
Takáts Gyula Megyei Hatókörű

Városi Könyvtár

Kommunikációs terv



Oldalszám	49 oldal
Készítette	Haászné Apáti Andrea, Szőke Henrietta
Dátum	Kaposvár, 2019. március 12.


igazgató



TAKÁTS GYULA KÖNYVTÁR
KOMMUNIKÁCIÓS TERV

Tartalom

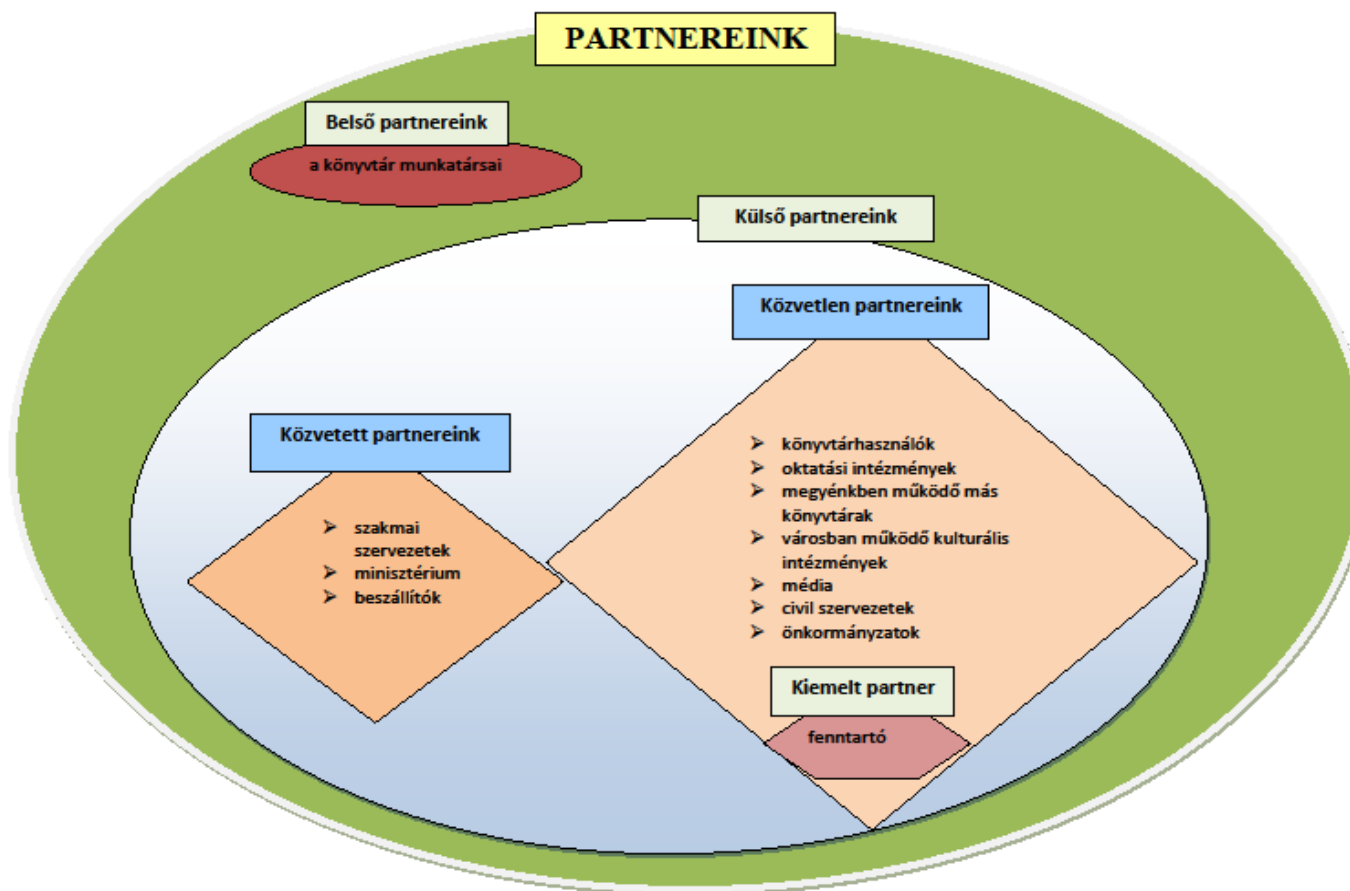
Módosítások jegyzéke	5
1. Takáts Gyula Megyei és Városi Könyvtár partnerei	6
2. A kommunikáció fogalma	7
2.1. A könyvtárban meglévő kommunikációs csatornák	7
3. Belső kommunikáció	7
3.1. A belső kommunikáció működése	8
3.1.1. vezetői értekezlet	8
3.1.2. osztályértekezlet	8
3.1.3. apparátusi értekezlet = összdolgozói értekezlet	8
3.1.4. Körlevelek	8
3.1.5. E-mail	9
3.1.6. Faliújság a személyzet részére	9
3.1.7. Faliújság az olvasói terekben	9
3.1.8. Google naptár/ Google drive	9
3.1.9. NAS = Hálózatra Kapcsolt Adattár	10
3.1.10. Plakátok	10
3.1.11. Honlap	10
3.1.12. A könyvtár Facebook oldala	10
3.1.13. Telefon	11
3.1.14. Hivatalos megbeszélés	11
3.1.15. Folyosói beszélgetések	11
3.1.16. Közös ötletelések	12
3.1.17. Munkacsoport megbeszélések	12
3.1.18. MIT értekezlet	12
3.1.19. Instagram	12
3.1.20. Youtube csatorna	12
3.1.21. moly.hu	13
3.1.22. Könyvtámasz	13
3.1.23. snitt.hu	13
3.2. A belső kommunikáció helyzetértékelése	14
3.2.1. Erősségek	14
3.2.2. Fejlesztendő területek	14
3.3. Tennivalók	15
4. A külső kommunikáció	15
4.1. Külső kommunikáció csatornái	17
4.2. A külső kommunikáció helyzetelemzése	21
4.2.1. Erősségek	21
4.2.2. Fejlesztendő területek	21
4.3. Tennivalók	22
5. Melléklet	23
5.1. Belső kommunikáció. Írásbeli kommunikációs eszközök	23
5.2. Információs eszközök	24
5.3. Célcsoportok cselekvési tervei	25

4.3.1	Tinik mint célcsoport cselekvési terve	25
4.3.2	Pedagógusok mint célcsoport cselekvési terve	27
4.3.3	Média mint célcsoport cselekvési terve	30
4.3.4	Fenntartó mint célcsoport cselekvési terve	33
4.3.5	Siketek és nagyothallók mint célcsoport cselekvési terve	35
4.3.6	A felsőoktatásban résztvevők mint célcsoport cselekvési terve	41
4.3.7	Vakok és gyengénlátók mint célcsoport cselekvési terve	43
Az 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szól A törvényben meghatározottan, látássérültnek minősül az a személy, akinek a szem, illetve a központi idegrendszer látási funkcióit érintő betegsége vagy veleszületett fejlődési rendellenessége miatt		44
Az 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló törvényben, illetve annak követő jogszabályában, a 2017. évi LXVII. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény és egyes kapcsolódó törvények módosításáról. Az ezekben meghatározott irányelvek világosak és kötelező érvényűek.		45
4.3.8	Társintézmények mint célcsoport cselekvési terve	48

Módosítások jegyzéke

Dátum	oldalszám	módosítás
2021.01.15.	1., 10-16	Logó cseréje. A külső kommunikáció csatornái és helyzetelemzése (táblázat)
2021. 05. 26	16-től	A külső kommunikációs célcsoportok marketingstratégiája. (táblázat)
2021. 09. 20.	16-től	A külső kommunikációs csatornák és célcsoportok táblázatok összevonása
2021. 11. 09.	24-től	Célcsoportok cselekvési tervei
2022. 03. 21.	11-14	Könyvtárban meglévő kommunikációs csatornák
2022. 04. 02.	35-39	Siketek és nagyothallók célcsoport cselekvési terv beszúrása
2022. 04. 27.	40-42	A felsőoktatásban résztvevők célcsoport cselekvési terv beszúrása
2022. 05. 16.	42-46	Vakok és gyengénlátók mint célcsoport cselekvési terv beszúrása
2023. 01. 13.	18-19	Célcsoportok táblázatba beírni, hogy elkészültek.
2023. 01. 13.	9-10,12-13	Felelősök átírása
2023. 01. 13.	48-49	Társintézmények mint célcsoport cselekvési tervének beszúrása

1. Takáts Gyula Megyei és Városi Könyvtár partnerei



2. A kommunikáció fogalma

A *kommunikáció* olyan folyamat, melynek során két vagy több ember vagy szervezet bizonyos csatornák segítségével információkat, gondolatokat ad át, illetve fogad be, és értelmezi azokat. Kommunikálni annyi, mint közölni, közzétenni valamit mások számára, megosztani másokkal gondolatainkat. A kommunikáció legfontosabb funkciója az *információ közvetítése*. A jó kommunikáció csökkenti az adott helyzettel kapcsolatos bizonytalanságot. A kommunikáció ugyanakkor *érzelme*k kifejezésének eszköze is. Az érzelmek kifejezése, egymás kölcsönös elfogadása, feszültségek levezetése, a szervezeten belül elfoglalt hely megerősítése a szervezeti működés fontos eleme. A kommunikáció alkalmas a hatalmi viszonyok érzékeltetésére, a megkívánt teljesítmény közlésére, a munkavégzés értékelésére, a megerősítésre, valamint az *ellenőrzés* eszköze is.

A kommunikáció során gyakorta előfordul, hogy *összetettségéből* fakadóan torzítások, „zajok” kerülnek be a folyamatba.

2.1. A könyvtárban meglévő kommunikációs csatornák

- vezetői értekezlet
- osztályértekezlet
- apparátusi értekezlet
- körlevelek
- e-mail
- faliújság
- Google naptár
- Google drive
- közös ötletelések
- NAS
- plakátok
- honlap
- könyvtári Facebook
- telefon
- hivatalos megbeszélés
- folyosói beszélgetések

3. Belső kommunikáció

A belső kommunikáció célja - mely az információáramláson keresztül valósul meg - a könyvtár folyamatos és zökkenőmentes működése, a feladatok elosztása, teljesítése és visszajelzése.

A szolgálati út, amely a szervezet utasításközlő és információgyűjtő csatornája, egy kommunikációs lánc, a vezető ezen keresztül győződik meg például a teljesítmények mennyiségi és minőségi paramétereiről.

3.1. A belső kommunikáció működése

3.1.1. vezetői értekezlet

Célja: döntések meghozatala, feladatok kiosztása, információcsere, elvégzett feladatok ellenőrzése és kiértékelése

Résztvevők: igazgató, igazgatóhelyettes, osztályvezetők, gazdasági vezető

Működése: Heti rendszerességgel van. Szükség van rá és hatékony, a vezetők aktívak, őszinték. A működést nehezítik a személyes konfliktusok. Emlékeztető készül, ami a kollégák számára elérhető. Az emlékeztetőt az igazgató jóváhagyja. Az értekezletek időtartamát korlátozni kell, és hatékonyságát mérni kell

3.1.2. osztályértekezlet

Célja: a munkatársak tájékoztatása, feladatok kiosztása, információcsere, elvégzett feladatok ellenőrzése és kiértékelése

Résztvevők: osztályvezető és az osztályon dolgozó munkatársak

Működése: Heti rendszerességgel van. Szükség van rá a munkaszervezés és az alulról jövő kezdeményezések felkarolása szempontjából. A munkatársak aktívak és őszinték. Emlékeztető készül, melynek továbbítása szabályozott.

