jövőképe

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Budapest (FSZEK) meghatározó, közszolgáltatást ellátó kulturális alapintézménye, kiindulási pont minden budapesti számára. Az emberek a legkülönbözőbb okból jönnek be a könyvtárba: van, aki könyvet szeretne kölcsönözni; van, aki tanulmányaihoz keres szakirodalmat; van, akinek információra, tanácsra van szüksége ahhoz, hogy elinduljon egy úton; van, aki egy nyugodt, csendes helyre vágynak; s van, aki közösségi élményt keres. A FSZEK mindenkit nyitott ajtókkal vár: a lakosság széles körének, életkortól- és társadalmi helyzetétől függetlenül, időbeli és térbeli korlátozás nélkül, egyenlő esélyű hozzáférést biztosít gyűjteményeihez és szolgáltatásaihoz.

A könyvtár megőrzi és hozzáférhetővé teszi kulturális örökségünket, minden korosztály és társadalmi csoport számára biztosítja a szellemi javakhoz, a kulturális örökséghez a nemzeti értékekhez való szabad hozzáférést, vezető szerepben lép fel a digitális műveltség megszerzése és az élethosszig tartó tanulás területén, ösztönzi az innovációt és a kreativitást, s különös felelősséggel lép fel a gyerekek, a családok, a hátrányos helyzetűek és a fogyatékkal élők érdekében.

A FSZEK feladatait a társadalmi növekedés, a gazdasági fellendülés és az egyéni érvényesülés támogató bázisaként, mint települési könyvtár látja el a főváros mind a 23 kerületében. Közkönyvtári feladata mellett a szociológia szakkönyvtáraként is működik. Meghatározó szerepet tölt be az országos könyvtári rendszerben. Kultúraközvetítő intézményként közösségi térként, közösségépítő szerepben is funkcionál.

Kapcsolatokat épít és tart fenn társszervezetekkel, hasonló vagy kiegészítő feladatokat ellátó intézményekkel, kiszélesítve és erősítve ezzel a nyilvánosságnak kínált szolgáltatásait. Folyamatosan törekszik arra, hogy felhasználói érdekében lépést tartson makro- és mikrokörnyezete változásaival, gyorsan és hatékonyan tudjon reagálni a budapestiek igényeire, szükségleteire, elvárásaira.

**A FSZEK mottója a 2014-2020 stratégiai időszakban:
„Informálni. Integrálni. Inspirálni”**

A kommunikációs terv céljai

1. A stratégiai célok megvalósításának támogatása.
2. A könyvtár értékeink hangsúlyos kommunikációja.
3. Az érintettekkel és a felhasználókkal való kommunikáció erősítése, a kapcsolatok szorosabbra fűzése.
4. A fenntartó, a lakosság és a lehetséges partnerek figyelmének felkeltése.
5. A könyvtár és környezete kapcsolatának erősítése az együttműködés és partnerség jegyében.
6. A könyvtár „láthatóbbá” tétele a budapesti lakosság számára; modern könyvtárkép közvetítése a fiatal korosztályoknak.
7. A belső kommunikációs tevékenység újragondolása, erősítése.

8. A munkatársak tájékoztatása, oktatása, és bevonása a stratégiai célok megvalósításának folyamatába, annak érdekében, hogy minél sikeresebben végezhessék munkájukat.

A kommunikációs terv azonosítja a partnereket, a kommunikációs tevékenység célcsoportjait és javaslatokat fogalmaz meg a külső és belső kommunikáció hatékonyabb vezérlésére, a sokféle információs igény kezelésére. A tevékenységek és eredmények célzott kommunikációja javítja az intézmény társadalmi megítélését, valamint hozzájárul a FSZEK-brand megerősítéséhez.

BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

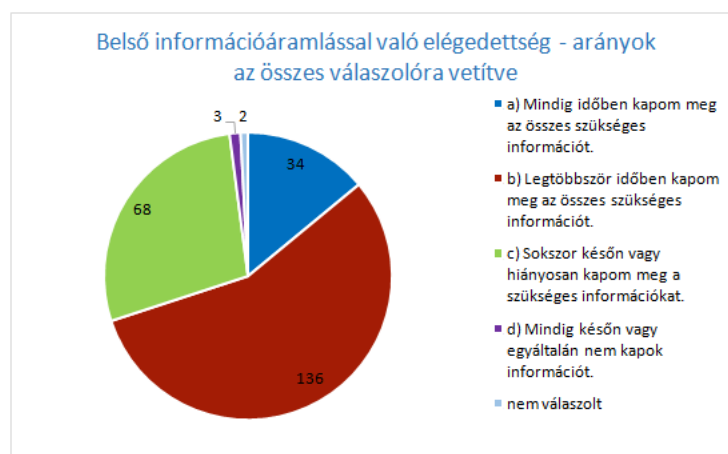
A FSZEK belső kommunikációs tevékenysége a 2017. évi dolgozói elégedettségmérés alapján

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Primer kutatások munkacsoportja a minőségirányítási rendszer bevezetésének keretében, a 2017. július 1 – 2018. július 31. közötti időszakra vonatkozó Minőségirányítási munkaterv alapján, 2017 nyarán dolgozói elégedettségi vizsgálatot végzett az intézményben. A felmérés célja a kollégák elégedettségének, munkahelyükkel való azonosulásuk mértékének feltárása, valamint a szervezeti kultúra bizonyos elemeinek vizsgálata volt. A rendelkezésre álló idő alatt a könyvtár 416 munkatársa közül összesen 243 fő töltötte ki a kérdőívet.

