



Széchenyi István Városi Könyvtár

Telefonszám: 99/511-250

Honlap: www.szivk.hu

E-mail cím: konyvtar@szivk.hu

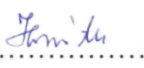
Ikt. sz.:

A Széchenyi István Város Könyvtár belső kommunikációs stratégiája

Készítette:

Minőségirányítási Tanács

Jóváhagyta:


.....
Horváth Csaba
igazgató


Sopron, 2017. 12. 06.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés.....	2
2. Belső kommunikáció SWOT analízise.....	2
3. Fejlesztési feladatok.....	4
3.1. Értekezletek, megbeszélések.....	4
3.2. Belső levelező rendszer = Zarafa.....	5
3.3. Kötetlen szakmai megbeszélés.....	5
3.4. Tudásmegosztás, belső továbbképzések.....	5
3.5. Tudástérkép.....	5
3.6. Sajtófigyelés.....	6
3.8. Belső telefonhálózat.....	6
3.9. Szolgálati mobiltelefon biztosítása az olvasószolgálat számára.....	6

1. Bevezetés

A kommunikáció mai értelemben: információcsere, közlés, tájékoztatás, ahol az információ egy összefoglaló megnevezés a tudásra, az ismeretekre és a tapasztalatokra.

A szervezetek működésének alapja a kommunikáció. Az eredményes kommunikáció képessége biztosítja a működés sikerességét, minden vezetési formánál jelentős szerepet játszik, hiszen e folyamatban valósul meg a vezetői funkció, melynek során a vezető irányítja a beosztottak munkáját.

A kommunikációnak négy alapvető funkcióját különböztetjük meg: érzelmi, motivációs, információs, ellenőrzési.

- **Érzelmi funkció:** a kommunikáció segítségével a könyvtár tagjai kifejezésre juttatják érzelmeiket, elégedettségüket, vagy épp elégedetlenségüket.
- **Motivációs funkció:** a vezető a különböző motivációs eszközök (meggyőzés, eredmények visszajelzése, dicséret, büntetés stb.) segítségével mozgósítja a beosztottakat a szervezeti célok megvalósítása érdekében.
- **Információs funkció:** bizonytalanságot szüntet meg és segíti a döntéshozatalt. Itt nagy jelentőséggel bír a szükséges adatok teljessége, pontossága, valamint a megfelelő közvetítő csatornák megléte.
- **Ellenőrzési funkció:** az intézményben kialakított csatornák biztosítják a vezetői tájékozódást, a kommunikáció révén visszajelzést kapnak az intézményben folyó tevékenységekről.

A szervezetekben megkülönböztetjük a formális és informális információáramlást, amelyek irányuk szerint lehetnek horizontálisak és vertikálisak is. A vertikális információcsere lehet lefelé és felfelé irányuló is.

A lefelé irányuló kommunikáció a magasabb szinteken kiadott információk továbbítása az alsóbb szintek felé. Ezek tartalmuk szerint vonatkozhatnak: célok megvalósítására, lehetnek munkavégzési utasítások és magyarázatok, elvárások, szabályzatok közzlése, vagy visszajelzés a teljesítményről.

A felfelé irányuló kommunikáció feladata a problémák közzlése, javaslattétel a fejlesztésekre, és beszámoló a tevékenységekről.

Az intézményen belüli kommunikációnak továbbá fontos szerepe van a megfelelő munkahelyi légkör megteremtésében.

2. Belső kommunikáció SWOT analízise

Az intézményünkben készült szervezeti kultúrára vonatkozó kérdőíves felmérés eredményei alapján könyvtárunk belső kommunikációja fejlesztésre szorul. A problémák pontosabb

beazonosítására, feltárására SWOT elemzést készítettünk. A feltárt gyengeségek alapján készítjük el a belső kommunikációs stratégiánkat.