3.1.3. apparátusi értekezlet = összdolgozói értekezlet

Célja: a könyvtár egészét érintő kérdések megbeszélése, ünneplés, közös célok kijelölése.

Résztvevők: az intézmény minden dolgozója, közfoglalkoztatottak, megbízási szerződéssel dolgozók.

Működése: Az igazgató hívja össze szükségszerűen, de legalább évente két alkalommal. Hatékonysága nehezen mérhető a visszajelzés hiánya miatt. Minden esetben készül emlékeztető. Fontos a napirendi pontok előzetes közlése.

3.1.4. Körlevelek

Célja: A könyvtár dolgozóihoz minden fontos információ eljusson. Mindenki el tudja olvasni és a reagálni tudjon rá.

Résztvevők: az intézmény minden dolgozója, közfoglalkoztatottak, megbízási szerződéssel dolgozók

Működése: Bárki elküldhet információt bárkinek a könyvtár dolgozói közül. Egy hibája van a rendszernek, hogy nem mindenki ül gép előtt, ezért a faliújságra is kiteszük azokat az információkat, amik el kell hogy jussanak mindenkinek. A visszajelzés még hiányosan működik.

3.1.5. E-mail

Célja: A célzott információ mihamarabb eljusson az érintetthez, és reagálni tudjon rá.

Résztvevők: az intézmény minden dolgozója, közfoglalkoztatottak, megbízási szerződéssel dolgozók, a könyvtár olvasói

Működése: Akihez kell, hogy eljusson az információ, annak célirányosan írunk, aki nem gép előtt ül, vele személyes információcsere lehetséges. Visszajelzés pár mondatban a levél elolvasása után.

3.1.6. Faliújság a személyzet részére

Célja: A munkatársak tájékoztatása, de csak kisegítő szerepe van, mivel nincs mindenkinek számítógépe.

Résztvevők: az intézmény minden dolgozója, közfoglalkoztatottak, megbízási szerződéssel dolgozók

Működése: A könyvtár működésével kapcsolatos információkat, döntéseket, határidőket, jogszabályokat hozza az érintettek tudomására. Azok a munkatársak is látják, akik nem használnak számítógépet, így kiegészíti az e-maileket. Ritkábban egyéb anyagok (idézetek, privát hirdetések) is felkerülhetnek. Egy hivatalos változat van. Viszonylag ritkán frissül, mivel nincs felelőse. Nincs visszajelzés.

Felelőse: Németh Gabriella

3.1.7. Faliújság az olvasói terekben

Célja: az olvasók tájékoztatása könyvtári és egyéb eseményekről, hírekről, újdonságokról.

Résztvevők: a könyvtár látogatói, dolgozói

Működése: elsősorban nem belső kommunikációs forrás. Igény szerint frissül. Tájékoztatást ad a város kulturális életéről, elvihető szóróanyagok találhatók itt, ill. könyv- és médiaajánlók találhatók rajta. Az olvasók igénylik és kedvelik. Van felelőse.

Felelőse: Szerényiné Tar Gabriella

3.1.8. Google naptár/ Google drive

Célja: A könyvtár dolgozói minden eseményről gyorsan és hatékonyan tájékozódhassanak (Google naptár). Biztosítja a dokumentumokhoz való hozzáférést bármely eszközről, bárhonnet (Google drive)

Résztvevők: a könyvtár minden munkatársa

Működése: viszonylag új, de hatékony és interaktív eszköz. Gyorsítja és megkönnyíti az információáramlást. Szükség van rá, használatát még fejleszteni kell. Nagyobb

terjedelmű anyagok megosztása is lehetséges. Megoldatlan a technikai személyzet rendszeres hozzáférése.

Felelőse: Egyed Nándor

3.1.9. **NAS = Hálózatra Kapcsolt Adattár**

Célja: A könyvtár dolgozóinak mindegyike, de főként azok, akik gép előtt ülnek, elérjék a dokumentumokat. Fontos, hogy bárhol legyünk is épületen belül, elérjük a mappákat és folytatni tudjuk a munkát. Több olyan információt is tartalmaz, ami csak ott található meg, és így az érintett dolgozók számára hozzáférhető.

Résztevők: A könyvtár dolgozói, a technikai dolgozókat kivéve.

Működése: A könyvtár belső hálózatáról érhető el, jól működik. Különösen a tájékoztatóknak hasznos, akiknek nincs állandó munkaállomásuk.

Felelőse: Egedi László

3.1.10. **Plakátok**

Célja: Főleg a könyvtárlátogatók tájékoztatása, a marketing eszköze, de a dolgozók számára is hasznos.

Résztevők: a rendezvényszervező és segítői, könyvtárlátogatók

Működése: Elsősorban nem belső kommunikációs csatorna. Igény szerint frissül. Szükség van rá. Fejlődésre van szükség abban a tekintetben, hogy az anyagok időben (kb. két hét) kikerüljenek rá.

Felelőse: Horváth Péter

3.1.11. **Honlap**

Célja: Tájékoztatás

Hozzáférés: Nyilvános

Működés: *(Az adminisztrátori joggal rendelkező dolgozók szerkesztik.)* A könyvtár dolgozói is használják, tájékoztatásra, információszerzésre. Előfordulhat, hogy akkor adunk a honlapról tájékoztatást, ha pl. vidéken kérnek tőlünk információt egy adott rendezvényről, és nem emlékszünk pontos részletekre, (pl. kezdési időpont) és nem tudjuk segítségül hívni a belső kommunikációs csatornákat.

Felelőse: Egedi László

3.1.12. **A könyvtár Facebook oldala**

Célja: A használóinkkal minél több csatornán tudjuk tartani a kapcsolatot. A mai világban elengedhetetlen, hogy a Facebookon is jelen legyen az intézmény. Egy viszonylag széles körben, gyorsan tájékoztatni tudjuk az olvasóinkat, munkatársainkat. Ha privát

üzenetben egyéni kérések, kérdések futnak be, akkor természetesen az adminisztrátorok válaszolnak rá.

Hozzáférés: Nyilvános

Működés: Akkor használjuk, ha a nyilvánosság számára szeretnénk valamilyen információt megosztani szolgáltatásainkról, programjainkról, eseményeinkkel kapcsolatban rövid és színes bejegyzések formájában. Adminisztrátori joggal rendelkező könyvtárosok.

Felelőse: Kiss Balázs

3.1.13. **Telefon**

Célja: Azonnali kapcsolatfelvétel egy adott kollégával tájékoztatás, információcsere, feladat kiosztása vagy azonnal megoldandó probléma elhárítása érdekében.

Résztvevők: Az intézmény minden dolgozója, közfoglalkoztatottak, megbízási szerződéssel dolgozók.

Működése: Az adott szituációtól függően alkalomszerű. Jól működik, az egyik leggyorsabb és leghatékonyabb kommunikációs csatorna az azonnali visszajelzés miatt. Minden könyvtári munkaállomáshoz, feladatkörhöz hozzá van rendelve egy telefonos mellék, telefonkészülékek mellett ki van helyezve a mellékek listája (pl. Gyermekekönvtár 129). Ha az adott poszton nem volt elérhető a kívánt személy és mással sikerült beszélni, ebben az esetben javasolt írásos emlékeztető vagy feljegyzés készítése az információ átadása érdekében az adott részlegen.

3.1.14. **Hivatalos megbeszélés**

Célja: kisebb körben egy konkrét feladat egyeztetése, kiosztása, a megvalósítás ellenőrzése. Illetve külső meghívottak, vendégek, partnerek fogadása; együttműködés kidolgozása vagy továbbfejlesztése.

Résztvevők: érintett kollégák és/vagy a könyvtár érintett partnerei

Működése: alkalomszerű. Hatékonysága konkrétan mérhető. Esetlegesen emlékeztető készül.

3.1.15. **Folyosói beszélgetések**

Célja: az információ gyors, kontrollálatlan terjesztése. Nem helyettesíti a hivatalos megbeszéléseket.

Résztvevők: esetleges a résztvevők személye

Működése: állandó. A hivatalos megbeszéléseket felülírja, árnyalja, adott esetben ellenpontozza.

3.1.16. **Közös ötletelések**

Célja: a motivált, kreatív kollégák bevonása a tervezésbe nem hivatalos formában.

Általában konkrét projekthez kötötten kerül meghirdetésre.

Résztvevők: azok a munkatársak, akik kedvet éreznek a részvételhez

Működése: Alkalomszerűen kerül megrendezésre. Emlékeztető készül, amelyet a vezetőség kap meg értékelésre és jóváhagyásra.

3.1.17. **Munkacsoport megbeszélések**

Célja: egy-egy konkrét feladat elvégzéséhez, pályázatokhoz, projektmunkához kötődik

Résztvevők: különböző osztályok munkatársai

Működése: időszakos jelleggel működik, de nagyon hatékony eszköz, hiszen osztályokon, részlegeken átívelő forma, ami oldja a könyvtár merev, hierarchikus felépítését. Működését ügyrend szabályozza.

Felelőse: Kiss Adrián Marcell

3.1.18. **MIT értekezlet**

Célja: a pályázatbenyújtásához kötődik

Résztvevők: a MIT tanács tagjai

Működése: Működését ügyrend szabályozza, havi rendszerességgel

Felelőse: Kiss Adrián Marcell

3.1.19. **Instagram**

Célja: A használóinkkal minél több csatornán tudjuk tartani a kapcsolatot. A mai világban elengedhetetlen, hogy a Facebookon mellett Instagramon is jelen legyen az intézmény, mivel a fiatalok inkább ezt a csatornát részesítik előnyben. A Facebook mellett ezen keresztül is viszonylag széles körben, gyorsan tájékoztatni tudjuk az olvasóinkat, munkatársainkat. Ha privát üzenetben egyéni kérések, kérdések futnak be, akkor természetesen az adminisztrátorok válaszolnak rá.

Hozzáférés: Nyilvános

Működés: Akkor használjuk, ha a nyilvánosság, számára szeretnénk valamilyen információt megosztani szolgáltatásainkról, programjainkról, eseményeinkkel kapcsolatban rövid és színes bejegyzések formájában. Adminisztrátori joggal rendelkező könyvtárosok.

Felelőse: Kiss Balázs

3.1.20. **Youtube csatorna**

Célja: A könyvtárban levő események megosztása a közönséggel.

Hozzájárás: Nyilvános

Működés: Alkalomszerűen. Rendezvényekről, eseményekről. Adminisztrátori joggal rendelkező könyvtárosok.