Az intézmény belső kommunikációs tevékenységére vonatkozóan az alábbi területeket vizsgáltuk:

1. A belső információáramlással való elégedettség

Itt arra voltunk kíváncsiak, hogy mennyire elégedettek a munkatársak a belső információáramlással. Itt az elégedettség mértékét nem fokozatokkal jelöltük, hanem négy, egymást kizáró állítás közül lehetett választani, azaz bejelölni azt, amelyikkel leginkább egyetértenek. Mindössze két fő nem válaszolt erre a kérdésre, a válaszok pedig az alábbi kördiagram szerint oszlanak meg:



A válaszadók több mint fele (56%) a b. opciót választotta, azaz legtöbbször időben kapja meg az összes szükséges információt. Ehhez társult a kollégák további 14%-a, akik mindig időben kapják meg az összes információt. Összességében tehát a válaszolók 70%-a elégedett az

információáramlással, s az is jó jelnek tekinthető, hogy mindössze hárman jelölték be a legnegatívabb véleményt kifejező d. választ.

A válaszok beosztás szerinti megoszlásánál figyelmet érdemel, hogy az a. – legmagasabb minősítésű – állítást a vezetők közül kevesen jelölték be, azaz még a vezetők esetében is előfordul, hogy az információáramlásból egy vagy több láncszem hiányzik a teljes informáltság eléréséhez.

A c. állítással – „Sokszor későn vagy hiányosan kapom meg a szükséges információkat.” – kétszer annyi ember értett egyet, mint ahányan az a. állítást jelölték be.

Ahhoz, hogy ez az arány megforduljon, érdemes felmérni, hogy az információáramlás mely részterületével van különösen sok gond, milyen jellegűek azok az információk, amelyek sokszor késve, vagy hiányosan érkeznek; van-e tendencia, vagy több tényező egyforma súllyal okozza a problémát. Az információáramlás zavarai eredhetnek a nem eléggé egyértelmű és világos munkafolyamatokból, a munkahelyi kultúra bizonyos elemeinek gyengeségéből, illetve egyéb nem kalkulálható tényezőkből egyaránt.

2. *Kommunikációs formák hatékonyságának értékelése*

A kérdőív 5. kérdése arra vonatkozott, hogy a FSZEK munkatársai milyen kommunikációs formákat tartanak hatékonyak a napi munka során felmerülő információs igény kielégítésére. A kérdésblokkra 232 és 243 közötti válasz érkezett – azaz volt olyan kolléga, aki nem értékelt a felsorolt kommunikációs módok mindegyikét. A kommunikációs formák megítélése független volt beosztástól, szervezeti egységtől, és – ami esetleg meglepő lehet – életkortól is. A kommunikációs módok vizsgálatánál kiderült, a munkatársak hatékonyabbnak tartják azokat a kommunikációs formákat, ahol az interakció egyidejű, közvetlen és kétoldali: azaz a személyes megbeszélést vezetőikkel és kollégáikkal, valamint a telefont: ezeket a lehetőségeket 3 pontnál magasabbra értékelték. Szintén kiemelkedik a kommunikációs módok közül a gyors és nyomon követhető e-mail. A másik pólust az egyirányú kommunikáció különböző megvalósulási formái jelentik: az Intranet, az összdolgozói értekezlet és a honlap. Hatékonyságának megítélését tekintve a kettő között foglal helyet a munkaértekezlet, valamint az intézményi körlevél: ezekről elmondható, hogy van létjogosultságuk a kollégák megítélése szerint, de valami mégis hiányzik belőlük, ami miatt nem kaptak egyértelműen magas pontszámot.

3. *Javaslatok a belső kommunikáció hatékonyságának növelésére – nyílt kérdés*

A hatodik kérdésben a kérdőívet kitöltő kollégák lehetőséget kaptak arra, hogy olyan kommunikációs módokat nevezzenek meg, amelyek jelenleg hiányoznak a szervezetben, de használatuk elősegítené a hatékony információáramlást. Válaszaikban egyéb javaslatokat is megfogalmazhattak a hatékonyság növelésére. A kérdésre viszonylag kevés válasz érkezett, az eredmény tehát semmiképp sem tekinthető reprezentatívnak, s a kevés válasz azt is jelezheti, hogy a belső kommunikációt a kollégák megítélése szerint alapvetően nem a kommunikációs formák bővítése, hanem a meglévők jobb kihasználása fejlesztené – ami viszont szorosan összefügg az intézményi kultúrával, azaz nem mennyiségi, hanem minőségi kérdés.