Erősségek	Gyengeségek
Jól működik a kollégák egymás közötti személyes, szóbeli kommunikációja	A szervezeti hierarchia gátolja a nyílt légkör kialakulását (kapcsolattartás gyakorisága, stb.)
Egy-két kivételtől eltekintve jók a kollégák közötti személyes kapcsolatok	A felülről-lefelé történő információ áramlás nem elég hatékony: az információk rendszerte-lenül, késve, hiányosan jutnak el a dolgozókhöz
Az osztályok, munkájuk során együtt tudnak működni.	Nincs rendszeres lehetőségük a munkatársaknak a vélemény nyilvánításra, a szervezetet érintő kérdésekben.
A belső kommunikáció a munkával kapcsolatos tájékoztatást, feladatok kiosztását kielégítően szolgálja.	A feladatok, hatáskörök nincsenek világosan kijelölve.
A szóbeli kommunikáció esetében a telefon és a kötetlen beszélgetések hatékonyan működnek.	Bizonyos ügyek elintézési módja, adminisztrációja túlbonyolított, nem mindig egyértelmű kihez kell fordulni.
Jól működik az írásbeli kommunikáció területén a belső levelezés (zarafa).	A közös megbeszélések alkalmával gyakran hiányzik a kritikus, nyílt, tárgyilagos kommunikáció - nincs megfelelő vitakultúra, vitastílus.
Hatékonyak a feladat-orientált kiscsoportos megbeszélések.	Nem mindenkinél működik az információ áramlás.
	Nem mindenki fér hozzá a belső levelezéshez.
	Hiányzik a munkaterv végrehajtásának ellenőrzése, beszámoló az elvégzett feladatokról.
	A belső kommunikáció nem segíti minden esetben az értékelést, motiválást, a mások tevékenységének megismerését.
	Erősödő informális kommunikáció – az információ torzul, hitelességét veszíti, csökken az információ határfoka.

	Nem mindig beszélünk „azonos nyelvet” (vevő-fogadó), másképp értelmezzük az adott információt.
	Elszeparáltság, elszigeteltség → klikkesedés - akadályozza a kommunikációt.
	Hiányoznak a közös, kötetlen együttlétek, programok, amelyek segítenék a jó közösség kialakulását

3. Fejlesztési feladatok

Az előzőek alapján a könyvtárunkban működő belső kommunikációs csatornák és a hozzájuk kapcsolódó fejlesztési feladatok a következők:

3.1. Értekezletek, megbeszélések

Fajtái: vezetői értekeztet, osztályértekeztet, dolgozói munkaértekeztet

Előnye: gyors, pontos, hatékony kommunikációt tesz lehetővé, azonnali visszacsatolást biztosít lehetőséget

Helyzetkép: a munkaértekezletek nem rendszeresek, az emlékeztető időnként elmarad, gyakran hiányzik a kritikus, nyílt, tárgyilagos kommunikáció, a napirendi pontok nem minden esetben ismertek, a résztvevők többnyire passzívak

Kapcsolódó feladat: az értekezletek rendszeresebbé tétele, idejük, gyakoriságuk pontos meghatározása, emlékeztetők készítése az elhangzottakról, felelősök választása

- a vezetői értekezletek – minden héten kedden

Az emlékeztetőt a kommunikációs munkatárs készíti 3 munkanapon belül, helye:

K:/Ertekezletek_jegyzokonyvek/Vezetoi_ertekezlet_jegyzokonyvek

Felelős: igazgató

- az osztályértekezletek

Havi egy alkalommal a hónap közepén, csütörtökön.

Felelős: igazgató vagy az osztályvezető

Az emlékeztetőt a kommunikációs munkatárs készíti 3 munkanapon belül, helye:

K:/Ertekezletek_jegyzokonyvek

- összdolgozói munkaértekeztet

Háromhavonta, illetve szükség szerint

Az emlékeztetőt a kommunikációs munkatárs készíti dolgozói közreműködéssel 3 munkanapon belül, helye:

[K://Ertekezletek_jegyzokonyvek](#)

Felelős: igazgató

3.2. Belső levelező rendszer = Zarafa

Alkalmas a körlevelek küldésére, nyilvántartja az intézmény dolgozóinak elérhetőségeit.