Felelőse: Horváth Péter, közreműködő: Zsidákovits Zita, Veizer Anita, Kiss Balázs

3.1.21. moly.hu

Célja: Könyvtárunk a moly.hu oldalon a könyvtár által újonnan beszerezett könyvekre hívja fel az olvasói közösség figyelmét. Ezen kívül egy-egy témához állítunk össze könyvajánlást és a Nincs Időm Olvasni kihívás ajánló könyveit is ide töltjük fel az arra kíváncsiak számára. (A közösségi funkciók mellett az különbözteti meg az oldalt egy hagyományos katalógustól, hogy az egyes könyvekhez adatlapok tartoznak, amelyeken feltüntetik többek között az egyes kiadásokat, a könyvhöz tartozó ISBN számot, és a könyv borítóját is).

Hozzájárás: Nyilvános

Működés: folyamatos. Amint a könyvtárba megérkeznek az újonnan rendelt könyvek, megosztjuk olvasóinkkal, hogy mielőbb láthassák azokat. Adminisztrátori joggal rendelkező könyvtárosok.

Felelőse: Kiss Balázs

3.1.22. [Könyvtámasz](#)

Célja: Lapunk célja az, hogy felhívja a figyelmet a különféle könyvtártípusokban folyó sokszínű munkára. Bemutakozási lehetőséget kívánunk biztosítani minden könyvtárnak; a nagyoknak éppen úgy, mint az egészen apróknak, ezáltal a lap olvasói megismerhetik a könyvtárban folyó munkát, az ott dolgozó könyvtárost, és általa inspirálódhatnak is. Célunk egybegyűjteni minél több információt, ami nekünk és rólunk, a megye könyvtáiról, a kistéleplések életéről, és sok más érdekességről szól.

Hozzájárás: Nyilvános

Működés: Megjelenése félévente. A vele kapcsolatos dolgokat munkacsoportgyűléseken átbeszéljük. Erről emlékeztető készül. A szerkesztőségben levő kollégák.

Felelőse: Szőke Henrietta

3.1.23. snitt.hu

Célja: Könyvtárunk a snitt.hu oldalon a könyvtár által újonnan beszerezett DVD-re hívja fel a használói közösség figyelmét.

Hozzájárás: Nyilvános

Működés: folyamatos. Ahogy a könyvtárba új DVD érkezik, megosztjuk használóinkkal, hogy mielőbb láthassák új dokumentumainkat is. A linket többi közösségi csatornánkon megosztjuk. Adminisztrátori joggal rendelkező könyvtárosok.

Felelőse: Horváth Roland

3.2. A belső kommunikáció helyzetértékelése

3.2.1. Erősségek

vezetői értekezletekről nyilvános az emlékeztető, visszajelzésre van lehetőség
az osztályértekezletekről is készül emlékeztető, amit a vezetőség megkap
vezetői- és osztályértekezletek rendszeresek (hetente)
új csatornák használata (felhőalapú szolgáltatások)
a dolgozók többsége látja a munkahelyi levelezést
a NAS mint közös felület használata
az e-mailen történő információcsere hatékony
a nyílt kommunikáció osztályokon belül jól működik
összdolgozói értekezletek keretében kiscsoportos megbeszélések
apparátusi értekezletekről minden esetben készül emlékeztető

3.2.2. Fejlesztendő területek

osztályértekezletek emlékeztetőinek küldése nem szabályozott
visszajelzés hiányos
felelős kijelölése, hogy az információ azokhoz is eljusson, akik nem rendelkeznek számítógépes hozzáféréssel

a nyílt kommunikáció nem általános
összdolgozói értekezletek interaktívra tétele
konfliktuskezelés
vezetői visszacsatolás
jobb együttműködés a vezetők között
osztályok közötti feszültség oldása

3.3. Tennivalók

- Belső kommunikációs munkacsoport feladatai
 - lásd a munkacsoport munkatervében
 - Partnerkapcsolati tréning szervezése (2021. október 31.)
- Szervezetfejlesztő munkacsoport feladatai
 - lásd a munkacsoport munkatervében
 - SZMSZ készítése
 - munkaköri leírások frissítése

4. A külső kommunikáció

A külső kommunikáció a könyvtár és elsődleges partnerei közötti szóbeli, írásbeli és elektronikus információközlés, ahol kiemelt szerepe van a használók elégedettségének és visszajelzéseinek. Ezért 2019. május 13. és 2019. június 15. között kérdőíves felmérést végeztünk nyitvatartási időben.

Könyvtárunk a belvárosban található, amely a Petőfi Sándor Emlékkönyvtár és a Tüskevári Könyvtárponttal együtt működik a város területén. A felmérésben az utóbbi intézmények nem vettek részt, a közeljövőben a fiókkönyvtárak szolgáltatásaihoz jobban igazodó kérdőívet állítunk össze használói felmérés céljából. A felmérésben a központi könyvtár kölcsönző részlege, a közszolgálati tér folyóirat olvasó és számítógépes részlege, a felnőtt kölcsönző könyvkiválasztója és médiatára, az olvasóterem és a helytörténeti gyűjtemény, valamint a gyermekkönyvtári részlegünk vett részt. Minőségbiztosítási folyamat részeként került sor vizsgálatunkra. Felmérésünk célja könyvtárlátogatóink elégedettségének megismerése, igényeik feltérképezése és panaszaik orvoslása szolgáltatásaink igényekhez való igazításával,

színvonalának emelésével. Az általunk összeállított kérdőív által arra kerestük a választ, hogy könyvtárlátogatóink milyen gyakran járnak intézményünkbe és látogatásuk során mennyi időt töltenek nálunk, más könyvtárakban is beiratkozott olvasók-e. Könyvtárunk mely részlegeit látogatják, milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe, könyvtárhasználatuk során az általuk keresett dokumentumhoz miként jutottak hozzá, kölcsönöznek-e mások számára könyvtári dokumentumot.

Kíváncsiak voltunk, könyvtárunkkal mennyire elégedettek olvasóink, milyen szolgáltatásokkal bővítenék palettánkat, ha lehetőségük volna rá. Milyen rendezvényeken vennének részt az intézményünkben, az egyes célcsoportjaink miként tájékozódnak programjainkkal kapcsolatban, hogy későbbiekben minél célratörőbben és eredményesebben tudjuk az adott korosztályok képviselőit megszólítani.

Kérdőívünk végén több személyes kérdés által vizsgáltuk a könyvtárhasználók megoszlását nem, életkor, iskolai végzettség és munkaviszony szerint. (A kérdőív a mellékletben.)

Az első benyomást nem lehet megismételni, ezért nagyon fontos a cég arculata. Ennek része a jól megtervezett arculat, jó arculattal bizalom és üzleti előny nyerhető, ezért terveink között szerepel egy korszerű arculati kézikönyv elkészítése.

4.1. Külső kommunikáció csatornái

Partnercsoportok	Kommunikációs alkalmai/üzenet	Kommunikáció célja	Kommunikáció eszközei/csatornái	Felelős	Határidő
Tinik 14-18 év	Tájékoztatás a szolgáltatásokról, rendezvényekről, eseményekről, információközlés, tanulást segítő programok, korrepetálás, zenehallgatási lehetőség, wi-fi, olvasás, speciális állomány, ifjúsági folyóiratok, kiscsoportos olvasmány feldolgozás, beszélgetés, találkozóhely	Kapcsolatépítés, kapcsolaterősítés, a helyi iskolákkal való együttműködés	Facebook, Instagram, honlap, plakátok, szórólapok, helyi sajtó, hírlevél, személyes kapcsolattartás, kitelepülések, író-olvasó találkozók	Hertelendy Helga	2021. 09. 30. KÉSZ
Pedagógusok	Tájékoztatás a szolgáltatásokról, rendezvényekről, eseményekről, információközlés, könyvajánlás, könyvtári óra, adatbázisok bemutatása, irodalomkutatás, szakfolyóiratok	Kapcsolatépítés, kapcsolaterősítés, a helyi iskolákkal való együttműködés	Facebook, honlap, hírlevél, plakátok, szórólapok, személyes kapcsolattartás, helyi sajtó, kitelepülések, író-olvasó találkozók	Nagyné Németh Ilona	2021. 10. 31. KÉSZ
Felsőoktatásban résztvevők	Tájékoztatás a szolgáltatásokról, rendezvényekről, eseményekről, információközlés, tanulást segítő programok, irodalomkutatás, spirálozás, szakdolgozatkötés, adatbázisok, könyvtárközi kölcsönzés, zenehallgatási lehetőség, wi-fi, olvasás, beszélgetés, találkozóhely	Kapcsolatépítés, kapcsolaterősítés, a helyi iskolákkal való együttműködés	Facebook, Instagram, honlap, helyi sajtó, hírlevél, személyes kapcsolattartás, kitelepülések, író-olvasó találkozók	Nagyné Németh Ilona	2022. 05. 31. KÉSZ

Siketek és nagyothallók	Tájékoztatás a szolgáltatásokról, rendezvényekről, eseményekről, információközlés, jelbeszéd, ingyenes beiratkozás, empátikus könyvtárosok	Kapcsolatépítés, kapcsolaterősítés, a helyi szervezettel és speciális iskolával való együttműködés	Egyesületükön és az iskolán keresztül, honlap, hírlevél, Facebook, személyes kapcsolattartás	Hertelendy Helga	2022. 03. 31. KÉSZ
Vakok és gyengénlátók	Tájékoztatás a szolgáltatásokról, rendezvényekről, eseményekről, információközlés, hangoskönyvek, öregbetűs könyvek, képernyő-felolvasó szoftver	Kapcsolatépítés, kapcsolaterősítés, a helyi szervezettel és speciális iskolával való együttműködés	Egyesületükön és az iskolán keresztül, honlap, hírlevél, Facebook, személyes kapcsolattartás	Szerényiné Tar Gabriella	2022. 05. 31. KÉSZ
Fenntartó	Beszámolási kötelezettség, adatszolgáltatás, információközlés, engedélyeztetés, részvétel bizottsági üléseken, közgyűléseken, működésünkkel kapcsolatos információk, rendezvények, szükségletek és értékeink	Kapcsolatépítés, kapcsolaterősítés, tájékoztatás a terveinkről, eredményeinkről. A tájékoztatásnak fontos szerepe lehet a források megszerzéséért folytatott versenyben	Egyénre szabott tájékoztatás, tárgyalás, telefon, e-mail, írásos beszámolók, munkaterv, személyes kapcsolattartás, részvétel a város rendezvényein, meghívók, honlap, hírlevél	Horváth Péter, (Szóke Henrietta)	2021. 10. 31. KÉSZ
Társintézmények (helyi)	Tájékoztatás a könyvtári rendezvényekről, eseményekről, együttműködési lehetőségekről, speciális állomány, ingyenes beiratkozás	Kapcsolatépítés, kapcsolaterősítés, a városban működő társintézményekkel. Tudatosítsuk velük, hogy nem konkurenssek vagyunk hanem készek az együttműködésre. Tájékoztatásuk a könyvtári	Telefon, e-mail, meghívók, személyes kapcsolattartás, plakátok, szórólapok, hírlevél	Kiss Balázs	2023. 05. 23. KÉSZ