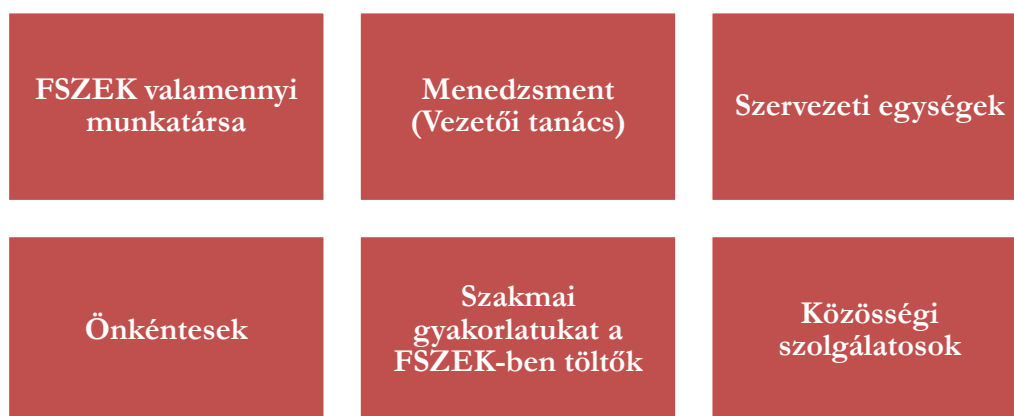
A kérdőív utolsó, nyílt kérdésére való szöveges válaszokban is megjelentek olyan elemek, melyek az elégedettség növelésében kulcsszerepet szánnak a belső kommunikáció fejlesztésének.

Személyes elégedettségemet leginkább az javítaná, ha

- „... a felmerülő problémák elintézése gördülékenyebben menne (kevesebb telefon, kevesebb levelezés, tájékoztatás az intézkedésről)”
- „... rendszeresen jutna idő csoportmegbeszélésekre.”
- „... a belső kommunikáció hatékonyabb lenne. Például gyakori a visszajelzések hiánya.”
- „... a dolgozók megfelelően kommunikálhatnának egymással.”
- „... jó és pontos lenne az információ áramlása, hogy jó és pontos munkát tudjak végezni.”
- „... több információhoz jutnék a szervezet működését illető kérdésekről, változásokról, minél rövidebb átfutási idővel. Sajnos, míg eljut a hír egy nem vezető beosztású kollégáig, sokszor már lekéstek az érdemi reakcióról...”
- „... több kommunikáció lenne a KK FSZEK-ben vezetők és beosztottak között valamint az osztályok között.”

Mint az elégedettségmérés összefoglalója megállapítja, szükség van az intézmény belső kommunikációjának fejlesztésére, de nem a használt kommunikációs csatornák számának növelésére, hanem a meglévők hatékonyságának erősítésére kell helyezni a hangsúlyt.

A kommunikációs tevékenység célcsoportjai



Kommunikációs csatornák azonosítása

A könyvtár számos különböző csatornát, eszközt használ belső kommunikációs tevékenységéhez, s folyamatosan törekszik ezek hatékonyságának növelésére, illetve új kommunikációs eszközök adaptálására.

A belső kommunikáció jelenlegi csatornái



1. Intranet (<http://www.fszek.hu/intranet>)

Office 365

2. FSZEK felhő (<https://www.office.com>)

Outlook

3. Levelező listák

- FSZEKinfo levelezőlista
- Vezetői levelezőlista
- Szakmai levelezőlisták (MIT, minőségirányítási munkacsoportok, CIRC, intranet, honlap)



FSZEK ötletbörze

4. Facebook csoport – FSZEK ötletbörze
(<https://www.facebook.com/groups/894589703978958/>)



5. E-mail üzenetek



6. Telefon



7. Belső posta (levelek, értesítések, meghívók)



8. Személyes találkozások, beszélgetések



9. Rendezvények, események

- Vezetői értekezletek (intézményi, igazgatósági és alacsonyabb szervezetek szinteken egyaránt)
- Könyvtárosok Napja
- Összmunkatársi értekezletek (igazgatósági szinten, régiós szinten, osztály és csoport szinten)
- Szakmai munkacsoport találkozók

SWOT analízis

A kommunikációs tevékenység megújítása érdekében a Partnerkapcsolati és Kommunikációs munkacsoport elkészítette a FSZEK belső kommunikációs tevékenységének SWOT analízisét. Az elemzések segítenek feltárni a kommunikáció intézményen belüli erősségeit, vagyis azokat az összetevőiket, amelyeket magas színvonalon tud nyújtani az intézmény, illetve gyengeségeit, vagyis azokat a területeket, amelyek nem kellően vagy nem kielégítően fejlődtek az elmúlt időszakban; s segít számba venni a könyvtári kommunikáció lehetőségeit és buktatóit, illetve ezek összefüggéseit is.



