



Iktatószám: DEENK/250-2/2017

Tételszám: 13.22.

Melléklet:



DEENK kommunikációs terv

MIT

Petró Leonárd

2017. 2. verzió

Kommunikációs terv

| | |
|------------------------|----------------------------|
| A dokumentum kódja | 1.2.5.7. |
| Verziószám | 1.verzió |
| Állománynév | MK_7_sz_kommunikacios_terv |
| Oldalszám | 10. oldal |
| Készítette | MIT |
| Jóváhagyta | Könyvtári Tanács |
| A jóváhagyás dátuma | 2016.07.13. |
| A hatálybalépés dátuma | 2016.07.13. |

A módosítások listája

| Verzió | Állománynév | Oldalszám | Módosította | Jóváhagyta | A jóváhagyás dátuma | A hatálybalépés dátuma |
|-----------|----------------------------|-----------|-------------|------------|---------------------|------------------------|
| 2. verzió | MK_7_sz_kommunikacios_terv | 10.o. | MIT | KT | 2017.05.19. | 2017.05.19. |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |



Minőségirányításért felelős koordinátor



főigazgató, a MIT elnöke



A kommunikáció célja és feladata

A kommunikáció egy intézményben a tervezés és folyamatos működés szerves része, valamennyi munkafolyamatban fontos szerepe van mind a belső, mind a külső partnerek vonatkozásában. Az egyes könyvtári tevékenységekhez, szolgáltatásokhoz kapcsolódó kommunikáció segíti a szervezet hírnevének növelését, kapcsolatrendszerének bővítését, az együttműködést területeinek szélesítését. A szervezet dolgozói számára biztosítja a folyamatos információ-ellátást, a szervezeti kultúra megfelelő irányú fejlesztését.

A megfelelően megtervezett és kivitelezett folyamatos tájékoztatás a könyvtár egyik kiemelt célja és tevékenysége. Ahhoz, hogy e tevékenység sikeres és eredményes legyen, szükséges a célok, a célcsoportok, a tartalom, a kivitelezés eszközeinek pontos meghatározása, a folyamatok összehangolása, valamint a kommunikáció hatásainak mérése, értékelése.

Kommunikáció szervezése a DEENK-ben

A 2015. január elsejével felállított új szervezetében a könyvtár kommunikációját és marketingtevékenységét külön e céllal kinevezett **koordinátor** irányítja. A koordinátort az egyes osztályokhoz tartozó munkatársak önkéntes szerveződésével létrejött **DEENK Kommunikációs és marketing csoport** (röviden: Ccom) segíti.

A nyitott, 2015-ben 12 főt számláló csoport feladata a kommunikációs és marketingtevékenység összehangolása a DEENK teljes területén. Eszerint:

1. Tervezi, kialakítja és működteti a kommunikáció szervezeti kereteit a PDCA ciklikusság fenntartásával
2. Támogatja a szervezet többi tagját kommunikációs feladatai ellátásában
3. Maga is szereplője a kommunikációs folyamatnak, önálló kommunikátor

A csoport nem önálló szervezeti egységként tevékenykedik, tagjai saját osztályukon végzett munkakörük mellett látják el feladataikat. A Ccom-ban az egyes feladatkörök többé-kevésbé állandó csapatokhoz vannak rendelve. A csapatok munkáját a koordinátor irányítja.¹

Kapcsolódó feladatok

- A könyvtár állandó kommunikációs feladatainak sikeres ellátására csak viszonylag szilárd szervezeti keretek között van mód. Ennek érdekében tovább folytatjuk a Ccom belső szervezeti kialakítását és összehangolását a könyvtár szervezeti kereteivel.
- Folytatjuk az időszerű eseményekhez/rendezvényekhez/célokhoz kapcsolódó kommunikációs tervek kidolgozását.²
- A könyvtári stratégiában megjelölt fókuszterületekre összpontosítva kidolgozzuk a DEENK kommunikációs és marketing stratégiáját.

¹ A Ccom-ról és felépítéséről:

https://intranet.lib.unideb.hu/wiki/index.php/Category:Kommunik%C3%A1ci%C3%B3s_%C3%A9s_Marketing_csoport, ill.

https://intranet.lib.unideb.hu/wiki/index.php/A_Ccom_fel%C3%A9p%C3%ADt%C3%A9se

² V:\media\ccom\rendezvények\deenkcenarium\100 ev ajanlo.docx

Kommunikációs csatornák azonosítása, működtetése a DEENK-ben

A könyvtár számos csatornán keresztül kommunikál partnereivel és folyamatosan törekszik újabb és újabb kommunikációs eszközök adaptálására.