		szolgáltatások alakulásáról			
Civil szervezetek, alapítványok	Tájékoztatás könyvtári rendezvényekről, eseményekről, együttműködési lehetőségekről, részvétel a civil szervezetek által szervezett programokban (utazás, sport, hobby, kvíz)	Kapcsolatépítés, kapcsolaterősítés, a helyi civil szervezetekkel és alapítványokkal való együttműködés	Facebook, telefon, honlap, hírlevél, plakátok, szórólapok, személyes kapcsolattartás, helyi sajtó, kitelepülések	Szőke Henrietta	2023.
Megyéni könyvtárai	Tájékoztatás a könyvtárügyet érintő célkitűzésekről, trendekről, információnyújtás pályázati lehetőségekről, szakmai napokról, rendezvényekről, képzési- és továbbképzési lehetőségekről, szakmai segítségnyújtás, közös rendezvény, könyvtárközi kölcsönzés	Kapcsolatépítés, kapcsolaterősítés a szakmai partnereink tájékoztatása, naprakész informálása, különös tekintettel a megyében működő könyvtárak számára. Könyvtárunk módszertani központ szerepének tudatosítása	Telefon, e-mail, személyes kapcsolattartás, honlap, plakátok, szórólap, meghívók, hírlevél, műhelymunkák	Veizer Anita	2023.
Cégek, szolgáltatók	Állománygyarapítás, szolgáltatások megrendelése, karbantartás, infrastruktúra bővítés	Kapcsolatépítés, kapcsolaterősítés az üzleti partnereink tájékoztatása, naprakész informálása, a partneri együttműködéses vagy megállapodásos formában. A könyvtár megbízható üzleti partner imágenek növelése	Telefon, levelezés hagyományos vagy e-mail formában, személyes kapcsolattartás	Szőke Henrietta	2023.
Média	Szolgáltatás- és állománymenedzsment.	Kapcsolatépítés, kapcsolaterősítés a	Telefon, e-mail, személyes kapcsolattartás, plakátok,	Virág Erzsébet	2021. 03. 31.

	Rendezvények, események, pályázatok, fejlesztések	helyi médiával. Könyvtári image kialakítása. A pozitív könyvtár és könyvtáros kép sugárzása. Könyvtárhasználat, szolgáltatások és rendezvények népszerűsítése	szórólap, sajtótájékoztató, interjú		KÉSZ
--	--	---	--	--	------

4.2. A külső kommunikáció helyzetelemzése

4.2.1. Erősségek

rendszeresen megy a hírlevél megújult formában
közösségi oldalak friss, fiatalos, gyakori megjelenése
rendszeresen megjelenő könyvajánló
plakátok, szórólapok, meghívók megfelelő megjelenése
jó kommunikáció a társintézményekkel
rendezvényeinkről időben érkezik az információ
házhozszállítás kommunikációja jól működik
könyvtári folyóirat megjelenése
olvasói igények figyelembevétele a dokumentum beszerzésnél

4.2.2. Fejlesztendő területek

kiemelt célcsoportoknak célzott üzenetek küldése
a honlap nehezen áttekinthető
szakmai publikációk erősítése, gyakoribbá tétele
szélesebb médiamegjelenés
hírlevélre feliratkozók körét bővíteni
hatékonyabb kommunikáció a fenntartóval
belső értékeink erőteljesebb kommunikálása

4.3. Tennivalók

- Külső kommunikációs munkacsoport feladatai
 - lásd a munkacsoport munkatervében
 - a honlap áttekinthetőségének javítása
 - közösségi oldalak kezelésének szabályzata
 - szélesebb médiamegjelenés (sajtó, rádió, televízió)
 - hírlevélre feliratkozók körét bővíteni
 - hatékonyabb kommunikáció a fenntartóval
 - belső értékeink erőteljesebb kommunikálása
- Elégedettségmérési munkacsoport feladatai
 - lásd a munkacsoport munkatervében

5. Melléklet

5.1. Belső kommunikáció. Írásbeli kommunikációs eszközök

Belső kommunikáció a Takáts Gyula Megyei és Városi Könyvtárban																		
Írásbeli kommunikációs eszközök																		
	Munkaterv		Statisztikai adatok		Éves beszámoló		Munkaköri leírások		Emlékeztetők, jegyzőkönyvek		Meghívók, plakátok		Körlevél, hírlevél		Konferencia- emlékeztető		Fotók, videók	
	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell	jell	nem jell
Igazgató, igazgató helyettes	X		X		X			X	X			X	X		X			X
Titkárság		X	X			X		X		X		X	X			X		X
Informatika	X		X		X			X	X		X		X		X		X	
Gazdasági részleg	X		X		X		X		X			X	X		X		X	
Módszertani osztály	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Feldolgozó osztály	X		X		X		X		X			X	X		X		X	
Közszerzési tér	X		X		X			X		X	X		X		X		X	
Kölcsönzőpult, könyvkiválasztó	X		X		X			X		X		X	X		X		X	
Olvasószolgálat osztályvezető	X		X		X		X		X			X	X		X		X	
Rendezvényszervező	X		X		X			X		X	X		X		X		X	
Olvasóterem	X		X		X			X		X		X	X		X		X	
Somogyi gyűjtemény	X		X		X			X		X		X	X		X		X	
Médiatár	X		X		X			X		X		X	X		X		X	
Kötészet		X	X		X	X		X		X		X		X		X		X
Petőfi Sándor Emlékkönyvtár	X		X		X			X		X	X		X		X		X	

5.2. Információs eszközök

A Takáts Gyula Megyei és Városi Könyvtárban meglévő információs eszközök																		
	Vezetékes telefon		Mobiltelefon		Skype		Internet		Fax		e-mail		Belső hálózat NAS		Google drive használata		Faliújság	
	van	nincs	van	nincs	van	nincs	van	nincs	van	nincs	van	nincs	van	nincs	van	nincs	van	nincs
Igazgató	X		X				X			X	X		X		X			X
Igazgató helyettes	X		X				X			X	X		X		X			X
Titkárság	X		X			X	X		X		X		X		X			X
Informatikai osztály	X		X		X		X			X	X		X		X			X
Gazdasági osztály	X		X			X	X			X	X		X		X			X
Módszertani osztály	X		X			X	X			X	X		X		X			X
Feldolgozó osztály	X			X		X	X			X	X		X		X			X
Kötészet	X			X		X		X		X		X		X		X		X
Közzszolgálati tér	X			X	X		X			X	X		X		X			X
Kölcsönzőpult	X			X		X	X			X	X		X		X		X	
Könyvkölcsönző tér	X			X		X	X			X	X		X		X		X	
Olvasóterem	X			X		X	X			X	X		X		X			X
Somogyi gyűjtemény	X			X		X	X			X	X		X		X			X
Olvasószolgálat osztályvezetője		X	X			X	X			X	X		X		X			X
Médiatár	X			X		X	X			X	X		X		X			X
Rendezvényszervező	X		X			X	X			X	X		X		X			X
Kisraktár	X			X		X	X			X	X			X		X		X
Raktár	X					X		X		X		X		X		X		X
Ruhatár	X			X		X		X		X		X		X		X		X
Személyzeti bejárat		X				X		X		X		X		X		X	X	
Petőfi Sándor Emlékkönyvtár	X			X		X	X			X	X			X	X		X	

5.3. Célcsoportok cselekvési tervei

4.3.1 Tinik mint célcsoport cselekvési terve

Célunk, kapcsolatépítés, kapcsolaterősítés

A helyi-, és megyei iskolákkal is igyekszünk egy olyan kapcsolatot kialakítani, ami az egymás segítségén alapul. A helyi iskolákkal való együttműködésünk során rájöttünk arra, hogy könyvtárunk és munkatársai sok hasznos háttér információval, ismeretanyaggal tudják segíteni a tanulók munkáját.

- Tanulást segítő programokat, korrepetálást nyújtunk azáltal, hogy
 - élő könyvtárat szervezünk akár osztályoknak is, saját igényeik, érdeklődési körük alapján
 - író-olvasó találkozót szervezünk
 - helyet biztosítunk tanár-diák egyéni korrepetáláshoz
 - a jeles napokhoz köthető barkácsolós délutánokat szervezünk meséléssel
- Zenehallgatási lehetőséget biztosítunk, ingyen wifi használatával
- Olvasás, kiscsoportos olvasmány feldolgozást adunk
 - könyvtári foglalkozás tartása előre megbeszélt témában felsős osztályoknak
 - olvasós, beszélgetős, közös olvasmány élményen alapuló laikus klub elindítása
 - biblioterápiára épülő foglalkozások, kamaszgondok kortárs irodalmi alkotásokon keresztül
- Beszélgetés: könyvajánló tábla, paraván biztosítása, ahol figyelemfelhívó módon egymásnak ajánlanak könyveket, könyvajánló óra használatának a bevezetése
- Wifi lehetőség

Partnereink

Elsősorban az általános iskola felsőtagozatán tanuló diákok és a középiskolák diákjai azok, akikkel folyamatos kapcsolattartást szeretnénk fenntartani. Illetve az őket tanító tanárokat szeretnénk magunk mellett tartani, hogy együtt hatékonyabban tudjuk tanulmányaikat segíteni.

Könyvtárhasználat és a szolgáltatások népszerűsítése

Gyakorlati tapasztalatunk az, hogy a fiatalok már nem tudják, mire is való a könyvtár. Nem tudnak arról, hogy miben, hogyan segíthet nekik a tanulmányaik során, illetve nincsnek ismereteik arról, hogy mennyi minden másban tud segíteni a könyvtár számos XXI. századi szolgáltatásával. Ezért is fontos az is, hogy jó benyomást keltsünk a fiatalokban. Ezáltal többen fordulnak hozzánk bizalommal, amihez viszont a rendszeresen kommunikációra van szükség. Figyelmüket éberén kell tartani, hogy mindig ott legyünk a szemük egy szegletében, és jussunk eszükbe.

Kapcsolattartás

A fiatalokhoz vezető út:

- Elsősorban Facebookon és Instagramon tudunk a fiatalokkal kommunikálni. A könyvajánlós óra időközönkénti aktualitásokkal való feltöltése és közzététele is nagyban segít ébren tartani érdeklődésüket.
- Honlap, ami megjelenik a tinisarok kiemeléssel a gyermekhonlapon is
- Iskolai kitelepülések is hasznosak lehetnek, mivel ott közvetlenül beszélhetünk a könyvtárban levő lehetőségekről. Elhelyezhetünk szórólapokat is, hogy bármikor bárki elolvassa, és ha kedve támad eljöjjön hozzánk. Netán ajánlja barátjának is. Igényfelmérés után könyvtári ismertető tartása is szóba jöhet.
- Szórólapokat elhelyezhetünk iskolákban, szórakozóhelyeken, kávézókban is, illetve olyan közösségi helyeken, ahol a fiatalok szívesen megfordulnak. Illetve plakátok elhelyezése a faliújságon

Amit tehetünk azért, hogy jobban ránk irányítsuk a fiatalok figyelmét, az például

- Könyvtárbemutató kisfilm
- Könyvtárbemutató kisfüzet
- Promóciós ajándécsomag: a hozzánk ellátogató osztályoknak

4.3.2 Pedagógusok mint célcsoport cselekvési terve

Célunk, kapcsolatépítés, kapcsolaterősítés

Mivel könyvtárunk egyik kiemelkedően fontos feladata az oktatási-nevelési tevékenység és az egész életen át tartó tanulás támogatása, az olvasáskultúra és a digitális írástudás egyidejű terjesztése, ezért egyik legjelentősebb célcsoportunk a pedagógusok. Mivel városunkban pedagógusképzés is zajlik, természetesen az egyetemi hallgatók is beletartoznak e körbe. Bár gyökeresen átalakult az a mód, ahogyan a pedagógia, pedagógusok alkalmazzák a könyvtár szolgáltatásait, valljuk, hogy mindig szerepe lesz a könyvtárnak abban, hogy forrásul, segítséggel szolgáljon az oktatásban, nevelésben.