Célcsoport – csatorna/eszköz mátrix

Célcsoport	Csatornák és eszközök	Megjegyzés
1. FSZEK valamennyi munkatársa	1.1. Intranet	Naponta frissülő, a munkatársak általános és specifikus tájékozódását egyaránt lehetővé tevő tájékoztatási eszköz. Az intranetre kerülő tartalmak köre és a publikálás folyamata szabályozott. A tartalmak visszakeresését keresőrendszer, megőrzését archívum szolgálja.
	1.2. MS 365 felhő	MS 365 alapú megosztott dokumentum-kezelő és csoportalapú együttműködést segítő rendszer a közös munka támogatására.
	1.3. FSZEKinfo levelezőlista	A @fszek.hu e-mail címmel rendelkező aktuális és volt munkatársak általános célú levelező listája. Hatékonyasága az üzenetek célba juttatása tekintetében nem megfelelő.
	1.4. E-mail üzenetek	Közvetlen, személyre szóló üzenetküldést biztosít az intézmény valamennyi dolgozója, illetve szervezeti egysége számára. Kapcsolódó feladatok: - a @fszek.hu előtti tartomány egységesítése vezetéknev.keresztnév formában, - egy FSZEK arculati elemekkel ellátott e-mail sablon bevezetése az egységes kommunikáció érdekében; - e-mail etikett elkészítése és s dolgozókkal való megismertetése.
	1.5. Telefon	IP alapú, azonnali, közvetlen, ingyenes és gyors kommunikációt lehetővé tevő telefonrendszer. Hátránya, hogy sok tagkönyvtárban az olvasói térben van elhelyezve, ami gátolja a hosszabb és elmélyültebb információcserét.
	1.6. Belső posta	Hagyományos, írásos kommunikációs eszköz. Arculati kézikönyvben szabályozandó a külalakja.
	1.7. Hírlevél	ÚJ! A Kommunikációs és Partnerkapcsolati munkacsoport új belső kommunikációs eszközként javasolja használatát. Tartalma: szervezeti információk, napi munkához szükséges hírek, értesítés az intranetre felkerült új információkról.
	1.8. Facebook csoport – FSZEK ötletbörze	Zárt csoport a Facebookon a FSZEK munkatársai számára. Célja – a kötetlenebb kapcsolattartáson túl – a közös gondolkodás, ötletelés, jó gyakorlatok megosztása.
	1.9. Személyes találkozások, beszélgetések	A szóbeli kommunikáció klasszikus formája, amely jelen van a mindennapokban.
	1.10. Összmunkatársi értekezletek	Az egész intézményre vagy egyes szervezeti egységeire kiterjedő tájékoztatók, értekezletek, amelyeken a könyvtár vezetése és/vagy az adott szervezeti egység vezetője tájékoztatja a munkatársakat.
	1.11. Könyvtárosok Napja	Évente egyszer, október második szerdáján megrendezésre kerülő összmunkatársi találkozó, amely alkalmat biztosít a munkatársak jutalmazására, kitüntetések átadására is.

