



**Balatoni Regionális
Történeti
Kutatóintézet,
Könyvtár és
Kálmán Imre Emlékház**

**Balatoni Regionális Történeti Kutatóintézet Könyvtár
és Kálmán Imre Emlékház
Kommunikációs terv**

**Összeállította:
MIT**

Siófok, 2019. augusztus 12.

Frissítve: 2020.02.07.

2020.04.24.

Jóváhagyta:

Laki Judit
igazgató



**Balatoni Regionális
Történelmi
Kutatóintézet,
Könyvtár és
Kálmán Imre Emlékház**

„A méhek nyelve csodálatra méltóan célratörő, ha arról van szó, hogy megfelelően kezeljen biológiai szükségsszerűségeket; de egyben a felesleges, „fecsegéstől” is mentes.”

(Karl von Frisch)

A kommunikáció megközelítése

Minden közösség alapfeltétele a kommunikáció. A „kommunikálni” szó a latin *communicare* igére vezethető vissza. Jelentése közöl, megoszt, közlést, melyek latin megfelelője a „*communis*” szóból eredeztethető. A kommunikáció valaminek a közlése, közléstétele, mely által gyarapodhat közös tudásunk, ismereteink. Ez minden közösség alapfeltétele.

Kommunikáció létrejöhet eltérő nagyságú és komplexitású felek, egyének, csoportok, szervezetek, társadalmi osztályok, nemzetek, országok vagy akár a föld régiói között is. A kommunikáció jellege természetesen függ a kommunikáló felek méretétől és összetettségének fokától csakúgy, mint a köztük fennálló térbeli és időbeli távolságtól is.¹ Az elmúlt évezredek során az ember különböző médiumokat használt arra, hogy térben és időben kommunikáljon: fát és követ, papiruszt és papírt, tüzet, füstöt, zászlókat és szemaforokat, elektromosságot és elektromágneses hullámokat. Az új médiumok megjelenése a régebbieket specializálódását vonta maga után; azonban egy sem tűnt el teljesen. Például néha még ma is írunk kőre vagy fára. A rádió sem enyészett el a televízió feltalálása után, hanem specializálódott.²

Noha a kommunikációs médiumok radikális változáson mentek keresztül az évszázadok során, a kommunikáció rendelkezik néhány olyan alapvető jellemzővel, melyek függetlenek az idő múlásától, a kommunikációban részt vevő felek méretétől és komplexitásától, továbbá az őket elválasztó időbeli és térbeli távolságtól.³

¹ Rosengren, K.E.: Kommunikáció. Budapest, Zypotex, 2004. p. 13.

² Rosengren, K.E.: Kommunikáció. Budapest, Zypotex, 2004. p. 13.

³ Rosengren, K.E.: Kommunikáció. Budapest, Zypotex, 2004. pp. 13-14.



Balatoni Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház

A kommunikáció tehát olyan jelenség, mely jellemez minden embert és mindent, ami emberi. Bizonyos értelemben minden élőlény közös jellemzője.

A nyelv az ember legfontosabb kommunikációs eszköze- a kognitív, az affektív és a konatív (cselekvésorientált) *információ* átadásának lenyűgöző instrumentuma. ⁴

Az információn az új ismeretek halmazát értjük, melyeket a kommunikáció révén juttatunk el egymás felé. A kommunikáció tudatos, szándékolt cselekvés, amelyben mind a két fél részt vesz. Az emberi beszéd a legfontosabb kommunikáció eszköz, mely az agyhoz létre. Az emberi kommunikáció intencionális. Amikor kommunikálunk, azt többé-kevésbé valamilyen céllal tesszük.

A kommunikáció két típusa a verbális és a nem verbális kommunikáció.

A verbális kommunikáció az emberi fejlődés szimbólumhasználatának képességével párhuzamosan fejlődött ki. Gesztusok, arckifejezések, a hangok kifejezésének rendszeréből, az első jelzésekből és ikonokból fokozatosan alakult ki a mondatokra épülő verbális szimbólumnyelv. A nem verbális kommunikáció szerepe párhuzamosan együtt megmaradt a verbálissal, és mai is a kommunikáció fontos része. A nem verbális kommunikáció legrégebbi kifejezése az érzelmi állapotok megjelenítése a test kihasználásával. A testi jelzések nagy szerepet játszottak az emberi nyelv kialakulásában. A nem verbális kommunikáció másik eleme a művészetekkel való kommunikálás egymás felé.

Közvetve vagy közvetlenül, de a szocializáció minden folyamata kommunikáció útján történik. A kommunikáció e speciális fajtájáért felelős egyéneket, csoportokat és szervezeteket gyakran a *szocializáció ágenseinek* nevezzük. Modern társadalmakban legalább nyolc különböző szocializációs ágensről beszélhetünk:

- ❖ a család, a kortárs csoport, a munkahelyi közösség;
- ❖ iskolák, egyházak, törvényességért felelős hatóságok;
- ❖ tömegmozgalmak és a média.