Kaposvár 13 középiskolával, 17 általános iskolával, 21 óvodával és 10 bölcsődével rendelkezik, tehát mondhatjuk, hogy szép számú pedagógust célozhatunk meg.

Igyekszünk egy olyan kapcsolatot kialakítani, ami az egymás segítésén alapul.

Hogy rendszeres használóink legyenek, a következő feltételeknek igyekszünk megfelelni:

1. Állományunk gyarapításában figyelembe vesszük az aktuális szakirodalom alakulását, minél nagyobb számban rendelünk pszichológiai, pedagógiai, gyógypedagógiai műveket. Igyekszünk figyelni az egyetemi hallgatók (akár más városok pedagógiai karára járók) igényeit, és beszerezni számukra a szakirodalmat. A nyomtatott pedagógiai, pszichológiai folyóiratokat előfizetjük (vagy tervezzük). Felvettük a kapcsolatot az iskolai könyvtárosokkal, a tanítókkal, magyar tanárokkal, hogy iskolájukban milyen kötelező olvasmányokat kérnek, azokat igyekezzük nagyobb számban megvásárolni. Lehetőség van könyvtárközi kölcsönzéssel akár tőlünk kérni dokumentumokat, akár mi kérünk számukra más könyvtárból. Leggyakrabban a kaposvári és a pécsi egyetemi könyvtárból kérünk pedagógiai szakirodalmat.
2. Az egyik leggyakrabban kért irodalomkutatás pedagógiai témájú, akár hallgatóknak, akár pedagógusoknak szakdolgozatokhoz, portfóliókhöz, publikációkhoz. Ennek kapcsán felhívjuk a figyelmüket a könyvtárunkon keresztül vagy más könyvtárból elérhető adatbázisokra. Többször nyújtottunk segítséget az OPKM katalógusának használatához.
3. Nagyon fontos a gyermekek olvasóvá nevelésében, a tanórán kívüli oktatásban, művelődésben, hogy minél hamarabb legyen a könyvtár használója a gyerek. Könyvtárunkba több iskola és óvoda pedagógusai rendszeresen hozzák csoportjaikat és vesznek részt foglalkozásokon, vetélkedőkön, gyermekkönyvtári rendezvényen.

Sokszor a pedagógusok kívánságára tartunk tananyaggal kapcsolatos órákat, könyvtárhasználati vagy digitális műveltséget fejlesztő vagy mesefoglalkozásokat. Az a célunk, hogy a távolabbi intézményekből is elhozzák a tanítók, tanárok a gyerekeket, akár azért, hogy ismerkedjenek a könyvtárral, akár azért, hogy segítséget nyújtsunk az információ-szerzéshez, szórakozáshoz. A másik, hogy a középiskolás korosztály is aktívabb könyvtárhasználóvá váljon, ehhez is szükségünk van a tanáraikra, mert ha ők is elhozzák a tanítványaikat akár egy könyvtárbemutatóra, akár egy rendezvényre, nagyobb eséllyel térnek vissza hozzánk a diákok. A kötelező iskolai közösségi szolgálat teljesítése érdekében is együtt működünk jelenleg 9 középiskolával. Sokszor jelentős segítséget nyújtottak a diákok a munkánkhoz.

Sikerrel pályáztunk az EFOP 3.3.2 – 16 sz. Kulturális intézmények a köznevelés eredményességéért c. pályázatban. A projekt során a formális és informális tanulást biztosító foglalkozások elsődleges célközönsége a közép – és általános iskolai és az óvodás korosztály. A könyvtárosok a pedagógusokkal együttműködve, a tanév rendjéhez igazodva alakították (és a fenntartási időszak alakítják) ki az éves könyvtárlátogatások tervét. A fejlesztési célokat a projektbe bevont 17 együttműködő nevelési-oktatási intézmény alapidokumentumai, elsősorban a pedagógiai programok alapján határoztuk meg.

A könyvtár és egyik legfontosabb célközönségünk: a pedagógusok eddig is szoros együttműködése remélhetőleg nem torpan meg a jövőben sem, sőt töretlenül tovább fejlődik.

Könyvtári image kialakítása, könyvtárhasználat és a szolgáltatásaink népszerűsítése

Fontos feladatunk, hogy rendszeresen hallassunk magunkról az iskolákban is. Mivel azt szeretnénk, hogy a pedagógusok ne csak a gyermekek kísérőjeként jelenjenek meg a könyvtárban, ezért terveink között olyan feladatok vannak, amelyek a könyvtár és szolgáltatásaink minél nagyobb használatára ösztönöznék őket: pl. könyvajánlók készítése pedagógusoknak, gyógypedagógusoknak, pedagógus hallgatóknak, amelyekben kifejezetten ajánljuk bizonyos tanulmányok, könyvek, más dokumentumok elolvasását, felívni a figyelmüket a legutóbbi pedagógiai szaksajtóban megjelent érdekességekre. Könyvtárunk lehetne szakmai viták, beszélgetések színtere is.

A tanárok által népszerűsítjük a könyvtár számos XXI. századi szolgáltatásait, melyekkel a tanulmányokat segíthetjük.

Rendezvények népszerűsítése

Épp olyan nehezen megy egy rendezvényre is becsalogatni a fiatalokat, mint csak azért, hogy olvassanak. Pedig igyekszünk több számunkra is érdekes rendezvényt megszervezni. Évente kb. 200-250 foglalkozást, rendezvényt tartunk több ezer résztvevővel. Ehhez nélkülözhetetlen a pedagógusok közreműködése, mivel ők közvetlenül tudják ezeket a fiataloknak szóló rendezvényeket reklámozni az iskolákban, osztályokban.

Partnereink

Városunk pedagógusai, akikkel folyamatos kapcsolattartást szeretnénk fenntartani. Illetve az általuk tanított diákok, akiket szeretnénk magunk mellett tartani.

Kapcsolattartás

A tanárokhoz vezető út:

- Elsősorban személyesen, pedagógusok felkeresése.
- Célzottan emailben, vagy Facebookon és Instagramon tudunk a pedagógusokkal kommunikálni. A könyvajánlós óra időközönkénti aktualitásokkal való feltöltése és közzététele is nagyban segít ébren tartani érdeklődésüket.
- Iskolai kitelepülések is hasznosak lehetnek, mivel ott közvetlenül beszélhetünk a pedagógusoknak a könyvtárban levő lehetőségekről, amiket egy óra keretén belül elmesél a gyerekeknek. Felhívja a figyelmüket, hogyan tudnák hasznosítani ezt tanulmányuk során. Elhelyezhetünk szórólapokat is, hogy bármikor bárki elolvassa, és ha kedve támad eljöjjön hozzánk. Netán ajánlja barátjának is. Igényfelmérés után könyvtári ismertető tartása is szóba jöhet. Illetve plakátok elhelyezése a faliújságon
- Honlap, hírlevél, helyi sajtó, amelyben az aktuális programokról, író-olvasó találkozókról, szolgáltatásokról kapnak értesítést.

Amit tehetünk azért, hogy jobban ránk irányítsuk az iskola és a tanárok figyelmét, az például

- Könyvtárbemutató kisfilm
- Könyvtárbemutató kisfüzet
- Promóciós ajándécsomag: a hozzánk ellátogató osztályoknak

Negyedévenkénti rendszerességgel

Minden negyedévben felkeressük az iskolák pedagógusait, akik vállalták az együttműködést. Részletes tájékoztatót küldünk a könyvtár következő rendezvényeiről, a meghívott vendégekről, a rendezvényekre vonatkozó közérdekű információkról.

A havi rendszerességgel készülő hírlevelünket a pedagógusoknak is eljuttatjuk, ahol a programok mellett a könyvújdonságokról és a médiatár legújabb szerzeményeiről is tájékoztatást kapnak.

4.3.3 Média mint célcsoport cselekvési terve

Célunk, kapcsolatépítés, kapcsolaterősítés

A helyi-, megyei- és országos médiákkal is igyekszünk olyan kapcsolatot kialakítani, ami az egymás segítésén alapul. Hiszen az elmúlt éveket és a jövőt jellemző szűkös marketingkeretünk nem teszi lehetővé a médiakapcsolatok kizárólag piaci alapon működtetését. Anyagi lehetőségeink határt szabnak a fizetett direkt hirdetések és PR anyagok megjelenítésében.

De helyi médiákkal egyre szorosabbá váló együttműködésünk során rájöttünk arra, hogy könyvtárunk és munkatársai sok hasznos háttér információval, ismeretanyaggal tudják segíteni a sajtó munkáját. Így sikerült kialakítanunk azt a ma már jól működő partnerséget, ami az anyagi források hiányában is hatékony média stratégiát eredményez.

Könyvtári image kialakítása

Fontos feladatunk a könyvtárunk jó hírnevének megőrzése, öregbítése, melyhez nélkülözhetetlen, hogy rendszeresen hallassunk magunkról médiákban.

Könyvtárhasználat népszerűsítése

Valamikor sikk volt könyvtárba járni. Akkor születhetett a „Könyvtárba mentem, gyere utánam!” szlogen, ami ma sajnos már kevés ahhoz, hogy ismét megérdemelt helyére emeljük városunk lakói és a vonzáskörzetben élőkben a könyvtár használatát. Hisszük ma már nem elég a tudatra hatni, hanem a SZÍV-et kell a könyvtár oldalára állítani!

Szolgáltatások népszerűsítése

Gyakorlati tapasztalataink, rendszeres felméréseink azt mutatják, hogy napjainkban sajnos még mindig sokan vannak azok, akik a KÖNYVTÁR = KÖNYVKÖLCSONZÉS azonosságon nem

léptek túl és nincsenek ismereteik arról, hogy mennyi minden másban tud segíteni a könyvtár számos XXI. századi szolgáltatásával.

Rendezvények népszerűsítése

Épp olyan nagy erőfeszítés egy néhány fő által látogatott könyvtári rendezvény megszervezése, mintha teltházas lenne ugyanaz a program. Ezért fontos feladatunk - kihasználva a média reklám erejét – hogy minden lehetséges fórumon hirdessük rendezvényeinket, hogy a lehető legtöbb érdeklődőt megszólíthassuk.

Célcsoportok

A könyvtár médiastratégiájában nem minden alkalommal tudunk célcsoportot meghatározni, vagyis ezen esetekben a „minden korosztály” a megfelelő célcsoport, egyéb esetekben, mint a könyvtárhasználat, a szolgáltatások és a rendezvények népszerűsítése már könnyen elkülöníthetők a célcsoportok.