Célcsoport	Csatornák és eszközök	Megjegyzés
	1.12. Rendezvények, programok	A könyvtár vagy szervezeti egységei, esetleg a munkatársak által szervezett rendszeres vagy alkalmi programok, rendezvények események, közös kirándulások, látogatások stb.
2. Menedzsment (Vezetői tanács)	2.1. Vezetői értekezletek	A Vezetői tanács rendszeres ülései.
	2.2. Emlékeztetők	A vezetői értekezleteken elhangzottakat összefoglaló írásos emlékeztetők.
	2.3. Személyes találkozások, beszélgetések	A szóbeli kommunikáció klasszikus formája, amely jelen van a mindennapokban.
	2.4. Telefon	IP alapú, azonnali, közvetlen, ingyenes és gyors kommunikációt lehetővé tevő telefonrendszer. Hátránya, hogy sok tagkönyvtárban az olvasói térben van elhelyezve, ami gátolja a hosszabb és elmélyültebb információcserét.
	2.5. Belső posta	Hagyományos, írásos kommunikációs eszköz. Arculati kézikönyvben szabályozandó a külalakja.
	2.6. E-mail üzenetek	Közvetlen, személyre szóló üzenetküldést biztosít az intézmény valamennyi dolgozója, illetve szervezeti egysége számára. Kapcsolódó feladatok: - a @fszek.hu előtti tartomány egységesítése vezetéknev.keresztnév formában, - egy FSZEK arculati elemekkel ellátott e-mail sablon bevezetése az egységes kommunikáció érdekében; - e-mail etikett elkészítése és a dolgozókkal való megismertetése.
	2.7. Vezetői levelezőlista	A könyvtár magasabb vezető, osztályvezető, csoportvezető vagy tag-könyvtárvezető beosztású munkatársainak levelezőlistája.
3. Szervezeti egységek	3.1. Vezetői értekezletek	Az egyes régiók tagkönyvtárvezetőinek, a Központi Könyvtár osztály- és csoportvezetőinek, valamint a központi egységek osztályvezetőinek rendszeres találkozói.
	3.2. Régiós levelezőlisták	A három régió saját belső levelező listája az adott igazgatóságon belüli információ-megosztásra.
	3.3. KK levelezőlista	A Központi Könyvtár saját belső levelező listája az adott igazgatóságon belüli információ-megosztásra.
	3.4. E-mail üzenetek	Hagyományos, írásos kommunikációs eszköz. Arculati kézikönyvben szabályozandó a külalakja.
	3.5. Összmunkatársi értekezletek	Az egyes igazgatóságokhoz (régiók, Központi Könyvtár, Gazdasági Igazgatóság, Műszaki Igazgatóság, központi egységek) munkatársainak összejövetelei, tájékoztatásai.
	3.6. Telefon	IP alapú, azonnali, közvetlen, ingyenes és gyors kommunikációt lehetővé tevő telefonrendszer. Hátránya, hogy sok tagkönyvtárban az olvasói térben van elhelyezve, ami gátolja a hosszabb és elmélyültebb információcserét.
4. Szakmai munkacsoportok	4.1. Szakmai levelezőlisták	Az egyes szakmai munkacsoportok közös munkáját támogató belső levelezőlista.
	4.2. FSZEK felhő csoportwebhelyei	Az egyes szakmai munkacsoportok közös munkáját támogató dokumentum-megosztó és tároló rendszer.

Kommunikációs terv

Célcsoport	Csatornák és eszközök	Megjegyzés
	4.3. Munkacsoport ülések	A szakmai munkacsoportok rendszeres ülései, találkozói.
	4.4. Emlékeztetők	A munkacsoport üléseken elhangzottakat összefoglaló írásos emlékeztetők.
	4.5. Telefon	IP alapú, azonnali, közvetlen, ingyenes és gyors kommunikációt lehetővé tevő telefonrendszer. Hátránya, hogy sok tagkönyvtárban az olvasói térben van elhelyezve, ami gátolja a hosszabb és elmélyültebb információcserét.
5. Önkéntesek	5.1. Személyes találkozások, beszélgetések	A szóbeli kommunikáció klasszikus formája, amely jelen van a mindennapokban.
	5.2. Telefon	IP alapú, azonnali, közvetlen, ingyenes és gyors kommunikációt lehetővé tevő telefonrendszer.
6. Szakmai gyakorlatukat a FSZEK-ben töltők	6.1. Személyes találkozások, beszélgetések	A szóbeli kommunikáció klasszikus formája, amely jelen van a mindennapokban.
	6.2. Telefon	IP alapú, azonnali, közvetlen, ingyenes és gyors kommunikációt lehetővé tevő telefonrendszer.
7. Közösségi szolgáltatók	7.1. Személyes találkozások, beszélgetések	A szóbeli kommunikáció klasszikus formája, amely jelen van a mindennapokban.
	7.2. Telefon	IP alapú, azonnali, közvetlen, ingyenes és gyors kommunikációt lehetővé tevő telefonrendszer.

KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

A külső kommunikációs tevékenység célja a könyvtár ismertségének és elismertségének növelése, társadalmi hasznosságának széles körű bemutatása; a célcsoportok tájékoztatása; valamint a könyvtár szolgáltatásainak és előnyeinek megismertetése a felhasználókkal, illetve ösztönzése ezek igénybevételére. A külső partnerekkel való kommunikáció célja továbbá a meglévő és potenciális partnerek bizalmának megnyerése, a könyvtár értékeinek és eredményeinek bemutatása, s egy olyan környezet létrehozása, ami megkönnyítheti a forrásteremtést. A folyamatos kapcsolatépítés és kapcsolattartás célcsoportjainkkal sikeresen támaszthatja alá a könyvtár hasznosságát..

A kommunikációs tevékenység célcsoportjai

I. Közvetlen partnerek - akikkel gyakori a kapcsolat és a leginkább fontosak a könyvtár számára

- **1. Könyvtárhasználói csoportok**
 - 1.1. *Budapest és vonzáskörzete (személyes) könyvtárhasználó lakossága*
 - 1.2. *A könyvtár szolgáltatásait távolról igénybe vevők*
- **2. A fenntartó Fővárosi Önkormányzat**
- **3. A szakmai felügyeletet gyakorló szaktárca**