⁴ Rosengren, K.E.: Kommunikáció. Budapest, Zypotex, 2004. p. 47.



**Balatoni Regionális
Történeti
Kutatóintézet,
Könyvtár és
Kálmán Imre Emlékház**

A szocializációs ágensek mindegyike specifikus feladatokkal rendelkezik, és formálisan vagy informálisan többé-kevésbé hierarchikusan szervezett csoportokon és szervezeteken belül helyezkedik el. Ezek olykor egészen nagy hálózatok is lehetnek, mint például rokonsági rendszerek, gazdasági szervezetek, oktatási rendszerek, egyházkerületek, megyei önkormányzati testületek, fellebbviteli bíróságok, médiacsoportok stb.

A kommunikáció eszközeivel élünk akkor, amikor motiválni szeretnénk, és a kommunikációt használjuk az ellenőrzésekkor is. Ezek az eszközök verbális és non verbális. Szavak, mondatok minden esetben olyan érzelmi attitűddel átítatva, melyekkel célt érhetünk el.

„Bölcs ítéletet nem kell sok beszéddel magyarázni.”

(Thalész)

Intézményen belüli kommunikáció

Az intézményen belüli kommunikációra több tényező is hatással van, mely tényezők a szervezet struktúrájából, az emberek egymáshoz fűződő viszonyából adódnak. A kommunikáció emberek közt zajlik, akiknek egymáshoz fűződő, vagy a kommunikáció tárgyához kötődő érzéseik befolyásolnak a verbális közlések során. A kommunikáció összetettségének köszönhetően „zavarok” támadhatnak a folyamatok során. Zavaró tényező lehet, ha a partnerek nem „egy nyelvet” beszélnek, nem találják meg a közös hangot.

Egy intézmény belső kommunikációjában, amikor alá-fölérendelt viszony van vagy egymás mellett kényszerű dolgozni egy feladaton két ember ez óriási akadályokat szülhet. Akadálya lehet a cél megvalósításának.



Balatoni Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház

Szintén problémákat tükröz, amikor a kommunikáló felek túl sok érzelmi töltetet visznek a tárgyalandó témába, ezzel befolyásolnak, avagy eltérítenek a beszélgetés céljától. Ezért elkerülhetetlen az üzenetek pontos, véleményről független, objektív átadása a küldőtől, és a legfontosabb, hogy a küldő az információ fontosságát, súlyát felismerve ezt időben kommunikálja a megfelelő fogadó fél számára.

A fogadó fél esetében is fontos az objektív, tárgyilagos észlelés. A rossz befogadás, ugyanúgy, mint a hibás küldő az üzenet tartalmát torzíthatja, hibás, téves következtetéseket, eredményeket okozhat.

Közre játszhat mindkét fél esetében a figyelmetlenség, a szelektív figyelem. Ezért fontos elem a visszacsatolása, az információk újbóli egyeztetése, pontosítása.

Mivel a belső kommunikáció alapján véve a vezetésnek és a munkatársaknak az egymás közötti információcseréje, ezért az információk pontos közvetítése, a kommunikációs csatornák gördülékenysége elősegíti az intézmény fejlődését szakmai, szellemi és gazdasági téren is.

Tehát a szervezeti kommunikáció akkor eredményes, ha a megfelelő információ a megfelelő időben és a megfelelő helyen „csattan” el.

Intézményvezetői szintről levezetve a kommunikációt, annak hatékonysága a munkatársak által végzendő feladatok minőségében, pontosságában nyilvánul meg. Ezért a lefele irányuló „beszédnek” hitelesnek, „buzdítónak”, támogató hatásúnak kell lenni, mindamelllett érvényesítve a vezetői szempontokat. A munkatársaknak minden fontos információval rendelkezniük kell, hogy a rájuk bízott feladatot a kívánalmaknak eleget téve el tudják végezni.

„Csak az tekinthető információnak, amit meg is értenek,”

(Carl Friedrich von Weizsäcker)

A vertikális kommunikáció fentről lefelé irányulva tartalmazhatja a magyarázatokat, utasításokat, értékeléseket, korrekciókat.⁵

⁵ Vidra Szabó Ferenc: Könyvtári partnerkapcsolatok, kommunikációs kérdések. Budapest, Könyvtári Intézet, 2008.



**Balatoni Regionális
Történelmi
Kutatóintézet,
Könyvtár és
Kálmán Imre Emlékház**

A „lentől felfelé” menő információk tartalmát tekintve kérdéseket, adatokat, tényeket, jelentéseket, beszámolókat és „híreket” közvetítsen.

