



Széchenyi István Városi Könyvtár

Telefonszám: 99/511-250

Honlap: www.szivk.hu

E-mail cím: konyvtar@szivk.hu

A Széchenyi István Városi Könyvtár belső kommunikációs stratégiája

Készítette:

Minőségirányítási Tanács

Jóváhagyta:


.....
Horváth Csaba
igazgató



Sopron, 2021. 06. 01.

Tartalomjegyzék

1. A belső kommunikáció jellemzői.....	2
2. A könyvtár belső kommunikációjának helyzetelemzése.....	2
3. A belső kommunikációs csatornák és fejlesztési feladatok.....	3
3.1. Értekezletek, megbeszélések, kötetlen szakmai megbeszélések.....	3
3.2. Tudásmegosztás, belső továbbképzések.....	4
3.3. Tudástérkép.....	4
3.4. Sajtófigyelés.....	5
3.5. Dokumentum és fotótár.....	5
3.6. Belső telefonhálózat.....	5
3.7. Kötetlen programok szervezése.....	5

1. A belső kommunikáció jellemzői

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 közlése, vagy visszajelzés a teljesítményről.

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

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

2. A könyvtár belső kommunikációjának helyzetelemzése

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

beazonosítására, feltárására két évente 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 felülről-lefelé történő információ áramlás nem elég hatékony: az információk rendszertelenül, késve, félreérthetően jutnak el a dolgozókhoz
Jó a kollégák közötti munkakapcsolat	Az olvasószolgálatnak nincs osztályvezetője.
Az osztályok, munkájuk során együtt tudnak működni.	A munkatársak nem mindig élnek a véleménynyilvánítás lehetőségével.
A belső kommunikáció a munkával kapcsolatos tájékoztatást, a feladatok kiosztását kielégítően szolgálja.	A közös megbeszélések alkalmával gyakran hiányzik a kritikus, nyílt, tárgyilagos kommunikáció - nincs megfelelő vitakultúra, vitastílus.
A szóbeli kommunikáció esetében a telefon és a kötetlen beszélgetések hatékonyan működnek.	Esetleges a munkaterv végrehajtásának ellenőrzése, beszámoló az elvégzett feladatokról.
Jól működik az írásbeli kommunikáció területén a belső levelezés (Kopano).	A rendszeres értekezletek hiánya hátráltatja az értékelést, motiválást, mások tevékenységének megismerését.
Hatékonyak a feladat-orientált kiscsoportos megbeszélések.	Nem mindig beszélünk „azonos nyelvet” (vevő-fogadó), másképp értelmezzük az adott információt.
	Elszeparáltság, elszigeteltség akadályozza a kommunikációt.

3. A belső kommunikációs csatornák és fejlesztési feladatok

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

3.1. Értekezletek, megbeszélések, kötetlen szakmai megbeszélések

Fajtái: vezetői értekezlet, osztályértekezlet, dolgozói munkaértekezlet

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

Helyzetkép: a munkaértekezletek nem rendszeresek, az emlékeztető elkészítése időnként késik. Gyakran hiányzik a kritikus, nyílt, tárgyilagos kommunikáció, a résztvevők többnyire passzívak

Kapcsolódó feladat: az értekezletek rendszeresebbé tétele, idejük, gyakoriságuk pontos meghatározása

- a vezetői értekezletek – legalább havonta egyszer, negyedévente az érdekképviselők képviselőivel kibővítve

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

K:/Ertekezletek_jegyzokonyvek

- összdolgozói munkaértekezlet

Legalább havonta - illetve szükség szerint

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

K:/Ertekezletek_jegyzokonyvek

Felelős: igazgató

3.2. Tudásmegosztás, belső továbbképzések

Célja: a szakmai továbbképzések ismeretanyagának közkinccsé tétele.

Kapcsolódó feladat: Tudásmegosztási szabályzatban szerepelteknek megfelelően.

Feladat: A szabályzat betartatása

Felelős: Igazgató

3.3. 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 folyamatos aktualizálása

Határidő: November 30.

Felelős: MIT elnöke

3.4. 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: Titkársági munkatárs – archiválás

Közreműködők: olvasótermi és a helytörténész könyvtáros

Határidő: tárgyév vége

3.5. 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: Az 5 évnél régebbi anyagok archiválása

Felelős: rendszergazda

Határidő: november 30.

3.6. Belső telefonhálózat

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

Kapcsolódó feladat: munkatársak magán telefonszámainak naprakész nyilvántartása

Az adatok kezelése bizalmas.

Felelős: titkársági munkatárs

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

3.7. Kötetlen programok szervezése

Legalább évente egyszer

Felelős:

Határidő: folyamatos

3.8. Feladatok, hatáskörök pontosítása - lista készítése