



**Széchenyi István Városi Könyvtár**

**Telefonszám: 99/511-250**

**Honlap: [www.szivk.hu](http://www.szivk.hu)**

**E-mail cím: [konyvtar@szivk.hu](mailto:konyvtar@szivk.hu)**

Ikt. sz.:

## **A Széchenyi István Városi Könyvtár külső kommunikációs stratégiája**

Készítette:

Minőségirányítási Tanács

Jóváhagyta:



Horváth Csaba  
igazgató



Sopron, 2018. 10. 24.

## **Tartalomjegyzék**

1. A külső kommunikációs stratégiánk célja, feladata.....	2
2. A külső kommunikációra vonatkozó eddigi adataink.....	2
3. A könyvtár külső kommunikációjának helyzetelemzése.....	3
4. Stratégiai célok, beavatkozási területek.....	4
5. A könyvtár külső kommunikációjának célcsoportjai.....	5
6. A külső kommunikációs stratégia eredményességének mérésére szolgáló mutatók.....	5
7. A Széchenyi István Városi Könyvtár külső kommunikációs stratégiája.....	5

## **1. A külső kommunikációs stratégiánk célja, feladata**

A könyvtárunk külső kommunikációs stratégiájának célja, hogy ismertebbé és elismertebbé tegyük célközönségünk számára kínálatunkat, pontos és jól elkülöníthető információkat adjunk át nekik, fontos részévé váljunk a város kulturális palettájának, valamint visszajelzések alapján nyitott, innovatív szemlélettel fejlesszük szolgáltatásainkat, tevékenységünket.

Könyvtárunk e stratégiájával szeretné elérni, hogy gyenge pontjaink felkutatásával és kijavításával a köztudat és közbeszéd proaktív részese legyünk Sopronban és környékén, mely a látogatói létszám növekedését hozhatja magával.

A modern technológia adta lehetőségekkel élve módunk van küldetéstudatunk, hasznosságunk, és folyamatos megújulási képességünk bemutatására.

## **2. A külső kommunikációra vonatkozó eddigi adataink**

2016-ban több kérdőíves mérést is végeztünk a használóink és a partnereink körében. A használói kérdőív eredményeiből kiderült, hogy olvasóink számára a legdominánsabb szolgáltatás a kölcsönzés, vagyis a hagyományos könyvtári funkció, és a többi szolgáltatás népszerűsége messze elmarad ettől, mint például a honlapunk vagy a rendezvényeink látogatása, kevesen használják a számítógépes adatbázisainkat, nem funkcionálunk közösségi térként, kevés a helyben kutatás és tanulás. Megkérdeztük olvasóinkat mennyire elégedettek a könyvtárunkkal, és a válaszadók pozitívan értékelték a tájékoztatást a szolgáltatásainkról és az eligazító feliratokat, viszont a könyvtár külső és belső állapotával és a bútorzattal nem voltak megelégedve.

A megkérdezettek körében a kommunikációs csatornák közül első helyen az elektronikus levelezés áll, ezt követi a honlap és a könyvtárosok tájékoztatása. Kíváncsiak voltunk arra is, hogy az egyes csoportok milyen könyvtári funkciókat tartanak fontosnak. A fiatalok kiemelték a harmadik hely funkciót, a tanulók számára a szabadidő eltöltésének és a találkozások helyszíne a könyvtár. Az inaktívak ugyanakkor a hagyományos funkciókat és a rendezvényeket kedvelik leginkább. Valamennyi korcsoportban érdeklődést mutattak újszerű, formabontó programok iránt is, mint például a könyvtárak éjszakája és a filmklub.

A tanulók, vagyis a 14-25 éves korosztály körében végzett online kérdőív válaszaiból kiderült, hogy ebben a korcsoportban kevesen használják a Facebookot, mint kommunikációs csatornát. Inkább más közösségi oldalt látogatnak vagy a honlapunkon tájékozódnak. Mindenképp fontos, hogy ezeken a felületeken nekik megfelelő tartalmak is megjelenjenek. Meglepő észrevétel volt a tanulók részéről, hogy a friss beszerzéseinkkel nem voltak megelégedve, amit nem éreztünk megalapozottnak, ezért ezek prezentálására nagyobb hangsúlyt fektettünk.

2016-ban megkérdeztük a KSZR könyvtárakat is, mennyire elégedettek velünk. Az eredmények tanúsága szerint a kapcsolattartás leginkább e-mailen és telefonon zajlik, ezért nagyon fontos, hogy naprakész elérhetőségi adatokkal rendelkezünk. Ugyanakkor a KSZR könyvtárak szívesen tájékozódnak, informálódnak a honlapunkon is. A legnagyobb nehézséget az okozta számukra, hogy nem tudták melyik munkatársunk milyen területért felelős, ezért ennek kommunikálására nagyobb hangsúlyt fektettünk ezután.

A pedagógusokkal folyamatosan folytatott interjúk fontos tanulsága, hogy az iskolákba e-mailen eljuttatott információk, rendezvényplakátok sokszor nem értek célba az érintettekhez, ezért szükségesnek látjuk szorosabb személyes kapcsolatok kiépítését, illetve az együttműködési megállapodások kötésére.

A mérések által felmerült problémák jó részének megoldására már tettünk intézkedéseket. 2018-ban megismételjük a használói elégedettség mérést és a kapott eredmények tekintetében felülvizsgáljuk azokat.