A belső kommunikáció megvalósulási formái:

- ❖ szolgálati úton (vezető és beosztott); formája rögzítés szempontjából írásban,
- ❖ szakmai információs rendszeren (személytől személyig); azonnali közlések, szóban vagy írásban,
- ❖ intézményesített csatornán keresztül (vezetéstől célcsoportig); célmeghatározások, feladatok leosztása írásban.

A kommunikáció hivatalos és nem hivatalos, a formális és informális formájában egymással párhuzamosan zajlik.

A gördülékeny kommunikáció verbálisan és nonverbálisan (írásban) oldani képes a konfliktusokat. Intézményi szempontból a vezetés részéről a feladatok leosztása mindig írásban, belső email használatával zajlik, a visszacsatolás is ugyanebben a formában.

Az intézményen belüli szervezeti struktúrát a munkaköri leírások, a feladatköröket, a hatásköröket, kommunikációt és a munkafolyamatokat érintő szabályzatok összessége alkotja.

A verbális, a szóbeli feladatok kiadása rövid határidős munkák esetében zajlik, vagy intézményi értekezleteken történik. Ezeken mindenki tájékoztatva van a másik feladatáról, és képet is kap arról is, hogy előfordul e „megkülönböztetés” vagy „kivételezés” más munkatárssal szemben. Konfliktusok, személyi ellentétek megelőzésére, kiaknázására ez megfelelő kommunikációs forma.

Emberileg egyforma elbírálásban, megítélésben részesül mindenki a vezető részéről. A szakmai megítélések, „megkülönböztetések” a tudásszintek alapján alakulnak ki. Ezeket mindig, minden esetben kommunikálni szükséges a vezetőnek a munkatársai felé. Remek eszköz erre a teljesítményértékelés rendszere.



**Balatoni Regionális
Történelmi
Kutatóintézet,
Könyvtár és
Kálmán Imre Emlékház**

Belső csatornák:

❖ **Belső levelezés:**

A belső levelezési rendszerben az intézmény minden munkatársa rendelkezik e-mail címmel. Ezen kapja meg a feladatait, és a visszacsatolás is e-mailben történik. A belső levelezési rendszer az információk nonverbális közlését teszi lehetővé viszonylag hamar. A rendszer előnye, hogy ellenőrizhetők az érkezett- és küldött levelek.

❖ **Dokumentumtár:** az intézményre vonatkozó szabályzatok, tervek és beszámolók megosztott mappákba helyezve, a honlapon nyilvánossá téve. Ezek a dokumentumok nyomtatott formában is elérhetők, megtekinthetők.

❖ **Értekezletek:** Havonta egy alkalommal kerül (kerülhet) sor rá. Aktuális feladatok, az elmúlt időszak történéseinek, a pozitív és negatív dolgok megbeszélése. Felmerült problémák kiértékelése. Ezekről a megbeszélésekről minden munkatárs e-mail formájában az értekezletet követően megkapja az értekezlet kivonatos anyagát. *(2020 januárjától heti rendszerességgel vannak értekezletek, illetve rendkívüli helyzetekben.)*

❖ **Nyomtatott tájékoztatók:** értesítések, feladatok, utasítások nyomtatott változata.

❖ **Szóbeli közlések:** információ csere verbális úton.

Előnye: gyors, közvetlen, erősítheti a hivatalos kommunikáció üzeneteit.

Hátránya: pontatlanság előfordulása, torzul az információ, nehéz a számonkérés.

❖ **Üzenőfal:** minden szükséges alapinformáció (beosztás, programok felelősei) megjelenítve nyomtatott változatban is a heti munkavégzés érdekében.

❖ **Telefon:** gyors egyeztetés, megbeszélés eszköze.



**Balatoni Regionális
Történeti
Kutatóintézet,
Könyvtár és
Kálmán Imre Emlékház**

Google Naptár bevezetése:

- ❖ 2020 januárjától bevezetésre került.
- ❖ Elősegíti a gyors, pontos tájékozódást az intézmény belső életét érintő eseményekben.
- ❖ Rögzíti a rendezvényeket, azok felelőseit.

Google Drive alkalmazása:

- ❖ 2020 márciusától bevezetésre került.
- ❖ Az egészségügyi veszélyhelyzet (COVID-19) idején kiválóan alkalmazható a távmunkában.
- ❖ Mindenki számára azonnal látható.

Chat / csevegés (Csoportos Hangouts-beszélgetés):

- ❖ 2020 márciusától bevezetésre került.
- ❖ Az egyéb kapcsolattartási lehetőségek (e-mail, telefon) mellett megkönnyíti, meggyorsítja a távmunkát.
- ❖ Közvetlenebb kapcsolattartást biztosít.