Az elmúlt időszakban felmértük és megvizsgáltuk az általunk használt kommunikációs csatornákat, ami alapján a következő megállapításokat tehetjük.

1. A DEENK használja és ismeri a legújabb kommunikációs eszközöket, csatornákat, melyeket igyekezett beépíteni a működésébe is.
2. Az egyes kommunikációs csatornák alkalmazása azonban nem kiegyensúlyozott, határfokuk elmarad a lehetőségektől.
3. A csatornák számszerű növelésével szemben tehát az alkalmazásuk hatékonyságát növelő fejlesztések, változtatások kidolgozására kell elsősorban figyelmet fordítani
4. A vonatkozó trendek követése továbbra is fontos szempont, de rövidtávon nem indokolt újabb csatornák bevonása a kommunikációs folyamatainkba.

A csatornákat egyenkénti definiálását és célcsoportok szerinti szegmentálását elvégeztük³. A használatukkal kapcsolatos tapasztalatokra, igényekre vonatkozó adatokat⁴ felhasználva elkezdtük a belső és külső kommunikációhoz kötődő folyamatok kidolgozását.

Kapcsolódó feladatok

- **A számos kidolgozandó/módosítandó folyamat között szükséges prioritásokat felállítani, amihez szervezet stratégiai céljai, a partnerek szokásait, igényeit vizsgáló felmérések és adatok adnak kiindulópontot.**
- Tovább kell folytatni a használati tapasztalatokkal kapcsolatos adatok gyűjtését, újabb mérési módszerek kidolgozását, beépítését a folyamatokba.
- **Annak ellenére, hogy rövidtávon nem látjuk szükségét újabb csatornák adaptálásának, tovább folytatjuk az ezzel kapcsolatos „kísérletezést” az új lehetőségek vizsgálatát mind a belső, mind a külső partnerekkel való kommunikáció területén.**

Az arculat

A könyvtár kommunikációjának egyik központi eleme az arculat, mely elsősorban a külső partnerek számára teszi azonosíthatóvá az intézményt, de szerepe a belső kommunikációban is fontos, konzisztens a szervezeti kultúrával.

A Debreceni Egyetemen jelenleg nincs mindenkire kötelező, teljes arculati portfólió, csupán bizonyos ajánlásokat fogalmaznak meg egy-egy elemhez kötődően. A rólunk kialakult képet viszont nagymértékben határozza meg a **vizuális megjelenésünk**, ami korábban

³ https://intranet.lib.unideb.hu/wiki/index.php/Kommunik%C3%A1ci%C3%B3s_csatorn%C3%A1k_a_DEENK-ben

⁴ Építhetünk többek a Primer csoport által végzett mérések (belső kommunikációs kérdőívre, a használói elégedettségmérések stb.) vonatkozó eredményeire, online használati statisztikákra, egyéb használó szokásokkal kapcsolatos információkra.

meglehetősen töredezett állapotot mutatott: a hét könyvtár 7 különböző logó-verziót használt, a nyomtatványok és feliratok pedig mindenhol eltérőek voltak. Az egységes könyvtári szervezetet határozottabban megfogalmazó, új struktúra kialakításakor ezért az egységes vizuális identitás megteremtése is hangsúlyos feladattá vált.

A feladat első lépéseként 2014-ben megszületett a DEENK új egységes logója. A kapcsolódó arculati kézikönyv rögzíti a színek, stílusok és a felhasználás módjait, tiltásait.⁵ A dokumentum útmutatásai alapján 2015-ben elkezdődött az arculati portfólió (fejléces papírok, névjegyek stb.), a használt nyomtatványok, valamint a komplex könyvtári feliratrendszer megtervezése és kialakítása, melyet a Ccom ezzel foglalkozó csapata (CcomGT) végez⁶.