II. Közvetett partnerek - akik tevékenységükkel meghatározzák a könyvtár működését

- **1. Kerületi önkormányzatok**
- **2. Egyéb minisztériumok és hatóságok**
- **3. Támogatók**
- **4. Partnerek (sok esetben versenytársak is)**
 - 4.1. *Budapesti könyvtárak*
 - 4.2. *Hazai könyvtári hálózat tagjai*
 - 4.3. *Fővárosi kulturális és oktatási intézmények, művelődési házak. Közösségi terek*
 - 4.4. *Civil szervezetek*
 - 4.5. *Szociális hálózat*
- **5. Szakmai szervezetek**
- **6. Beszállítók, szerződéses partnerek**
- **7. Média (nyomtatott és elektronikus)**
- **8. A könyvtár potenciális használói**
 - 8.1. *Budapest és vonzáskörzete (személyes) könyvtárhasználó lakossága*
 - 8.2. *A könyvtár szolgáltatásait távolról igénybe vevők*

Kommunikációs csatornák azonosítása

A könyvtár számos különböző csatornán, eszközzel kommunikál külső partnereivel, és folyamatosan törekszik újabb és újabb kommunikációs eszközök adaptálására a kommunikációs tevékenység hatékonyságának növelése érdekében.

A Partnerkapcsolati és Kommunikációs munkacsoport felmérte a FSZEK által jelenleg használt kommunikációs csatornákat és eszközöket. A vizsgálat megállapította, hogy a FSZEK ismeri és használja a legújabb kommunikációs eszközöket, csatornákat, s ezeket igyekezett beépíteni a működésébe is. Az egyes kommunikációs eszközök hatásfoka azonban elmarad a lehetőségektől. A csatornák számszerű növelésével szemben sokkal inkább a jelenlegiek alkalmazásának hatékonyságát növelő fejlesztésekre van szükség. A könyvtár által jelenleg használt kommunikációs csatornák és eszközök:

A külső kommunikáció csatornái és eszközei

-  1. Honlap (<http://www.fszek.hu>)
-  2. Egyéb online eszközök
 - Facebook oldalak
 - Instagram oldalak
-  3. Intézményi alapdokumentumok
 - Stratégiai terv, beszámolók, munkatervek, statisztikák
-  4. Levelek, e-mailek, feljegyzések, állásfoglalások, felhívások
-  5. Kiadványok
 - meghívók, plakátok, brosúrák, szórólapok, képeslapok
-  6. Sajtókapcsolatok, sajtótájékoztatók, sajtóközlemények, média-megjelenések
-  7. Beltéri és kültéri feliratok, táblák, tájékoztatási eszközök
-  8. Személyes kommunikáció, telefonbeszélgetések
-  9. Felszólalások, előadások, interjúk, tájékoztatók, beszámolók
-  10. Rendezvények, konferenciák, kiállítások, egyéb könyvtári programok
-  11. Promóciós anyagok
 - roll-up, tájékoztató táblák, szóróanyagok

SWOT analízis

A kommunikációs terv elkészítését megalapozandó a Partnerkapcsolati és Kommunikációs munkacsoport elkészítette a FSZEK külső kommunikációs tevékenységének SWOT analízisét is.

BELSŐ TÉNYEZŐK

Erősségek

egységes arculat; a lakosság számára „A” könyvtár a FSZEK
jó kapcsolat a fenntartóval és a minisztériummal, a kerületi
önkormányzatokkal
partneradatbázis megléte
folyamatosan karbantartott honlap, jelenlét a közösségi médiában
gyors visszajelzés az olvasói észrevételekre
nagy számú könyvtár program, rendezvény; KK rendezvényszervező
sikeres pályázatok
médiamegjelenések; szakmai publikációk, előadások
távszolgáltatások bevezetése
részvétel a szakmai szervezetek munkájában; civil szervezetekkel való
jó kapcsolatok

Gyengeségek

arculat megújításra szorul
partner listák karbantartása; munkatársak hiányos tudása az
adatvédelemlről; időhiány
késve kiküldött információk
meghívók, plakátok gyenge színvonala; számítógépes grafikus hiánya
egyes önkormányzatok elérhetetlensége
partneri kapcsolatok ad hoc jellegűek és nincs hozzájuk megállapodás
olvasói kérdésekre sablonválaszok készítése
panaszkezelés következetlensége
közösségi média megjelenések egységesítése, naprakészen tartása
médiával való kapcsolat szabályozása
használói elégedettségmérés kommunikációja

SWOT

Lehetőségek

új megjelenési formák (kiadványok, szórólapok, új médiafelület)
pályázatok, szponzorok felkutatása
megújított szakmai napok, képzések
más könyvtárak jó tapasztalatainak átvétele
gyakornokok, önkéntesek, közösségi szolgáltatók fiatalok bevonása
partneri elégedettség mérése és közzététele
levelezőlisták frissítése, újak indítása
egyre több felhasználó e-mail címével rendelkezünk
Facebook, Instagram, Twitter, honlap lehetőségeinek jobb kihasználása
hálózati rendezvényszervező alkalmazása