Videóhívás:

- ❖ 2020 márciusától bevezetésre került.
- ❖ Az egyéb kapcsolattartási lehetőségek (e-mail, telefon) mellett jelentősen megkönnyíti és meggyorsítja a távmunkát.
- ❖ Közvetlenebb kapcsolattartást biztosít.



**Balatoni Regionális
Történelmi
Kutatóintézet,
Könyvtár és
Kálmán Imre Emlékház**

*Mutasd meg a város piacát, és én
megmondom, él-e még a néped.*
(Ernst Jünger)

Külső kommunikáció:

A kulturális piacon zajló verseny elengedhetetlenné teszi, hogy az intézmények megfelelően, gyorsan és hatékonyan vegyenek részt benne. Az életben maradásuk múlik azon, hogy megfelelően képesek e reagálni a változó piaci igényekre, képesek e kiszolgálni azokat, illetve képesek e megfelelő finanszírozási, támogatói háttérrel találni mindehhez. A marketing, azaz a kommunikáció a külvilággal szüntelen és tudatos odafigyelést igényel, mely az intézmény esetében jól átgondolt tervezést és céltudatos munkát jelent.

Ez kétirányú feladat, melyben el kell tudnunk „adni” „piacra dobni, és sikeressé tenni” a szolgáltatásainkat, de tudni kell megteremteni azt a háttérrel, amely ezt elérhetővé teszi, figyelembe véve a növekvő finansziális tényezőket és a technikai fejlődést.

A piac szegmentálása az a folyamat, amelynek során egy szolgáltatás használóit vagy potenciális használóit közös jellemzőik vagy érdeklődésük alapján csoportokra osztjuk.⁶ Mindehhez tudnunk kell, hogy kik a könyvtár használói, s kik a következő három kérdésben milyen jellemzőkkel bírnak:

- ❖ Milyen információs szükségleteik vannak?
- ❖ Milyen szempontok alapján ítélik meg a könyvtár munkáját?
- ❖ Milyen elvárásaik vannak a szolgáltatásokkal szemben?

Ezen „igények”, „kívánalmak” figyelembevételével, de az intézmény egyediségét, saját arcát felépítve és megmutatva szükséges kialakítani a marketinget és a kommunikációt. Az információs piacnak csak egy része az intézmény. Ezért fontos megőrizni a hitelesség, a realitás tükrében, pozitív képet kialakítani az intézményről.

⁶ Vidra Szabó Ferenc: Könyvtári partnerkapcsolatok, kommunikációs kérdések. Budapest, Könyvtári Intézet, 2008.



**Balatoni Regionális
Történeti
Kutatóintézet,
Könyvtár és
Kálmán Imre Emlékház**

Összevethetjük az intézmény funkcionalitását, tevékenységi köreit, szolgáltatásait más intézményekkel.

A pontos információk eléréséhez az alábbi szempontok alapján:

- ❖ könyvtári szolgáltatások mennyisége,
- ❖ könyvtári szolgáltatások minősége,
- ❖ könyvtári szolgáltatások költségei,
- ❖ szolgáltatások hozzáférhetősége,
- ❖ humán erőforrás összetétele,
- ❖ humán erőforrás számszerűsége,
- ❖ humán erőforrás szakmai hozzáállása, tudása,
- ❖ az intézmény ismertség, népszerűsége,
- ❖ kihasználtsági területetek.

Ezen területek összevetése, elemzése után kell az elmaradottakat fejleszteni. Átgondolt szervezéssel, munkaerő átcsoportosítással, ha szükséges és amennyiben mód és lehetőség van rá anyagi ráfordítással. Mielőtt azonban energiát fektetünk a „hátrányos” terület fejlesztésébe fel kell mérnünk, hogy az intézményben milyen fontossági helyet tölt be, megéri e befektetni az „erőinket”.

Nagyon fontos, hogy az eszközök mennyisége, minősége mellett, sőt ezek felett az intézmény intelligens, egyedi, stílusos környezetben fogadja a használókat emberileg, és tudásban is kiváló munkatársakkal.

A legjobb marketingüzenet az, amikor maga az intézmény a munkatársaival, a kialakított belső környezetével „reklámozza” önmagát.

„A marketing nem üzlet megkötése, hanem a bizalom elnyerése.”



**Balatoni Regionális
Történelmi
Kutatóintézet,
Könyvtár és
Kálmán Imre Emlékház**

Lássatok és Láttassatok!