A felhasználói terekben történő sikeres tájékozódás érdekében a felirat-rendszer kidolgozása került az első helyre. Sikerült megteremteni az anyagi feltételeit az egységes felirat-hordozók (fali tokok, keretek stb.) beszerzésének, amit a többszintű tájékozódási-rendszer kialakítása, az egyes elemek grafikai tervezése követett. A kész feliratok egy közös hálózati meghajtón minden munkatárs számára elérhetők⁷. A feliratok lecserélésének folyamata 2015 elején kezdődött egy meghatározott ütemterv szerint.⁸ A Ccom feladata emellett a kapcsolódó munkafolyamatok kialakítása, működtetése is.⁹

Kapcsolódó feladatok

- Tovább kell építeni az arculati portfóliót, melyből több elem is hiányzik vagy még nem végleges.
- Folytatjuk a feliratok készítését és kihelyezését: májusára minden könyvtárban egységesek lesznek a terekhez kapcsolódó feliratok, s a 2016/17 tanév kezdetéig tervezzük az állományhoz köthető kiírások lecserélését, valamint a napi munka során használt nyomtatványok, (beiratkozási lap, előjegyzés-kérő stb.) teljes egységesítését.
- Továbbra is gondot jelent a fizikailag egymástól távol eső könyvtárakban biztosítani a rendszeresen kihelyezendő anyagok (pl. zárva tartások) elhelyezését. Az infrastruktúra hiányosságai és/vagy a távolság miatt felmerülő problémák megoldására kidolgozott eljárások a jövőben finomításra szorulnak.

Kommunikáció külső partnerekkel

A külső partnerekkel való kommunikáció célja többek között a lehetséges partnerek bizalmának megnyerése, az intézmény jó hírének és ismertségének növelése. Értékeink és eredményeink bemutatása partnereink és fenntartónk felé a szervezet pozícióit erősíti. A folyamatos kapcsolatépítés és kapcsolattartás célcsoportjainkkal sikeresen támaszthatja alá a

⁵ V:\media\ccom\brand\DEENK arculat.pdf

⁶ https://intranet.lib.unideb.hu/wiki/index.php/Feliratok%2C_ki%C3%ADr%C3%A1sok_a_DEENK-ben

⁷ V:\media\ccom\brand\feliratok

⁸ V:\media\ccom\brand\Feliratcsere\megbizas_feliratcsere.docx ill. V:\media\ccom\brand\Feliratcsere\Feliratcsere_utemterv.docx

⁹ Lásd pl. https://intranet.lib.unideb.hu/wiki/index.php/Feliratok_k%C3%A9sz%C3%ADt%C3%A9se

könyvtár hasznosságát. Ugyancsak kiemelkedően fontos a könyvtár szolgáltatásainak és előnyeinek megismertetése a felhasználókkal, illetve ösztönzése ezek igénybevételére.

A DEENK külső partnereit a KKÉK útmutatásai alapján két kategóriába soroljuk:

1. KÜLSŐ KÖZVETLEN PARTNEREK. Azok a partnerek, akikkel gyakori a kapcsolat és a leginkább fontosak a könyvtár számára. Ide a Debreceni Egyetemen belüli partnereket (fenntartó, egyetemi polgárok, egyetemi szervezetek) és a könyvtár közvetlen felhasználóit soroljuk.
2. KÜLSŐ KÖZVETETT PARTNEREK. Azok, a DEENK-en és az Egyetemen kívüli partnerek, akik tevékenységükkel meghatározzák a könyvtár működését, amelyeket keretként kell figyelembe venni (pl. minisztérium, kiadók, szakmai szervezetek, debreceni kulturális szervezetek.)

A könyvtár partnerkapcsolatainak átlátható kezelése és naprakészen tartása az egyik legfontosabb feltétele a hatékony kommunikációs rendszer kiépítésének. Az elmúlt évben számba vettük és rendszereztük a könyvtár partnereit, azonosítottuk az egyes partnercsoportokat és elvégeztük ezek több szempontú szegmentálását.¹⁰

A DEENK partnereinek pontos nyilvántartása a centralizálódott szervezetben még hangsúlyosabb igényként jelenik meg. A külső partnerek naprakész nyilvántartása érdekében 2015 elkezdődött a könyvtár partner-adatbázisának kiépítése. A ContAct névre keresztelt adatbázis kialakításakor az elsődleges szempont a partner-adatok kezelésének hatékonysága volt:

- Az adatbázisban minden partner-adat csak egyszer szerepel és egy partner több partnercsoporthoz is besorolható.
- Ez a megoldás segít elkerülni az adatok duplikálását és a nagyobb pontosság mellett a frissítés/módosítás folyamatát is egyszerűsíti.
- Az adatbázis online elérhetőségével minden könyvtárban ugyanazokat az adatokat lehet használni.
- Az adatok a napi munka során használt formátumokba (email-listák, borítékok, körlevelek, címkék stb.) exportálhatók.
- A partnerekhez kapcsolódó statisztikai és egyéb informatív adatok nyerhetők ki.