### 3. A könyvtár külső kommunikációjának helyzetelemzése

3-4 fős csoportokat alkotva megkérdeztük kollégáinkat, mi a véleményük könyvtárunk külső kommunikációjáról, melyek az erősségeink és min kellene javítanunk. A kapott válaszok összesítve a következők:

Erősségek	Gyengeségek
Erős személyes kapcsolati rendszer van a könyvtárosok és felhasználók között	Nem megfelelő a könyvtár látogatók számára mutatott arca, pl. bútorzat, tisztaság, megközelíthetőség, miliő
Vannak működő kapcsolataink más intézményekkel, pl. iskolákkal, óvodákkal	Hiányoznak egyes arculati elemek, pl. kitűző, feliratok, színvilág
Van kommunikációs munkatársunk	A plakátok, szóróanyagok, ismertető külső megjelenése nem elég modern, figyelemfelhívó
Rendelkezünk saját honlappal és Facebook profillal	A könyvtári ismertető anyagok tartalma nincs aktualizálva, frissítve
Egyre többen követnek minket a Facebookon és egyre interaktívabbak használói	Esetleges, vagyis nem rendszeres a megjelenésünk a helyi sajtóban, médiában
Rendelkezünk promóciós anyagokkal, pl. könyvtári ismertető, szórólapok, plakátok	Nem használjuk ki megfelelően a meglévő médiakapcsolatainkat
Rendelkezünk saját logóval, mint az egységes arculati elem alapja	Hiányzik a nyitás a „falakon kívülre”, nincs kitelepülés, közös programok más intézményekkel, formabontó megjelenés a városban
Megfelelően működik a rendezvények népszerűsítése, reklámozása	Hiányosak a kapcsolataink a város más kulturális intézményeivel és civil szervezeteivel
Rendelkezünk összeállított és aktualizált partnerlistákkal	A honlapunk szerkezete nem elég átlátható, hiányosak egyes tartalmi részek, pl. „dokumentumaink”, idegen nyelvű változatok

Jó a kapcsolat a beszállítóinkkal	A Huntéka integrált könyvtári rendszerünk hiányos, pontatlan, pedig online mindenki számára elérhető
	Nem rendelkezünk rendszeres hírlevéllel az olvasók számára
	Eredményeinket nem tudjuk kellően hangsúlyosan kommunikálni, publikálni akár a sajtóban, akár a fenntartó felé
	Könyvtárunk nincs kellőképpen a város lakosainak köztudatában, sokan nem ismerik intézményünket.
	Kapcsolatunk a fenntartóval egyoldalú
	Nem rendelkezünk új GDPR adatkezelési szabályzattal és munkatársaink sincsenek tisztában az új szabályozással.
	Nincs lejárati előtti értesítő email az olvasók számára.
	Szakmai kapcsolatokat erősíteni kellene

#### 4. Stratégiai célok, beavatkozási területek

A helyzetelemzésünk eredményeinek megfelelően fogalmazzuk meg azokat a beavatkozási területeket, ahol szükségesek a korrekciók. A legfontosabb céljaink a következők:

**4.1.** A könyvtár váljon fontos tényezővé Sopron város kulturális életében, növelnünk kell kulturális jelentőségét, presztízsét. Ennek érdekében szükség van a következő beavatkozásokra:

- minél szélesebb körben kell ismertté tenni és népszerűsíteni a szolgáltatásainkat
- a használók és partnerek igényeinek folyamatos figyelésére, mérésére van szükség
- rendszeressé kell tennünk megjelenésünket a helyi médiában
- szakmai kapcsolatainkat erősítenünk kell más intézményekkel

**4.2.** A könyvtárunkról kialakult képet vonzóbbá kell tennünk. Ezért a következő lépésekre van szükség:

- hangsúlyosabban, egységes vizuális megjelenésre van szüksége könyvtárunknak arculati megújulás által a virtuális és fizikai felületeken, a hiányzó arculati elemeinket ki kell egészítenünk
- újszerű, formabontó, nagyobb hírértékű programokat kell szerveznünk
- egységesebbé kell tennünk az intézményi külső kommunikációt

- könyvtárunknak a közösségi lét és a közélet fontos színterévé kell válnia
- kétoldalú kapcsolatok erősítése a fenntartónkkal

## **5. A könyvtár külső kommunikációjának célcsoportjai**

Stratégiánk hatékony végrehajtása érdekében elengedhetetlen hogy pontosan körülhatároljuk azt a célközöniséget, akik körében népszerűsíteni szeretnénk intézményünket és szolgáltatásainkat. Tapasztalatainkból és felmérésekből kiderült, hogy a gyerekek és a fiatal felnőttek „megszólítására” kell helyeznünk a hangsúlyt, hiszek ők lesznek a jövő olvasói. Számukra kell olyan könyvtár képet sugározunk, amelyben a hagyományos könyvtári funkción túl modern szolgáltatásokat nyújtó közgyűjtemény vagyunk.

2016-óta rendelkezünk összeállított partnerlistákkal, melyek tartalmazzák a cég vagy intézmény nevét, a kapcsolattartó személyét, valamint a telefonos és elektronikus levelezési elérhetőséget. Fontosnak tartjuk, hogy ezeket a kapcsolatokat továbbra is fenntartsuk, az adatokat folyamatosan aktualizáljuk, illetve további kapcsolatokat is építünk, szélesítjük a megszólítandó célközöniségünket.

## **6. A külső kommunikációs stratégia eredményességének mérésére szolgáló mutatók**

- sajtómegjelenések száma a nyomtatott sajtóban és a médiában
- honlapunk látogatóinak száma
- Facebook követőink száma és az *interaktivitásuk*
- programjaink látogatóinak száma
- beiratkozott olvasóink létszáma
- a használói elégedettségmérés adatai
- napi látogatói létszámadatak
- programok látogatóinak elégedettségi mérése

## **7. A Széchenyi István Városi Könyvtár külső kommunikációs stratégiája**

A kommunikációs stratégiánk alapján évente cselekvési tervet készítünk intézményünk külső kommunikációjáról.