*A szervezetekben túlságosan gyakran pillantgatnak a tükörbe,
ahelyett, hogy kinéznének az ablakon.*

(Philip Kotler)

Az intézmény szerves része a társadalomnak, állandó a kommunikáció: üzenetet fogad és üzenetet küld. Hatással bírnak rá a környezeti változások. Nem mindegy e fordulatok befogadása, kezelése, adott esetben elutasítása. Amennyiben válaszolunk a kihívásokra, a változások elindítójává válunk, akkor azt tudatosan alakítva kell véghezvinni.

A társadalmi menedzselés kulcsszavai:

megértés, kölcsönös együttműködési készség, tudatosság, kölcsönös bizalom, támogatás. Tapasztalat, hogy sokan tájékozatlanok az intézmény, a mi esetünkben - a könyvtár és a múzeum – szolgáltatásaival kapcsolatban.

Fontos cél, hogy a valós és látens igényeknek megfelelő szolgáltatásokkal, a belső értékek minél szélesebb körű kommunikálásával mutakozzon meg az intézmény.

Jelen kell lenni a település kulturális életében, erős, hangsúlyos szerepet kialakítva magának, ezzel elérve, hogy minél többen megismerjék és befogadják kulturális üzenetét. Lényeges azt tudni, hogy a használók többsége az alapján ítéli meg az intézményt, hogy miként jelenik meg a külvilág előtt, milyen arculatot, milyen stílust (külső jegyek) és főként milyen tudást (belső jegyek) hordoz. Elsőként mindig az számít, hogy a szemnek tetszetős képet mutasson, és amikor bár „benne ül” akkor elővehető a belső érték-hordozók. Ez nem jelent mást, mint az érzelmi intelligencia és a tudásalapú intelligencia ötvözése.

Elengedhetetlen, hogy megfelelő információ tartalmú fizikai hordozók tájékoztassák a lakosságot, a nyaralókat és minden városba érkező polgárt az intézményről. Pontos helyéről, nyitva tartásáról, elérhetőségeiről. Ezekben a technikai eszközökön lehetőségük legyen a számukra fontos információhoz jutni.



**Balatoni Regionális
Történeti
Kutatóintézet,
Könyvtár és
Kálmán Imre Emlékház**

A külső kapcsolatok kialakításában jelentős, meghatározó szerepe van a személyes kapcsolati tőkének. Az eredményesség egyik alapmomentuma a vezető személyisége, amely általában meghatározza azt is, hogy az általa vezetett intézmény milyen pozíciót foglal el az informális kapcsolatok rendszerében. Jó, hiteles kommunikáló, tevékeny vezető sok mindent elérhet a kapcsolatai révén, mint egy begubózó vezető.

Kiemelendő a tudatosság, személyes jelenlétek, megjelenések rendezvényeken, publikálások, megjelenés a közösségi hálón. Személyes kapcsolatokat kihasználva meg kell tanulni a lobbizás fortélyait. Tudni kell kihasználni a helyzeteket, és intelligensen, határozottan elérni célunkat.

Célunk eléréséhez elsősorban szóbeli kommunikáció használatával lehet eljutni. De, természetesen udvarias, alaposan alátámasztott írásos levél formájában is elérhetjük, amit szeretnénk, viszont a verbális kommunikáció hatékonyabb és biztosabb.

A kommunikáció másik területe, mely szélesebb körben kell, hogy informálja a használókat, az a honlap. A honlapnak jól átláthatónak, informatívnak, interaktívnak, igényesnek és frissnek kell lennie. Tartalmaznia kell minden olyan ismeretet, amely nem csak könyvtári, múzeumi, hanem közhasznú is.

A lakosság hamarosan hozzászokik, hogy bármit szeretne tudni, a könyvtár honlapján választ kap kérdésére.⁷ Mikor rendel az orvos, ki vállal kőművesmunkát, hol van kiadó lakás, hol lehet nyelvet tanulni – mindezek olyan tájékoztatók, melyek közvetítésében a könyvtár részt vállalhat, ezáltal a legfontosabb információforrássá válhat.

Tekintettel a számítógépet nem használókra, írásos formában kell népszerűsíteni az intézmény szolgáltatásait, programjait. Erre szolgálnak a szóróanyagok, hírlevelek nyomtatott verziói.

⁷ Vidra Szabó Ferenc: Könyvtári partnerkapcsolatok, kommunikációs kérdések. Budapest, Könyvtári Intézet, 2008.



Balaton Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház

Ezek megjelennek online felületen is, illetve hírlevél a használó által engedélyezett e-mail útján. Jelenjenek meg hírek a helyi sajtóban, és egyéb online felületeken. Jelenleg a helyi sajtóban az intézmény a programjaival, egy-egy írásos beszámolóval és helytörténeti írásokkal van jelen.