Az adatbázisban jelenleg 320 (2016.04.) partner adatai találhatóak 20 különböző csoporthoz rendelve. A partner-adatokat a teljes részletességre törekedve rögzítettük.

Kapcsolódó feladatok

- A ContAct kiépítését a MS Access relációs-adatbázis szerkesztőben kezdtük el, mely a felmerült igények nagy részét képes kielégíteni. Használatának azonban vannak olyan korlátai, ami miatt egy önállóan fejlesztett adatbázis kialakítása tűnik célravezetőnek. (Az egyetemi partnerek vonatkozásában azonban figyelembe kell venni, hogy hasonló partner-adatbázis kiépítésére az egyetemen is van igény, egy ott megvalósuló projekt partnereink meghatározó

¹⁰ https://intranet.lib.unideb.hu/wiki/index.php/DEENK_partnerei

részének nyilvántartását oldaná meg a könyvtár számára is. A fejlesztések esetén tehát az egyetemi rendszer által nem kínált megoldásokra kell koncentrálni).

- A ContAct jelenlegi formájában nem érhető el online, a széleskörű használatnak vannak korlátai.
- Az adatbázis kiépítésekor elengedhetetlenül szükséges az egyes partnerekhez/partner csoportokhoz tartozó „felelősök” meghatározása, akik a rájuk bízott partneri adatok rendszeres és ad hoc felülvizsgálatát végzik. A szerep az adminisztratív funkciókon túl valódi partnerkapcsolati szerepként is funkcionálhat a jövőben.

A kommunikáció csatornái

A DEENK számos csatornát használ a partnerekkel történő kommunikációs tevékenysége során, melyek célcsoport és tartalom szerint egyaránt feloszthatók. A kommunikációs rend kiépítésekor törekszünk a célcsoport-csatorna viszonyok egyértelmű meghatározására és a csatornák szerepének, tartalmi vonatkozásainak pontos definiálására.¹¹

A külső partnereinkkel való kommunikáció során a következő csatornákat használjuk:

1. **E-mail:** Mind a könyvtáron belüli, mind az azon kívüli kommunikáció egyik legfontosabb csatornáját az elektronikus levelezés jelenti. A használói elégedettségmérés adatai szerint is az elsődleges olvasóink is a könyvtári ezt tekintik elsődlegesnek.
2. **Postaszolgálat:** Nyomtatott dokumentumok (hivatalos levelek, beszámolók, meghívók stb.) küldésére használjuk. Mind a belső (egyetemi) mind a külső irányú postázás az egyetemi szabályozásnak alárendelve működik.¹²
3. **Könyvtári hírlevelek** (részletesen lásd később)
4. **Könyvtári honlap**
5. **Személyes kontaktus**
6. **Nyomtatott anyagok** (Kiadványok, feliratok, kiírások)
7. **Egyetemi Élet cikkei:** Jelenleg két állandó rovattal rendelkezünk az egyetemi lapban. A „Deenk.hu” rovatban közölt írások a könyvtár eseményeivel, szolgáltatásaival kapcsolatos hasznos információk mellett, nagy hangsúlyt fektetnek a DEENK kevésbé ismert aspektusainak megismertetésére, ill. a könyvkultúrával kapcsolatos általános tájékoztatásra is. Az „Ideál” rovat az egyetem oktatóinak, kutatóinak személyes és szakmai bemutatásával állít követendő példákat a következő generáció elé.¹³
8. **Sajtó** (egyetemi, regionális és országos)
9. **Közösségi média és web 2.0:** 2015. január 20-tól a DEENK kizárólag egyetlen profiloldalt¹⁴ üzemeltet. Az oldal szerkesztését egy, a Kommunikációs és marketing csoporton belül alakult külön csapat végzi. A Facebook segítségével közvetlen kapcsolatot tudunk ápolni felhasználói

¹¹ https://intranet.lib.unideb.hu/wiki/index.php/Kommunik%C3%A1ci%C3%B3s_csatorn%C3%A1k_a_DEENK-ben

¹² <https://intranet.lib.unideb.hu/wiki/index.php/Postac%C3%ADmek>

¹³ V:\media\ccom\sajto+figyeles\sajtófigyelés\egyetemi_elet_cikkek.xlsx

¹⁴ <https://www.facebook.com/deenk.hu>

csoportjaink egy részével. 2015-ben egy Pinterest profilt¹⁵ is létrehoztunk, így erősítve a képmegosztó oldalon való jelenlétünket.