Célcsoportok meghatározása:

- Életkor szerint
- Érdeklődés szerint
- Lakóhely szerint
- Iskolai végzettség szerint
- Foglalkozás szerint

Az egyes célcsoportokhoz pedig már könnyen társítani tudjuk azt a médiát, melyen keresztül az adott célcsoportot a legkönnyebben megszólíthatjuk

Csoportosításuk hatókörzet szerint:

- Helyi
- Megyei
- Országos

Fajta szerint:

- Nyomtatott (napilap, hetilap, havilap, időszakos kiadványok)
- Elektronikus (TV, Rádió)
- Online

MÉDIA partnereink

- Somogyi Hírlap
- Kapos Extra
- MTI
- Made in Kaposvár
- Kaposvári KÉZIKÖNYV
- Kapos TV
- Somogy TV
- Rádió Most
- kaposvarmost.hu
- 74nullanulla
- sonline.hu
- kapos.hu
- kaposvariprogramok.hu
- Part fm
- Aqua rádió
- Csurgó TV
- Fonyód TV
- Tavi TV
- marcaliportal.hu
- siofokihirek.hu
- HVG
- NL Cafe
- RTL híradó
- BLIKK
- Nemzeti Sport

Kapcsolattartás

- **Eseti:**

- **Sajtótájékoztató**

Szélesebb rétegeket mezmozgató rendezvénysorozatok (pl.: Országos Könyvtári Napok, Olvasás Éjszakája), nagyobb érdeklődést kiváltó könyvtári események (pl.: Új fiókkönyvtár nyitása, Könyvkölcsönző automata beüzemelése) alkalmával sajtótájékoztatót tartunk.

- **Igazgatói közlemény**

Szélesebb rétegeket érintő könyvtár nyitvatartásira, könyvtárhasználatra is kiható intézkedések, változások, újítások esetén alkalmazzuk.

- **Alkalmanként**

A könyvtár egyes területeit érintő változások, újdonságok, új szolgáltatások, rendhagyó vendégek érkezése esetén alkalmazzuk. A meghívó és plakát mellé ilyenkor részletes sajtóanyaggal is segítjük az újságírók munkáját.

Lehetőséget adunk a sajtónak, hogy könyvtárunk érintett munkatársait személyesen megkeressék és megszólaltassák. Fontosnak tartjuk, hogy munkatársaink közül minél többen szerepeljenek a médiákban, hogy Őket megismerve olvasóink a könyvtár falain belül is bátrabban forduljanak hozzájuk kéréseikkel, kérdéseikkel.

- **Heti, havi rendszerességgel**

Minden héten részletes tájékoztatót küldünk médiapartnereinknek a könyvtár következő heti rendezvényeiről, a meghívott vendégekről, a rendezvényekre vonatkozó közérdekű hírekről. Ilyenkor mindig lehetőség van az érintettek személyes megkeresésére további információk megszerzésére, interjúk készítésére.

A havi rendszerességgel készülő hírlevelünket médiapartnereinkhez is eljuttatjuk, ahol a programok mellett a könyvújdonságokról és a médiatár legújabb szerzeményeiről is tájékoztatást kapnak.

4.3.4 Fenntartó mint célcsoport cselekvési terve

Célunk, kapcsolatépítés, kapcsolaterősítés

Célunk tájékoztatni a fenntartót a terveinkről, eredményeinkről. A tájékoztatásnak fontos szerepe lehet a források megszerzéséért folytatott versenyben.

Beszámolási kötelezettségünknek eleget téve, minden évben összeállítunk egy egész évi beszámolót és tervezetet, amit a fenntartónak is továbbítunk. Ezáltal hozzájutnak minden ismerethez, ami a könyvtár életével kapcsolatos. Adatokat szolgáltatunk, információt közlünk, részt veszünk a bizottsági üléseken, közgyűléseken, működésünkkel kapcsolatos információkkal látjuk el az ott résztvevőket, és beszámolunk a rendezvényekről, szükségletekről és értékeinkről.

Partnereink

- helyi önkormányzat, mint fenntartó szerv
- a kultúrában érintett önkormányzati dolgozók
- bizottsági üléseken, közgyűléseken részt vevők

Könyvtárhasználat és a szolgáltatások népszerűsítése

Gyakorlati tapasztalatunk az, hogy a fenntartó sem feltétlenül tudja, hogy könyvkölcsönzésen kívül, mire is való a könyvtár. Nem tudnak arról sem, hogy mi mindenben lehet segítségükre a munkájukban is. Arról sincs tapasztalatuk, hogy mennyi minden másban tud segíteni a könyvtár számos XXI. századi szolgáltatásával. Fontos lenne a kölcsönös és folyamatos kommunikáció az igényekről, hogy gyűjteményünk fejlesztésekor figyelembe tudjuk azokat venni. Ezért törekszünk arra, hogy jó benyomást keltsünk, több helyen megmutassuk magunkat, és több rendezvényre invitáljuk a fenntartónk munkatársait is. Figyelmüket éberen kell tartani, hogy mindig ott legyünk a szemük egy szegletében, és jussunk eszükbe.

Kapcsolattartás

- egyénre szabott tájékoztatás
- tárgyalás
- telefon
- e-mail
- írásos beszámolók, munkaterv
- személyes kapcsolattartás, részvétel a város rendezvényein
- meghívók
- honlap, hírlevél

Amit tehetünk azért, hogy jobban ránk irányítsuk a fenntartónk figyelmét, az például

- Könyvtárbemutató kisfilm
- Könyvtárbemutató prospektus
- Több médiamegjelenés
- Több kitelepülés a város rendezvényein
- A Könyvtámasz folyóiratból tavaszi és őszi lapszámot is készítünk, ahol megjelenik a Takáts Gyula Könyvtár és a megyei könyvtárak számos tevékenysége.

4.3.5 Siketek és nagyothallók mint célcsoport cselekvési terve

Célunk, kapcsolatépítés, kapcsolaterősítés

Célunk az eddig méltatlanul mellőzött olvasóközönséget, a siketeket számukra érthető nyelven ellátni dokumentumokkal. A cél az lehetne, hogy idejük egy részét a könyvtárban töltsék, és pedig művelődéssel. Viszont ehhez elengedhetetlen, hogy a számukra egyetlen érthető nyelven, módon: jelnyelven szóljon hozzájuk a könyv, dokumentum, vagy éppen zene.

Tehát **a hallássérültek e-befogadási esélyeinek növelése**. A siketek és nagyothallók számára barátságossá, otthonossá és a fogyatékkal élőknek is érdekessé kell tenni a könyvtári környezetet.

A siketek és nagyothallók kilenc csoportja:

1. A magyar jelnyelvet használók, akiknek ez az első nyelvük
2. Bilingvis nyelvhasználók, akik a jelelést és a magyar nyelvet egyaránt beszélik
3. A szájról olvasók vagy hallássérültek, akik beszéddel kommunikálnak
4. Felnőttkorban megsiketültek, akiknek van tapasztalatuk a hallásról és beszélnek
5. Az öregkori nagyothallók és siketek
6. Nyelvet alig beszélők, akik nem ismerik sem a jelelést, sem az angolt, gesztusokkal, a saját maguk által kitalált jelekkel kommunikálnak
7. Nagyothallók
8. Siketek, akik vakok is
9. Családtagok, akiknek a családjában valaki az előző nyolc csoport valamelyikébe tartozik

A felsorolt csoportok megismerése és az egymástól különböző hallássérültek felismerése alapvető követelmény a megfelelő kommunikáció használatához.

A könyvtári szolgáltatások megszervezésénél mindig szem előtt kell tartani, hogy végső soron a hallássérült egyéni képességei szabják meg a használandó kommunikációs formát.

Az irányelvek nem kötelező érvényűek, de tájékoztatják a fenntartókat, a könyvtárpolitika új irányairól, és a könyvtárosokat egy-egy új szolgáltatás kialakításának és megszervezésének módozatairól. Az irányelv a következőket határozza meg.

A hallássérültek számára biztosítani kell:

- a hozzáférést a könyvtári szolgáltatások ugyanolyan széles skálájához, mint amit az egészségesek vehetnek igénybe. Ennek érdekében a szolgáltatásokat számukra is használhatóvá kell tenni.
- a jó atmoszférájú, barátságos könyvtári környezetet.
- hogy részt vehessenek a könyvtárat érintő döntésekben, éppúgy mint a többi könyvtárhasználó.

A kommunikációs formák

A különböző hallássérültekkel más és más kommunikációs technikát kell használni, ami ennek a területnek az egyik legnehezebb feladata.

A könyvtárosoknak legelőször azt kell megtanulniuk, hogy nincs tipikus siket ember, lehet, hogy minden könyvtárhasználóval más és más kommunikációs technikát kell alkalmazni.

1. Beszéd és arcmimika

2. Szájról olvasás

3. Jel nyelv

4. Kommunikáció írással

Amennyiben a könyvtáros több kommunikációs formát is tud, meg kell kérdeznie a könyvtárhasználót, hogy melyiket választja.

A siket könyvtárhasználók megismerésének a kommunikáció elsajátításának az a célja, hogy a hallássérültek számára minél több és korszerűbb könyvtári szolgáltatást nyújthassunk.

A szolgáltatások megszervezésének előfeltétele a megfelelően kialakított könyvtári állomány.

A nagyothalló emberek számára az elsődleges segédeszköz a hallókészülék jelenti, ez biztosítja a beszéd meghallásához a legmegfelelőbb erősítést. A hallókészülék hallhatóvá teszi viselője számára a hangokat, azonban nem minden esetben tudja biztosítani a pontos beszédértést. Ahol a hang forrása és a hallgató között nagy a távolság, vagy állandó környezeti

zajok zavarják a beszédértést, ott szükség van valamely technikai eszközzel a beszélő hangját közvetlenül a hallókészülékbe juttatni.

Ügyfélfogadó helyiség kialakításánál a hallássérültek részéről a legfontosabb az induktív hurkos rendszer telepítése. Ha nem lehetséges induktív hurkos rendszert telepíteni, akkor a mobil FM technológia szükséges.

Több dugaljat érdemes beépíteni a falba, hogy az ügyfél által hozott indukciós hurkot vagy az FM rendszert csatlakoztatni tudja feltöltés céljából.

Info-kommunikációs akadálymentesítés:

„A segítő személy megtalálása a könyvtárban.”

- személyes segítség - A megértés, a türelem, a kedvesség, a segítőkészség a válaszok legtöbbet használt fogalomköre
- az elektronikusan elérhető anyagok körének bővítése
- az akadálymentesítés folytatása, legelsősorban tájékozódást segítő eszközökben: térben és a folyamatban egyaránt. (az eligazító táblák, és folyamat leíró segédletek terén)
- az akadálymentes formában elérhető művek számának emelése
- a kölcsönzési idő hosszabbra nyújtásának lehetősége
- az elektronikusan, adathordozón elvihető anyagok körének bővítése
- online katalógus, skype tájékoztató szolgálat, otthoni kölcsönzés hosszabbítás, e-mail levelezés, elektronikus/digitális dokumentumok (folyóirat-cikk, képkönyvtár)
- *„hasznos lenne a pulton egy papír és toll, hogy leírhasam amit kérdeznék. Vagy beírhatnám a számítógépen a címet anélkül, hogy "elvinném" a gépüket.” egy siket könyvtárhasználó*
- feliratok, térképek
- alapszintű jelnyelvismeret / a siket kultúra ismerete

A hatályos jogszabályok értelmében az ***Egyenlő esélyű hozzáférés*** biztosítására törekedve szem előtt kell tartani a könnyen érthetőséget, a siketek számára jelnyelvi változatot.