Ez az a terület, a hírgenerálás területe, melyet állandóan tanulni kell. Bátor kreativitást, merészséget igényel. Rendezvények szellemes címe, a hozzá kapcsolódó tartalommal figyelemfelkeltő lehet. Ki kell lépni a szokott könyvtári sémából, a programokat, előadásokat ki kell vinni sablonos környezetből.

A programok területén is előny, ha használjuk a fantáziát, és a megszokottak mellé szokatlan dolgokat csempészünk. A rendezvények megszervezésében minden munkatársnak részt kell vállalnia, át kell érezniük a súlyát, a fontosságát. Ehhez az intézményvezető meghatározza a teendőket és ezek mellé rendeli a munkatársakat. Átgondoltan, céltudatosan kell kialakítani, minden részletre oda kell figyelni, mert minden rendezvény egyformán fontos. Előforduló konfliktus esetén, az mindig a rendezvény után kerüljön kiértékelésre.

Igényes megjelenéssel, felkészültséggel pozitív hatás érhető el és kedvező kép alakítható ki. Ez nem csak az események alkalmával fontos, hanem a napi élet folyamán is befolyásoló tényező a munkatárs megjelenése.

Balaton Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre

Emlékház külső partnerei:

Közvetlen partnerek, azok, akik a működést a leginkább meghatározzák: a meglévő és potenciális felhasználók, a látogatók (múzeum, könyvtár), a fenntartó, azok az intézmények, amelyekkel szoros a kapcsolatot tart fenn az intézmény.

Közvetlen partnereink:

- ❖ a Balaton Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház használói, látogatói
- ❖ a Kálmán Imre Emlékház látogatói,



**Balatoni Regionális
Történelmi
Kutatóintézet,
Könyvtár és
Kálmán Imre Emlékház**

- ❖ Siófok város Önkormányzat,
- ❖ általános –és közép fokú oktatási intézmények,
- ❖ idegenforgalmi iroda,
- ❖ online és írott hirdetési cégek,
- ❖ helyi sajtó.

Közvetett partnerek: azok, akik az intézmény működését külső tevékenységükkel határozzák meg.

Közvetett partnerek:

- ❖ az Emberi Erőforrások Minisztériuma,
- ❖ a Könyvtári és múzeumi szakmai szervezetek,
- ❖ az állami közigazgatási hivatalok,
- ❖ az intézmény szerződés szerinti beszállítói,
- ❖ a könyvkiadók,
- ❖ a könyvesboltok,
- ❖ az online könyv-és régiségek oldalai,
- ❖ a kulturális szolgáltatói magáncégek, civil szervezetek.

A partnerek pontos nyilvántartása belső partnerlistában történik, mely kizárólag neveket és címeket tartalmaz. Személyi adatokat nem, és magánvállalkozók, előadók sem találhatóak meg ebben a listában (akik több alkalommal, rendszeresen vendégek, azok sem).

- ❖ ***Intézményi honlap:*** alapvető információs terület, a közérdekű adatok közzétételére szolgál. A honlap tájékoztatást ad a felhasználóknak az intézmény adatairól, elérhetőségeiről, nyitva tartásról, eseményekről. A honlapon elérhető a könyvtári katalógus, lehetőség van távolról könyvet hosszabbítani, előjegyezni. A honlapon az elmúlt események is feltöltésre kerülnek a GDPR előírásainak figyelembevételével. Fontos feladat a honlap frissen tartása, rendszeres frissítése.



**Balaton Regionális
Történeti
Kutatóintézet,
Könyvtár és
Kálmán Imre Emlékház**

- ❖ **Közösségi hálón, Facebook-on** való megjelenés is elkerülhetetlen és fontos. Ezen változatos, figyelemfelkeltő posztokat kell közzétenni. Lényeges, hogy a posztok mindig váltakozó tartalommal, érdekes hírekkel több generációt érintsenek meg. A meghívók, szóróanyagok közzététele az aktuális eseményekhez, fotók az elmúlt eseményekről
- ❖ A **Hírlevél** elsősorban online formában jelenik meg a programok, események aktuális információival. Havonta két alkalommal jelenik meg.
- ❖ **Siófok város honlapja** az intézményre vonatkozó időszerű, érvényes adatok
- ❖ **Telefon:** a szolgáltatások igénybevételével információcsere a használók és a könyvtár között (szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás kérése, hosszabbítások, előjegyzések kérése és kiértékelés).
- ❖ **E-mail-en** keresztül való érintkezés az egyik legfontosabb kommunikációs forma.
- ❖ **Posta:** a nyomtatott dokumentumok küldése, fogadása.
- ❖ **Sajtó- és média:**
 - ❖ **Siófoki Hírek:** a város havonta megjelenő lapja, melyben megjelennek a programok, a könyvtárral kapcsolatos felhasználókat érintő változások, publikálások helytörténeti témában, és beszámolók az elmúlt eseményekről.
 - ❖ **Mozaik hirdetési újság:** elsősorban az események reklámozása céljából jelennek meg információs, színes hirdetések. Másodsorban a nyitva tartási változások közzététele történik.
 - ❖ **LikeBalaton.hu online felület:** a Balatoni Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház megjelenése részletes leírással, elérhetőségekkel.
- ❖ **Szakmai levelezőlisták:** információcsere, tájékozódás és tájékoztatás szakmai kérdésekben.
- ❖ **Városi rendezvénynaptár:** az intézmény kiemelt eseményeinek közzététele.
- ❖ **Promóciós anyagok:** szóróanyagok, plakátok, meghívók, ismertető.
- ❖ **Személyes megkeresés:** a személyesen átadott meghívók, a szóbeli „reklám” leghatékonyabb formában.