Veszélyek

időhiány
korlátozott anyagi források
hiányos eszközpark (nyomtatás, színes fénymásolás)
túlterheltség
dolgozói fluktuáció
pályázatok hiánya
az új adatkezelési törvény

KÜLSŐ TÉNYEZŐK

Célcsoport – csatorna/eszköz mátrix

Célcsoport	Csatorna/eszköz	Megjegyzés
1. Könyvtárhasználók	1.1. Honlap	A TÁMOP projekt keretében készült portál jellegű honlap mind arculatában, mind pedig a kiszolgáló szoftver tekintetében frissítésre szorul.
	1.2. Facebook oldalak	A könyvtár szolgáltatásairól, programjairól szóló rövid, színes, fényképes híradások a közösségi média oldalakon.
	1.3. Instagram oldalak	
	1.4. Hírlevelek	Rendszeresen megjelenő tájékoztatók a könyvtár programjairól, újdonságairól az érintett hírlevélre feliratkozóknak.
	1.5. Alapdokumentumok (stratégiai terv, beszámolók, munkatervek, statisztikák)	A FSZEK-et, működését, szolgáltatásait, terveit és eredményeit bemutató rendszeres dokumentumok. A stratégiai terv rövid kivonatára magyar és angol nyelven egyaránt szükség lenne.
	1.6. Sajtóközlemények	Rendszeres tájékoztatás a sajtónak a könyvtár működéséről, szolgáltatásairól, programjairól.
	1.7. Média-megjelenések	A FSZEK adatairól, szolgáltatásairól, programjairól hírt adó rövid írások a nyomtatott és az online médiában.
	1.8. Bel- és kültéri feliratok, táblák, tájékoztatói eszközök	A könyvtárak megtalálását, azonosítását, valamint a könyvtárban való tájékozódást segítő, megkönnyítő, egységes arculatú tájékoztatói rendszer.
	1.9. Könyvtári programok, rendezvények, beiratkozási akciók	A tagkönyvtárak által szervezett színes programok
	1.10. Személyes kommunikáció, telefonbeszélgetések	A szóbeli kommunikáció klasszikus formája, amely jelen van a mindennapokban.
	1.11. Kiadványok	A könyvtárat, működését, szolgáltatásait és használatának szabályait bemutató kiadványok, dokumentumok. Egyes dokumentumokból (pl. Használati Szabályzat, annak kivonata, díjtételtáblázatok stb.) fontosnak tartjuk angol nyelvű verziók készítését is.
	1.12. Promóciós anyagok	Könyvtári programokon, vetélkedőkön stb. a könyvtár népszerűsítésére használt tárgyak.
2. A fenntartó Fővárosi Önkormányzat	2.1. Alapdokumentumok (stratégiai terv, beszámolók, munkatervek, statisztikák)	A FSZEK-et, működését, szolgáltatásait, terveit és eredményeit bemutató rendszeres dokumentumok. A stratégiai terv rövid kivonatára magyar és angol nyelven egyaránt szükség lenne.
	2.2. Levelek, e-mailek, feljegyzések, állásfoglalások	Egységes arculati, formai és stílusi módon megjelenő írásos kommunikációs eszközök.
	2.3. Személyes kommunikáció, telefonbeszélgetések	A szóbeli kommunikáció klasszikus formája, amely jelen van a mindennapokban.