Az ügyféltérben ki kell írni a helyi jelnyelvi tolmácsszolgálat elérhetőségét!

Partnereink

- A Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége (SINOSZ) közhasznú érdekvédelmi szervezet, amely siket és nagyothalló személyek társadalmi integrációjáért tevékenykedik.

A Somogy Megyei Szervezet székhelye: 7400 Kaposvár, Irányi D. u. 12.

A megyei ügyintéző Szalkai Iván.

- **Somogy Megyei Jelnyelvi Tolmácsszolgálat** - Kaposvár, Irányi D. u. 12.

<https://www.tolmacsszolgalat-somogy.hu/kapcsolat/>

Kapcsolattartás, könyvtárhasználat és a szolgáltatások népszerűsítése

- Könyvtárbemutató egyénenként

Ez az informális ismertetési mód éppen annyira hatékony, mint a csoportos. Ilyen esetekben az érdeklődő egyéni érdeklődését jobban figyelembe lehet venni. A bemutatás módszere nagyjából megegyezik az előzőével, de több időt lehet fordítani egy-egy témakörre, pl. az online katalógus részletesebb bemutatására. Ha az érdeklődővel másképp nem lehet kommunikálni, az írásos közlési formát kell használni, a kérdéseket is írásban érdemes feltenni.

Példaként álljon itt egy részlet egy könyvtári ismertetőből, ami a siketek számára íródott:

"A KÖNYVTÁROS SEGÍTI ÖNT!

A könyvtárosok segítőkész emberek. Megmutatják, hogy miképpen kell a könyvtárat használni.

Segítenek az Ön speciális problémáinak megoldásában.

Kérdezze őket!

A legtöbb könyvtáros szakértő egy-egy témakörben (művészet, tudomány, üzleti ügyek stb.).

..... könyvtáros feladata az, hogy a siket könyvtárhasználó embereket segítse.

..... között lehet megtalálni a könyvtárban. Ha nincs itt, akkor se aggódjon.

Bármelyik könyvtáros szívesen segít Önnek!"

- Könyvtári ismertető füzet, könyvtárhasználati foglalkozás

A könyvtárról szóló ismertetőkben fel kell hívni a figyelmet a siketek számára nyújtandó szolgáltatásokra is. Ehhez írásos anyagok kellenek, és ezeket az írásos könyvtárismertetőket szórólapként mindenüvé el kell juttatni.

A siketeknek szóló könyvtári ismertető egy-egy, a könyvtár használata szempontjából elengedhetetlenül szükséges szó, - mikrofilm, kötet, könyvtárközi kölcsönzés, katalógus stb. - fonetikus kiejtését is megadja.

Az írásos ismertetőknél, a könyvtárhasználati foglalkozásoknak az a célja, hogy az ismeretek megszerzésén kívül, a könyvtárról alkotott kép is megváltozzék. A könyvtár ne legyen olyan, ahol a siket emberek rosszul érzik magukat, ahol frusztrálódnak. A könyvtár - a felkészült és empatikus könyvtárosok segítségével - a társadalmi integrálódás egyik legfontosabb helye lehet, és kell hogy az legyen.

- e-mail
- személyes kapcsolattartás
- meghívók
- honlap, hírlevél

Több könyvtár él azzal a lehetőséggel, hogy bemutató videóban részletezik a könyvtár szolgáltatásait, beszélnek a könyvtár történetéről, a célkitűzésekről és a nagyobb feladatokról. Néhány intézményben lehetővé teszik, hogy nemcsak felirattal, hanem jelnyelvi tolmácsolással legyen kísérve a videó. Ilyenkor a képernyő bal felső sarkában megjelenik a tolmács, aki a hangzó beszédet fordítja magyar jelnyelvre.

Rendezvények népszerűsítése

Amit tehetünk azért, hogy felhívjuk siket és nagyothalló társaink figyelmét, az például

- Könyvtárbemutató kisfilm (jelnyelvvvel ellátva)
- Könyvtárbemutató prospektus
- Több médiamegjelenés
- Több kitelepülés a város rendezvényein
- A Könyvtámasz folyóiratból tavaszi és őszi lapszámot is készítünk, ahol megjelenik a Takáts Gyula Könyvtár és a megyei könyvtárak számos tevékenysége.

A fogyatékkal élők könyvtári ellátásának alapelvei

Jóllehet a könyvtáraknak ugyanazokat a funkciókat kell betölteniük a fogyatékkal élőkkel kapcsolatban, mint az egészséges állampolgárok ellátása során, különbség van:

- az információ elérésének módjában (fogyatékkal élő személyek esetében),
- a speciális élethelyzetekre vonatkozó információ tartalmában (társadalmi, szociális hátrányokkal bírók esetében),
- az információ nyelvében vagy kommunikációjában.

2.3 Az egyenlő esélyű könyvtári ellátás érdekében megvalósítandó célok

Megfelelő eszközök és dokumentumok biztosítása:

- a fizikai hozzáférés és/vagy távoli elérés biztosítása,
- a tartalmi, intellektuális hozzáférés biztosítása,
- az alternatív formátumú és speciális tartalmú dokumentumok, adatbázisok biztosítása a gyűjteményekben, a mindenki számára garantált érzékelés és értelmezés érdekében,
- speciális eszközök megléte a speciális információhordozókon tárolt tartalom megjelenítéséhez,
- speciális, az egyes fogyatékoságok sajátosságaihoz igazított szolgáltatások nyújtása a könyvtár falain belül és kívül.

Megfelelő személyi feltételek biztosítása:

- a könyvtári személyzet elfogadó magatartása,
- megfelelő szakmai felkészültsége,
- társadalmi környezetére gyakorolt kisugárzó hatása.

3062

OKTATÁSI ÉS KULTURÁLIS KÖZLÖNY

21. szám

A fogyatékkal élők könyvtári dokumentumokhoz való hozzáférését segíti a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 41. § (1) bekezdésében foglalt szabály, mely szerint a műveknek fogyatékos személyek fogyatékoságukkal közvetlenül összefüggő igényeinek kielégítését szolgáló felhasználása a szabad felhasználás körébe tartozik.

2.4 Az egyenlő esélyű könyvtári ellátás érdekében megvalósítandó célok kulcsterületei

Fizikai akadálymentesítés:

- a könyvtári épület és környezetének fizikai akadálymentesítése,
- a fizikai akadályok elháríthatatlansága vagy a fogyatékkal élő személyek mobilitási korlátozottsága esetén az információhoz és a dokumentumokhoz való on-line hozzáférés biztosítása,
- a virtuális hozzáférés érdekében a honlapok akadálymentesítése.

Intellektuális akadálymentesítés a tartalmi hozzáférés érdekében:

- a könyvtár használatát segítő információk elérhetővé tétele a fogyatékkal élők számára (*akadálymentes honlapok, tájékoztatók*),
- alternatív formátumú és speciális tartalmú dokumentumok („ugyanaz – másképp”, pl. hangoskönyv, Braille nyomtatású könyv, könnyen érthető nyelv) beszerzése és szolgáltatása rendszerrel ellátás létrehozásával,
- a folyamatosan és gyakran igényelt dokumentumokat/információkat, mindenütt a helyi állomány részeként, nyomtatott, hangzó és/vagy digitalizált formában kell biztosítani,
- az eseti vagy különleges igények kielégítését szolgáló dokumentumokat/információkat – nyomtatott, hangzó és/vagy digitalizált formában – az Országos Dokumentum-ellátási Rendszer, valamint a Könyvtárellátási Szolgáltatási Rendszer keretében kell biztosítani.

Speciális eszközellátottság biztosítása a tartalmi hozzáférés érdekében:

- a nyilvános könyvtárakban biztosított legyen az a speciális alapeszköz- és informatikai eszközállomány, mely lehetővé teszi az eredeti dokumentumokhoz/információkhoz való hozzáférést (pl. felolvasó szoftver),
- legyen néhány referenciakönyvtár, ahol ezek az eszközök működés közben megtekinthetők, tanulmányozhatók.

„Morális akadálymentesítés” az egyenlő esélyű hozzáférés érdekében:

- a könyvtár és a könyvtárosok együttműködési készsége minden lehetséges partnerrel a feladat megvalósítása érdekében,
- a feladat ellátásához szükséges létszám, munkaidő és minőségi munkavégzés biztosítása a könyvtárban,
- könyvtárosok megfelelő szakmai felkészítése az alap- és továbbképzésben,
- a könyvtár belső és külső kommunikációjának részévé válik az egyenlő esélyű hozzáférés iránti elkötelezettség.

Oktatási és Kulturális Minisztérium
Kulturális Szakállamtitkárság

4.3.6 A felsőoktatásban résztvevők mint célcsoport cselekvési terve

Kapcsolatépítés, kapcsolaterősítés

Mint minden könyvtár, könyvtárunk a Takáts Gyula Könyvtár is folyamatosan keresik az új eszközöket és utakat a felhasználók minél eredményesebb kiszolgálása, a velük való kapcsolatteremtés és kommunikáció terén. Mivel városunkban egyetem is működik, egyik fontos célközönségünk az egyetemisták.

Az utóbbi időben megváltoztak a könyvtárhasználati szokások és a könyvtárakkal szemben támasztott elvárások főleg az Y és Z generáció körében, ezért a kínálandó szolgáltatásokat is ehhez kell igazítani. A két generáció együtt jelenti a digitális bennszülötteket, akiknek a számára fontos a továbbtanulás és az élethosszig tartó tanulás. Igényük szerint az információhoz való hozzáférés gyorsaságának felgyorsultnak, leginkább azonnalinak kell lennie, nagyon fontos számukra a naprakészség. E generációk csökkenő arányban olvasnak szépirodalmat, de szakirodalmat többé-kevésbé olvasnak. A digitális média nekik elsősorban kommunikációs, és szórakozási, másodsorban tanulási színtér.

Partnereink

Könyvtárunk elsősorban a kaposvári campus hallgatóit és oktatóit célozza meg, de természetesen a más városban tanuló, de itt élő egyetemisták is szívesen látott használóink. Az ember élete során a felsőfokú tanulmányainak idején járhat a legtöbbet könyvtárba, hisz a szakirodalom feldolgozása, olvasása az egyetemi tanulmányokhoz elengedhetetlen. Bár sok hallgató azt szeretné, de nem minden található meg az interneten.

Könyvtárhasználat és a szolgáltatások népszerűsítése

A kaposvári egyetemi könyvtárral nem tudunk vetekedni a szakirodalmi ellátottság tekintetében, de az új könyvek rendelésénél igyekszünk figyelembe venni az egyetemi karok esetleges igényeit. Régebben, amikor még két külön főiskolaként működtek a karok, jobban ismertük a fontosabb kötelező szakirodalmat, és több példányban be tudtuk szerezni azokat. Ma annyiféle szak van, hogy nem tudnánk ennek eleget tenni, de egy közkönyvtárnak ez nem is feladata. A jövőben esetleg fel lehetne venni a kapcsolatot egyetemi oktatókkal, és a legfontosabb szakirodalomról listát kérni, hogy figyelembe vegyük a rendelésnél. A művészeti kar viszont, ami földrajzilag hozzánk jóval közelebb van, mint az egyetemi könyvtárhoz, nagyobb használói kört jelent könyvtárunknak. Hallgatói több szépirodalmat, művészeti albumot, film-és színháztörténeti könyveket, fotós-és filmes szakirodalmat keresnek nálunk.