10. **Neptun és „dolgozók” levelező lista:** a könyvtártól független kommunikációs csatornák az egyetemi ISZK üzemeltetésében. A használatukra külön szabályozás vonatkozik.¹⁶

11. **Rendezvények:** a DEENK rendezvényei az általános kommunikációs célokon túl a partnerkapcsolatok további építésének is rendkívül hasznos eszközei.¹⁷

Kapcsolódó feladatok

- A legsürgősebb teendőnk a könyvtár email-címeinek rendezése, mely a korábbi széttagoltság örökségét cipeli. Elérhetőségeink a felmérések és napi tapasztalatok alapján is nehezen követhető mind az olvasók, mind a munkatársak számára. A rendszer megfelelő átalakításával a hatékonyság is növelhető.
- A hírlevelek küldésének folyamatát kidolgoztuk, de bizonyos részletek tisztázatlansága miatt a közeljövőben felülvizsgálatra lesz szükség.
- Az új, közös honlap megszerkesztése elsődleges prioritás 2016-ban.
- Az Egyetemi Életbe írt cikkek esetében a mostaninál határozottabb tartalmi keretek kialakításán kell dolgozni.
- A közösségi médiában és a web.2 területén több kísérletet is tettünk¹⁸, s a jövőben e tapasztalatokat is figyelembe véve vizsgáljuk a további lehetőségeket.

Kommunikáció a fenntartóval

A fenntartó irányába történő megfelelő kommunikáció komoly lobbierőt is magába foglal, ami erősítheti a könyvtár intézményen belüli pozícióit, segítheti stratégiai céljaink megvalósulását. E folyamatban a határozottan és egyértelműen megfogalmazott üzenet kiemelkedően fontos.

A fenntartóval való kommunikáció a könyvtár hivatalos jelentésein, kiadványain és a vezetők személyén keresztül valósul meg elsősorban.

Kommunikáció a felhasználóval

A könyvtár felhasználóival való kapcsolattartás során majd' minden kommunikációs csatornát igénybe veszünk, hiszen felhasználóink igen heterogén csoportot alkotnak.

A legközvetlenebb módot a személyes kapcsolat jelenti, ami elsődlegesen az olvasószolgálatban dolgozó munkatársak révén valósul meg. A kommunikáció kiemelten fontos területe ez, hiszen a könyvtárról kialakult benyomásban nagy súllyal esik latba az használók személyes tapasztalata. Az elmúlt időszakban tartott ügyfélszolgálati tréningek a kollégák kommunikációs képességeinek fejlesztését is szolgálta. Az olvasószolgálatban

¹⁵ <https://hu.pinterest.com/deenklibrary/>

¹⁶ https://intranet.lib.unideb.hu/wiki/index.php/%C3%9Czenet_k%C3%BCld%C3%A9se_a_Neptun_rendszerben_ill.https://intranet.lib.unideb.hu/wiki/index.php/%C3%9Czenet_k%C3%BCld%C3%A9se_a_%22dolgozok%22_nev%C5%B1_email_list%C3%A1ra

¹⁷ V:\media\ccom\rendezvenyek\DEENKrendezvenyek_reszletes.xlsx

¹⁸ <http://konyvtamasz.blog.hu/>

dolgozók számára készített nyomtatott segédletek ugyancsak a kiegyensúlyozottabb ügyfélszolgálati színvonal biztosítására készülnek.¹⁹

Az olvasókkal való távoli kapcsolattartás legfőbb csatornáit az Integrált Könyvtári Rendszerbe épített lehetőségek adják:

1. Minden olvasónak ismert az email címe, melyre rendszeresen küldünk a kölcsönzéseivel kapcsolatos információkat.
2. A rendszer hírlevél-küldőjén keresztül a felhasználók közvetlenül elérhetők, az üzenetek olvasó-típusonként szegmentálhatók.