Célcsoport	Csatorna/eszköz	Megjegyzés
3. A szakmai felügyeletet gyakorló szaktárca	3.1. Alapdokumentumok (stratégiai terv, beszámolók, munkatervek, statisztikák)	A FSZEK-et, működését, szolgáltatásait, terveit és eredményeit bemutató rendszeres dokumentumok. A stratégiai terv rövid kivonatára magyar és angol nyelven egyaránt szükség lenne.
	3.2. Levelek, e-mailek, feljegyzések, állásfoglalások	Egységes arculati, formai és stílárius módon megjelenő írásos kommunikációs eszközök.
	3.3. Személyes kommunikáció, telefonbeszélgetések	A szóbeli kommunikáció klasszikus formája, amely jelen van a mindennapokban.
4. Kerületi önkormányzatok	4.1. Alapdokumentumok (stratégiai terv, beszámolók, munkatervek, statisztikák)	A FSZEK-et, működését, szolgáltatásait, terveit és eredményeit bemutató rendszeres dokumentumok. A stratégiai terv rövid kivonatára magyar és angol nyelven egyaránt szükség lenne.
	4.2. Levelek, e-mailek, feljegyzések, állásfoglalások	Egységes arculati, formai és stílárius módon megjelenő írásos kommunikációs eszközök.
	4.3. Személyes kommunikáció, telefonbeszélgetések	A szóbeli kommunikáció klasszikus formája, amely jelen van a mindennapokban.
	4.4. Könyvtári programok	A tagkönyvtárak által szervezett színes programok
	4.5. Média-megjelenések a kerületi lapokban	A FSZEK alapadatairól, szolgáltatásairól, programjairól hírt adó rövid írások a kerületi lapokban.
5. Egyéb minisztériumok, hatóságok	5.1. Alapdokumentumok (stratégiai terv, beszámolók, munkatervek, statisztikák)	A FSZEK-et, működését, szolgáltatásait, terveit és eredményeit bemutató rendszeres dokumentumok. A stratégiai terv rövid kivonatára magyar és angol nyelven egyaránt szükség lenne.
	5.2. Levelek, e-mailek, feljegyzések, állásfoglalások	Egységes arculati, formai és stílárius módon megjelenő írásos kommunikációs eszközök.
	5.3. Személyes kommunikáció, telefonbeszélgetések	A szóbeli kommunikáció klasszikus formája, amely jelen van a mindennapokban.
6. Támogatók	6.1. Alapdokumentumok (stratégiai terv, beszámolók, munkatervek, statisztikák)	A FSZEK-et, működését, szolgáltatásait, terveit és eredményeit bemutató rendszeres dokumentumok. A stratégiai terv rövid kivonatára magyar és angol nyelven egyaránt szükség lenne – promóciós céllal, különös tekintettel a támogatót bevonására.
	6.2. Kiadványok	A könyvtárat, működését, szolgáltatásait és használatának szabályait bemutató kiadványok, dokumentumok. Egyes dokumentumokból (pl. Használati Szabályzat, annak kivonata, díjtételtáblázatok stb.) fontosnak tartjuk angol nyelvű verziók készítését is.
	6.3. Személyes kommunikáció, telefonbeszélgetések	A szóbeli kommunikáció klasszikus formája, amely jelen van a mindennapokban.
7. Partnerek (vetélytársak)	7.1. Alapdokumentumok (stratégiai terv, beszámolók, munkatervek, statisztikák)	A FSZEK-et, működését, szolgáltatásait, terveit és eredményeit bemutató rendszeres dokumentumok. A stratégiai terv rövid kivonatára magyar és angol nyelven egyaránt szükség lenne.

Célcsoport	Csatorna/eszköz	Megjegyzés
	7.2. Kiadványok	A könyvtárat, működését, szolgáltatásait és használatának szabályait bemutató kiadványok, dokumentumok. Egyes dokumentumokból (pl. Használati Szabályzat, annak kivonata, díjtéltáblázatok stb.) fontosnak tartjuk angol nyelvű verziók készítését is.
	7.3. Személyes kommunikáció, telefonbeszélgetések	A szóbeli kommunikáció klasszikus formája, amely jelen van a mindennapokban.
8. Szakmai szervezetek	8.1. Alapdokumentumok (stratégiai terv, beszámolók, munkatervek, statisztikák)	A FSZEK-et, működését, szolgáltatásait, terveit és eredményeit bemutató rendszeres dokumentumok. A stratégiai terv rövid kivonatára magyar és angol nyelven egyaránt szükség lenne.
	8.2. Személyes kommunikáció, telefonbeszélgetések	A szóbeli kommunikáció klasszikus formája, amely jelen van a mindennapokban.
	8.3. Felszólalások, előadások, állásfoglalások	Konferencia-felszólalások a FSZEK-hez, szolgáltatásaihoz, innovációihoz kötődő témákban.
	8.4. Személyes kommunikáció, telefonbeszélgetések	A szóbeli kommunikáció klasszikus formája, amely jelen van a mindennapokban.
9. Beszállítók, szerződéses partnerek	9.1. Személyes kommunikáció, telefonbeszélgetések	A szóbeli kommunikáció klasszikus formája, amely jelen van a mindennapokban.
	9.2. Levelek, e-mailek	Egységes arculati, formai és stílári módon megjelenő írásos kommunikációs eszközök.
10. Média	10.1. Alapdokumentumok (stratégiai terv, beszámolók, munkatervek, statisztikák)	A FSZEK-et, működését, szolgáltatásait, terveit és eredményeit bemutató rendszeres dokumentumok. A stratégiai terv rövid kivonatára magyar és angol nyelven egyaránt szükség lenne.
	10.2. Személyes kommunikáció, telefonbeszélgetések	A szóbeli kommunikáció klasszikus formája, amely jelen van a mindennapokban.
	10.3. Sajtóközlemények, sajtótájékoztatók, sajtóesemények	Rendszeres tájékoztatás a sajtónak a könyvtár működéséről, szolgáltatásairól, programjairól.
11. A könyvtár potenciális használói	11.1. Könyvtári programok, rendezvények, beiratkozási akciók	A tagkönyvtárak által szervezett színes programok, s az azokhoz kapcsolódó beiratkozási akciók
	11.2. Beltéri és kültéri feliratok, táblák, tájékoztatási eszközök	A könyvtárak megtalálását, azonosítását, valamint a könyvtárban való tájékozódást segítő, megkönnyítő, egységes arculatú tájékoztatási rendszer.