Helyzetkép: nincs minden dolgozónak hozzáférése a belső levelező rendszerhez

Kapcsolódó feladat: belső levelező rendszeren érkező körlevelek elérésének biztosítása a számítógépes hozzáféréssel nem rendelkező dolgozók számára, vagy nyomtatott formában vagy az osztályvezető szóbeli tájékoztatása útján. A körlevél tartalmától függően azonnal, illetve az érkezését követő 1 munkanapon belül.

Számítógépek kijelölése az olvasószolgálatban és a feldolgozó osztályon

Felelős: rendszergazda, osztályvezető

Határidő: A gépek kijelölése: 2017. 12. 17.

3.3. Kötetlen szakmai megbeszélés

Célja: a munkatársak egymás munkáját jobban megismerjék, közös problémamegoldás

Helyzetkép: jelenleg esetlegesen működik

Kapcsolódó feladat: legalább kéthavonta kötetlen megbeszéléseket tartani

Felelős: osztályvezető

3.4. Tudásmegosztás, belső továbbképzések

Célja: a szakmai továbbképzések ismeretanyagának közkinccsé tétele.

Kapcsolódó feladat: rendszeres szóbeli beszámoló, de legalább jegyzet és/vagy a kapcsolódó prezentáció formájában. Fóruma a munkaértekezlet.

Felelős: igazgató

Határidő: az adott rendezvényt követő 1 hónapon belül

3.5. Tudástérkép

Az intézmény belső humán erőforrásainak összegzésére szolgál, a benne foglalt információk a tudásmegosztás bázisaként alkalmazhatók, illetve az intézmény érdekeinek megfelelő továbbképzési terv alapja.

Kapcsolódó feladat: tudástérkép elkészítése

Határidő: 2017. 12. 15.

Felelős: MIT elnöke

3.6. Sajtófigyelés

Célja részben az intézmény sajtómegjelenéseinek strukturált, rendszeres dokumentálása, részben a szakmai hírek, érdekességek közkinccsé tétele, megosztása, az adatok rögzítése táblázatba, egységes formában. Megjelentetésük célszerű a könyvtár honlapján.

Felelős: Kommunikációs munkatárs - archiválás

Közreműködők: olvasótermi és a helytörténész könyvtáros

Határidő: folyamatos

3.7. Dokumentum és fotótár

A közös meghajtó mappáiban található, amelyekhez mindenkinek van hozzáférési joga. Vannak azonban olyan kollégák, akiknek a napi munkájához, nincs szükség számítógépre, ezért ők nem jutnak hozzá az információkhoz.

Kapcsolódó feladat: mindenki számára megjelölt helyen, számítógépen, elérhetővé tenni a közös meghajtó mappái. Számítógépek kijelölése.

Felelős: rendszergazda

Határidő: 2017. 12. 17.

3.8. Belső telefonhálózat

Gyors, azonnali visszacsatolást tesz lehetővé, minden munkatárs elérhető vele.

Kapcsolódó feladat: elérhetőségek naprakész nyilvántartása, belső telefonos elérhetőségek listájának aktualizálása nyomtatásban, illetve a K meghajtón.

Felelős: kommunikációs munkatárs

Határidő: folyamatos, évenkénti korrekció a tárgyév december 15-ig

Kapcsolódó feladat: Kód

3.9. Szolgálati mobiltelefon biztosítása az olvasószolgálat számára

Helyzetkép: délután és a hévégi ügyeletben nincs rendelkezésre álló mobiltelefon

Kapcsolódó feladat: szolgálati mobiltelefon üzembe helyezése és átadása az olvasószolgálat számára

Felelős: igazgató

Közreműködők: Horváthné Balics Erika, Némethné Albert Erzsébet

Határidő: 2017. 12. 15.