Az aktuálisan nem beiratkozott egyetemi polgárok elérésének legbiztosabb eszköze a Neptun tanulmányi rendszerben küldött üzenet. Felméréseink is alátámasztják, hogy az így küldött üzeneteket a felhasználók nagy része olvassa, tartalmát ismeri. Ezt a lehetőséget már korábban is alkalmaztuk, de a 2015 óta nagyobb hangsúlyt fektetünk rá.

Kapcsolódó feladatok

- A szolgáltatásokkal kapcsolatban küldött üzenetek (felszólítók, figyelmeztetések stb.) formai sablonjait egységesíteni kell, az egyes könyvtárakban alkalmazott eltérő gyakorlatok megszüntetése céljából.
- A hírlevelek szerepének és tartalmi vonatkozásainak pontosabb definiálására van szükség, a hírlevél-küldés kialakított folyamatának finomításával együtt.
- Az IKR alkalmas az olvasói telefonszámok rögzítésére, de az ezzel kapcsolatban nincs egységes gyakorlat. A telefonszámok használata a kommunikáció, és többek között a primer kutatások tekintetében is jól hasznosítható, ezért érdemes a jövőben közelebbről vizsgálni ennek a lehetőségeit is.
- Terveink szerint további nyomtatott és online segédleteket gyártunk a felhasználókkal közvetlenül érintkezők számára az olvasószolgálati osztállyal egyeztetett témákban.

Kommunikáció a sajtóval és a médiával

A DEENK-et érintő külső híradások, média megjelenések mindegyike a Rektori Hivatal sajtóirodáján keresztül valósul meg. A kommunikációs koordinátor egyik fontos feladata a Sajtóiroda kijelölt könyvtári referensével való folyamatos kapcsolattartás. Az elmúlt évek médiamegjelenéseit összesítő táblázat adatai az együttműködés sikerességéről árulkodnak.²⁰

Kapcsolódó feladatok

- A sajtómegjelenések esetében a számszerű növekedés mellett gondot kell fordítani arra, hogy a tudósítások tartalma hatásosan jelenítse meg a könyvtár sokszínű szerepét.

¹⁹ V:\media\ccom\brand\feliratok\DEENK_email.pdf

²⁰ V:\media\ccom\sajto+figyeles\sajtófigyelés\DEENK_media.xlsx

Kommunikáció a munkatársakkal

A belső partnerekkel folyó kommunikáció a megfelelő információáramlást hivatott biztosítani úgy, hogy az üzenet torzulása a lehető legkisebb mértékűre redukálódjon. Fontos szerepe van emellett a munkahelyi légkör megteremtésében a szervezeti kultúra jellegének kialakulásában. A jól működő belső kommunikációval mindenki számára megismerhetők és vállalhatók a szervezet stratégiai céljai, mozgósíthatók az elérésükhöz szükséges erőforrások.

A DEENK működésének évek óta egyik problematikus területe a belső kommunikáció alacsony hatásfokú működése, amit az ezzel kapcsolatos felmérések ugyancsak megerősítenek. Ennek oka elsősorban az egységes szempontokon alapuló, tervszerűen kialakított kommunikációs rendszer hiányából fakadt. Ezért a Ccom legsürgetőbb feladatát a belső kommunikációs rendszer alapjainak megteremtése jelenti.

A kommunikáció célja: szervezeti kommunikáció szintjei

A DEENK-en belüli szervezeti kommunikáció alapvetően formális és informális csatornákra bontható, amiben horizontális és vertikális irányokkal számolunk. A vezetőség részéről érkező pontos és rendszeres tájékoztatásnak kitüntetett szerepe van a célok megvalósításában, sikerességében, eredményességében. Munkatársaink éppen e területet jelölték meg az egyik kardinális területként, ezért ennek folyamatát az elsők között dolgoztuk ki.²¹ A vezetőség által is elfogadott folyamat más, hasonló irányú és típusú kommunikáció számára is módszertani keretet ad.

Kapcsolódó feladatok

- A Ccomban tovább folytatjuk a kommunikáció többi irányához, típusához kapcsolódó folyamatok kidolgozását, és fokozatosan beépítjük a mindennapi működésbe.

A belső partnerek nyilvántartása: munkahelyi adatbázis

A könyvtár belső partnereiként a munkatársakat azonosítottuk, s több szempontú szegmentálást is elvégeztük. A könyvtárban létező igény egy belső munkatársi adatbázis léte, melyből többek között megismerhető, hogy ki milyen feladat ellátásában vesz részt. A munkatársi adatok naprakész nyilvántartása nem csupán kommunikációs de munkaügyi szempontból is fontos, amit egy erre a célra létrehozott komplex adatbázissal létrehozásával érhetünk el.