**Balatoni Regionális
Történelmi
Kutatóintézet,
Könyvtár és
Kálmán Imre Emlékház**

- ❖ ***Igényfelmérések, elégedettségmérések:*** használók, külső partnerek elvárásainak és elégedettségüknek mérése.
- ❖ ***Beszámolók az intézmény működéséről, tevékenységéről:*** munkaterv, éves beszámoló készítése a fenntartó felé, melyet a testület hagy jóvá.
- ❖ ***Rendezvények:*** az intézmény kulturális területének azon része, ahol az általános kommunikáció mellett partnerkapcsolatok kiépítésére is lehetőség van.

Az intézmény egyediségének az erősebbé tétele:

- ❖ munkatársak motiváltságának erősítése,
- ❖ intézmény marketing anyagának egységessége,
- ❖ egységes logók,
- ❖ egységes formanyomtatványok használata (SZMSZ-ben rögzítve),
- ❖ intézményvezető kifelé történő kommunikálásában hangsúlyosan kiemelve az egyediséget,
- ❖ kommunikációban kiemelni a kultúra és a tudás iránti elkötelezettséget,
- ❖ az intézmény földrajzi helyzetének a különleges mivoltának a hangsúlyozása.

Egységes arculat végérvényes használata mindenki számára:

Az egységes arculat használata rögzítésre került a Balatoni Regionális Történelmi Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház Szervezeti és Működési Szabályzatában.

Meghatározásra került a különböző levelek formájának az egységessége.

Ezek használata kötelező érvényű azokra, aki dolgoznak vele.

A formák, a logók és az intézményi kép mindenki számára elérhető a könyvtári belső szerver mappájában.



**Balatoni Regionális
Történeti
Kutatóintézet,
Könyvtár és
Kálmán Imre Emlékház**

Potenciális partnerek számára a szolgáltatások folyamatos népszerűsítése:

- ❖ személyes kommunikáció,
- ❖ meghívók névre küldése,
- ❖ online közösségi felületen személyes kapcsolat,
- ❖ online felületek szélesebb kihasználása,
- ❖ részvétel más szervezet rendezvényén intézményvezetői szinten,
- ❖ szóróanyagok igényes kivitelezése.

További partnerkapcsolatok kiépítése:

- ❖ intézményvezető részvétele előadásokon, rendezvényeken,
- ❖ munkatársak részvétele előadásokon, rendezvényeken – ajánlások a vezető felé,
- ❖ személyes kapcsolatrendszer,
- ❖ folyamatos kommunikáció az írott és a digitális médiában.

Eligazító táblák hiánya a városban:

- ❖ intézményvezetői hatáskör,
- ❖ területek felmérése a táblák kihelyezéséhez,
- ❖ költségvetési tételként szerepeltetni a következő év intézményi költségvetésében,
- ❖ reklámfelületek költségének tervezése a következő évi költségvetésben,
- ❖ egyedi, de célra mutató táblák tervezése.



**Balatoni Regionális
Történelmi
Kutatóintézet,
Könyvtár és
Kálmán Imre Emlékház**

Célcsoportok és megszólításuk:

Az intézmény a szolgáltatásait, programjait úgy alakítja, hogy a minden külső célcsoportot elérjen, megszólítson kor, nem, hátrányos helyzetűeket, vallási hovatartozás figyelembevétel nélkül. Egységes a kommunikáció:

Minden használó, látogató egyforma!

Természetesen más kommunikációs eszközöket használunk, de a cél a minőségi szolgáltatás és az elégedett, boldog olvasó, felhasználó vagy látogató.