A belső kommunikáció csatornái

A munkatársakkal való kommunikáció során szintén számos csatorna áll rendelkezésünkre, melyek egy része általános, más része azonban csak egy-egy szegmenshez kötődik. Belső kommunikációnkat ezen különbségek figyelembevételével kell megterveznünk.

²¹

https://intranet.lib.unideb.hu/wiki/index.php/T%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%A1si_rend_a_K%C3%B6nyvt%C3%A1ri_Tan%C3%A1cs_%C3%BCI%C3%A9seir%C5%91

1. **Belső levelezés:** A DEENK-ben minden munkatárs saját dolgozói email-címmel rendelkezik, így mindenki elérhető egyénileg és levelezési listákon egyaránt. A levelezés a könyvtári belső kommunikáció elsődleges csatornája.
2. **DEENK WikiLib:** A munkahelyi feladatokkal, folyamatokkal kapcsolatos naprakész ismeretek helye.²²
3. **Szabadpolc:** A belső kommunikáció javítása érdekében hoztuk létre 2014-ben. Célja a könyvtári munkával kapcsolatos információk eljuttatása, a szervezeti kultúra fejlesztése, az egymástól nagy fizikai távolságokra lévő egységek közötti munkatársi és személyes kapcsolatok szorosabbra fűzése. Havonta jelenik meg.²³
4. **Személyes kontaktus**
5. **Szakmai kávéház:** Előadás sorozat, melynek keretei között különböző témákat érintő prezentációkat tartanak a munkatársak egymásnak. A szakmai továbbképzés egyre erősödő fóruma.²⁴
6. **DEENK Fb csoport:** A munkatársak közötti informális kommunikáció egyik csatornája a Facebookon létrehozott zárt csoport.
7. **Nyomtatott tájékoztatók:** Továbbra is fontos szerepük van a frekvenciánál magas helyeken (pl. étkező) kihelyezett nyomtatott tájékoztatóknak

Kapcsolódó feladatok

- A belső email elérhetőségek rendszerének felülvizsgálata sürgető igénnyel jelentkezik. Az évek során létrehozott csoport-emailek és levelezési listák mára egy kevésbé átlátható, az azokat használók számára megtevesztő, a hatékony kommunikációt gátló tényezőktől terhelt rendszerré vált. 2015-ben elindult az email címekkel kapcsolatos tisztítási folyamat, mely egy új, átfogó rendszer kiépítésére irányuló tervezéssel kapcsolódik egybe. Már ennek a folyamatnak a része, hogy bizonyos munkafolyamatokhoz (üzemeltetés, ODR stb.) kapcsolódó írásbeli kommunikációt a központi hibajegykezelő rendszer, az OTRS keretei közzé emeltük.
- A WikiLib szerkezeti és tartalmi felülvizsgálata ugyancsak halaszthatatlanná vált, melyet egy erre kidolgozott projekt keretében lehet megvalósítani.
- A Szabadpolc olvasottsága jelenleg nem általános a könyvtárban, a jövőben általánosan használt, bizonyos információk tekintetében elsődleges forrássá kell válnia. 2016 elején átfogó átalakítást hajtottunk végre a szerkesztési folyamatban, melynek eredményeit jelenleg is figyeljük. A lap szerkesztésével kapcsolatos fontos célkitűzés a hatékony szövegírás képességeinek fejlesztése a munkatársak körében. A lap technikai szerkesztése is problémákat vet fel, ezért megkezdődött egy új platformra való áthelyezés lehetőségének vizsgálata.
- Az informális kommunikációnak egyelőre nincs még hatékony formája a könyvtárban. Az elmúlt évek kísérletei (pl. Hangadó fórum) nem váltották be a hozzá fűzött reményeket, s a DEENK FB csoporthoz is a kollégák mindössze 30%-a csatlakozott. Tovább kell tehát keresnünk a megoldást a fizikai határoktól nem korlátozott informális kommunikáció javítására.

²² <https://intranet.lib.unideb.hu/wiki/>

²³ <https://intranet.lib.unideb.hu/szabadpolc/>

²⁴ <https://intranet.lib.unideb.hu/szakmaikavehaz.php>