<i>Célcsoportok</i>	<i>Kommunikációs csatornák</i>	<i>Üzenet</i>
Fogyatékkal élő, hátrányos helyzetű csoportok	<ul style="list-style-type: none"> ❖ remek kapcsolat a fogyatékkal élőkkel gondoskodó szervezettel és az őket támogató alapítvánnyal, ❖ személyes kapcsolattartás, ❖ kommunikáció több csatornán, ❖ célzott foglalkozások, megadott napon, ❖ részvételül szorgalmazása szóban, írásban gyermekelőadásokra. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ esélyegyenlőség megteremtése számukra, ❖ könyvtári és múzeumi környezet bemutatása, ❖ egyedi foglalkozások, ❖ állandó a foglalkozásokat tartó személye, ❖ bizalom, szeretet, ❖ akadálymentesített intézmény.
Óvodás korosztály	<ul style="list-style-type: none"> ❖ személyes kapcsolat, ❖ előadások tervezése célzottan, ❖ szóróanyag készítése nyomtatott változatban, ❖ program népszerűsítése a megfelelő online tartalmakon, ❖ tematikus foglalkozások. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ tágas, nyitott barátságos terület, ❖ jól elérhető polcok, ❖ korosztályuknak megfelelő gyermekirodalom külön lehelyezve, ❖ kézműves foglalkozások, ❖ családbarát környezet ❖ könyvtárhasználatának megismertetése.



**Balatoni Regionális
Történeti
Kutatóintézet,
Könyvtár és
Kálmán Imre Emlékház**

<p>Általános iskolai osztály</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ személyes kapcsolat, ❖ előadások tervezése célzottn, ❖ szóróanyag készítése nyomtatott változatban, ❖ program népszerűsítése a megfelelő online tartalmakon. ❖ foglalkozások a megfelelő korosztályokra tervezve 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ tágas, nyitott barátságos terület, ❖ ingyenes wifi használat, ❖ olvasásra buzdítás, ❖ beszélgetés a könyvtárossal, ❖ spontán beszélgetések kezdeményezése, vélemények megbeszélése, ❖ kreatív foglalkozások, ❖ közösségi programok
<p>Középiskolás korosztály</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ személyes kapcsolat, ❖ előadások tervezése célzottn, ❖ szóróanyag készítése nyomtatott változatban, ❖ program népszerűsítése a megfelelő online tartalmakon. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ tágas, nyitott barátságos terület, ❖ ingyenes wifi használat, ❖ olvasás népszerűsítése, ❖ korosztályuknak megfelelő irodalom népszerűsítése, ❖ beszélgetés a könyvtárossal, ❖ spontán beszélgetések kezdeményezése, vélemények cseréje, ❖ nyugodt hely, ❖ közösségi programok
<p>Fiatal felnőtt korosztály</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ személyes kapcsolat, ❖ megszólításuk gyermekeik révén, ❖ program népszerűsítése a megfelelő online tartalmakon, ❖ hírlevelek, ❖ média, ❖ plakát. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ tágas, nyitott barátságos terület, ❖ ingyenes wifi használat, ❖ igényes szépirodalmi választék, ❖ spontán beszélgetések kezdeményezése, ❖ nyugodt hely,



**Balatoni Regionális
Történeti
Kutatóintézet,
Könyvtár és
Kálmán Imre Emlékház**

<p>Aktív korú felnőtt korosztály</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ személyes kapcsolatok, ❖ kommunikáció több csatornán, ❖ hírlevelek ❖ nyomtatott meghívók postai úton, ❖ szóróanyagok, plakátok, ❖ média. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ tágas, nyitott barátságos terület, ❖ ingyenes wifi használat, ❖ igényes szépirodalmi választék, ❖ sikerkönyvek, ❖ folyóiratolvasó, ❖ spontán beszélgetések kezdeményezése, ❖ nyugodt hely,
<p>Nyugdíjas korosztály</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ személyes kapcsolat, ❖ előadások tervezése, ❖ szóróanyag készítése nyomtatott változatban, ❖ nyomtatott meghívók küldése postai úton, ❖ helytörténeti vetélkedők. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ tágas, nyitott barátságos terület, ❖ jól elérhető polcok, ❖ olvasnivaló ❖ folyóiratolvasó,
<p>Külföldi turisták (angol, német, orosz, cseh, szlovák, stb.) számára</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ szóróanyag, ❖ plakát 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ többnyelvű olvasnivaló, ❖ többnyelvű magazinok, ❖ programajánló, ❖ ingyenes wifi,
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ személyes kapcsolat, ❖ megszólításuk gyermekeik révén, ❖ program népszerűsítése a megfelelő online tartalmakon, ❖ hírlevelek, ❖ média, ❖ plakát. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ tágas, nyitott barátságos terület, ❖ ingyenes wifi használat, ❖ igényes szépirodalmi választék, ❖ spontán beszélgetések kezdeményezése, ❖ nyugodt hely,