Dokumentum-beszerzésnél ezt figyelembe kell vennünk. Nyilván az egyetemi könyvtárban nagyobb számban megtalálhatók az online hozzáférhető folyóiratok, elektronikus dokumentumok és a könyvtár által előfizetett adatbázisok, amelyeket a diákok saját gépeikről is el tudnak érni, de a könyvtárunkban is hozzáférnek ezekből. A dokumentumok közötti eligazodásban segítségükre van a könyvtár online katalógusa is.

Kapcsolattartás

- A művészeti kar hallgatóinak eddig is jelképes összeg volt a beiratkozási díja, de tervezzük minden diák számára az ingyenes beiratkozást. Jelképes összegért végzünk irodalomkutatást nem csak az itteni hallgatóknak, hanem minden beiratkozott diáknak. Bár a felsőoktatási intézmények nem nagyon örülnek neki, de valamilyen diák- vagy egyéb fórumon lehetne jobban propagálni ezt a szolgáltatásunkat.
- Elindultak olyan kezdeményezések, hogy (elsősorban) a művészeti karos egyetemisták kapjanak helyet bemutatkozni. Folytatni, sőt bővíteni kellene ezt a „hagyományt”. Minden kar csinálhatna kiállítást (fotós, látványtervező, képalkotó, médiadesign), a színész hallgatók rész vehetnének könyvbemutatókon, de önállóan is tarthatnának irodalmi estet, bemutathatnának kamara-darabokat stb.
- Volt a közelmúltban egy az egyetemmel közös rendezvénysorozatunk: „Kaposvári Szabadegyetem”. Ezt újra lehetne éleszteni diákokkal is, ők is tarthatnának ismeretterjesztő előadásokat, kutatásokat, OTDK- dolgozatukat mutathatnák be.

A könyvtár események, programok, kiállítások és könyvbemutatókat jobban kell reklámozni a diákok körében, esetleg véleményüket kérni igényeikkel kapcsolatban: milyen rendezvényeken vennének részt könyvtárunkban?

A közös programoknak számos előnyük van, melyek miatt a könyvtár és a hallgatók együttműködése megvalósulna. Ehhez szükséges:

- kapcsolatok építése, elmélyítése (könyvtár – egyetemisták)
- közös értékek képviselete
- szélesebb használói (diák) kör megszólítása
- hatékonyabb marketingkommunikáció
- a célcsoport könnyebb elérése

Célunk

Az a célunk, hogy a saját szerepünket, a rólunk kialakított képet pontosítsuk, erősítsük, javítsuk, és erősebbek lehessünk. A jelenlegi költségvetésünk az általunk népszerűsíteni kívánt szolgáltatásainkhoz és programjainkhoz mérten alacsony, így ebben a sajátos helyzetben a kreativitásunkat messzemenőig kihasználhatjuk, hogy a könyvtár értékeit minél erőteljesebben és hathatósabban tudjuk megismertetni olvasóinkkal, jelen esetben az egyetemi hallgatókkal.

4.3.7 Vakok és gyengénlátók mint célcsoport cselekvési terve

Célunk a már meglévő kapcsolat megtartása, kapcsolat erősítése:

Az eddig sikeresen felépített kapcsolat megóvása, ápolása, továbbfejlesztése a cél. A jó kapcsolat tovább építése a Somogy Megyei Vakok és Gyengénlátók Egyesületével. Speciális dokumentumok közvetítése efelé az olvasói réteg felé. Mindenféle információhoz jutás segítése. Speciálisan a vakok számára készült szoftver használatával a számítógéphasználat biztosítása, segítése. Biblioterápiás foglalkozások tartása. Az irodalom megszerettetése, közvetítése mindenféle módon, közösségépítés, csoportalakítás, ennek a hátrányos helyzetű csoportnak a könyvtár tereibe való bevonása.

Alapvető követelmény a dolgozóink részéről e célcsoport tagjainak felismerése, értő, támogató segítése.

A könyvtári szolgáltatások megszervezésénél mindig szem előtt kell tartani, hogy végsősoron a látássérültek egyéni képességei szabják meg a használandó dokumentumok és kommunikációs formák típusait.

A látássérültek csoportjai:

1. Vakok

2. Gyengénlátók

Az 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szól A törvényben meghatározottan, látássérültnek minősül az a személy, akinek a szem, illetve a központi idegrendszer látási funkcióit érintő betegsége vagy veleszületett fejlődési rendellenessége miatt

a) a jobbik szemén maximális korrekcióval mért látásélessége (vízusa) 20/60 (0,33) vagy az alatti,

b) a látótér 20 fok vagy az alatti, vagy

c) kontrasztérzékelése súlyos fokban korlátozott, ideértve a kortikális látássérülést is, amely esetén a látótérben szektorszerű kiesés van, illetve a vizuális információ feldolgozási folyamatainak sérülése miatt észlelési, felismerési zavar jelentkezik.

E törvény meghatározza, hogy:

- A fogyatékos személyek az őket mindenki mással egyenlően megillető jogaikkal állapotukból fakadóan kevésbé tudnak élni, ezért indokolt, hogy minden lehetséges módon előnyben részesüljenek.
- A szolgáltatás egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele - az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal - mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető.
- Az épület egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók.
- Az információ egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető, az ahhoz való hozzájutás pedig az igénybe vevő számára akadálymentes.

Az 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló törvényben, illetve annak követő jogszabályában, a 2017. évi LXVII. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény és egyes kapcsolódó törvények módosításáról. Az ezekben meghatározott irányelvek világosak és kötelező érvényűek.

A nyilvános könyvtár alapkövetelményei:

- Mindenki által használható és megközelíthető.
- Mindenki számára biztosítani kell a könyvtárhasználat jogát.
- Mindenki számára biztosítani kell a közművelődési tevékenységekben való részvétel lehetőségét.
- Az e törvényben meghatározott jogok érvényesítése során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.
- Az információs társadalom és a demokratikus jogállam működésének alapfeltétele a könyvtári rendszer, amelyen keresztül az információk szabadon, bárki számára hozzáférhetők. A könyvtári rendszernek az állampolgárok érdekeit kell szolgálnia.

A kommunikációs és a segítség formák

A különféle látássérültekkel más és más segítési technikát kell használni, ami ennek a területnek az egyik legnehezebb feladata.

A könyvtárosoknak legelőször azt kell megtanulniuk, hogy nincs tipikus vak ember, lehet, hogy minden könyvtárhasználóval más és más segítési technikát kell alkalmazni.

Amennyiben a könyvtáros tanácstalan, meg kell kérdeznie a könyvtárhasználót, hogy hogyan segíthet, melyik a legcélravezetőbb módszer.

A szolgáltatások megszervezésének előfeltétele a megfelelően kialakított könyvtári állomány.

A speciális dokumentumtípusok ismerete, használata, kölcsönzése.

A látássérült emberek számára az elsődleges segítési formát mindig a látássérülés mértéke határozza meg.

Ügyfélfogadó helyiség kialakításánál a látássérültek részéről a legfontosabb a világos és akadálymentes terek biztosítása. Esetlegesen vezetősáv kiképzése, Braille feliratok egyértelmű elhelyezése a térben.

Info-kommunikációs akadálymentesítés:

„A segítő személy megtalálása a könyvtárban.”

- Személyes segítség - a megértés, a türelem, a kedvesség, a segítőkészség a válaszok legtöbbet használt fogalomköre.
- Az akadálymentesítés folytatása, elsősorban tájékozódást segítő eszközökben: térben és a folyamatban egyaránt (a speciális Braille eligazító táblák, vezetősávok kiképzése, világos, tágas terek megnyitása látássérült olvasóink felé).
- Az akadálymentes formában elérhető művek számának emelése (hangoskönyvek, Braille könyvek, öregbetűs könyvek).
- A kölcsönzési idő hosszabbra nyújtásának lehetősége.
- A számítógép-használat biztosítása speciális szoftver (Jaws for Windows) segítségével.

Partnereink

- **A Vakok és Gyengénlátók Somogy Megyei Egyesülete**

A Somogy Megyei Szervezet székhelye: 7400 Kaposvár, Pécsi u. 2.

E-mail cím: info@somogyivakok.hu

Telefon: [+36-82-319-229](tel:+36-82-319-229)

Kapcsolattartás, könyvtárhasználat és a szolgáltatások népszerűsítése

- Ingyenes könyvtárhasználat biztosítása
- Könyvtárbemutatók egyénenként

Ez az informális ismertetési mód éppen annyira hatékony, mint a csoportos. Ilyen esetekben az érdeklődő egyéni érdeklődését jobban figyelembe lehet venni. A bemutatás módszere nagyjából megegyezik az előzőével, de több időt lehet fordítani egy-egy témakörre. Hatékonysága ezen speciális hátránnyal rendelkező személyeknél vélhetően sokkal nagyobb, mint a csoportos könyvtárbemutatóé.

- személyes kapcsolattartás
- meghívók
- honlap, hírlevél – itt figyelni kell az akadálymentes, speciális formákra

Rendezvények népszerűsítése

Amit tehetünk azért, hogy felhívjuk a vak és gyengénlátó társaink figyelmét, az például a

- személyes jó kapcsolat ápolása a helyi szervezettel, azok képviselőivel
- több médiamegjelenés

- több kitelepülés a város rendezvényein

A fogyatékossgal élők könyvtári ellátásának alapelvei

Jóllehet a könyvtáraknak ugyanazokat a funkciókat kell betölteniük a fogyatékossgal élőkkel kapcsolatban, mint az egészséges állampolgárok ellátása során, különbség van:

- az információ elérésének módjában (fogyatékossgal élő személyek esetében),
- a speciális élethelyzetekre vonatkozó információ tartalmában (társadalmi, szociális hátrányokkal bírók esetében),
- az információ nyelvében vagy kommunikációjában.

2.3 Az egyenlő esélyű könyvtári ellátás érdekében megvalósítandó célok

Megfelelő eszközök és dokumentumok biztosítása:

- a fizikai hozzáférés és/vagy távoli elérés biztosítása,
- a tartalmi, intellektuális hozzáférés biztosítása,
- az alternatív formátumú és speciális tartalmú dokumentumok, adatbázisok biztosítása a gyűjteményekben, a mindenki számára garantált érzékelés és értelmezés érdekében,
- speciális eszközök megléte a speciális információhordozókon tárolt tartalom megjelenítéséhez,
- speciális, az egyes fogyatékossgok sajátosságaihoz igazított szolgáltatások nyújtása a könyvtár falain belül és kívül.

Megfelelő személyi feltételek biztosítása:

- a könyvtári személyzet elfogadó magatartása,
- megfelelő szakmai felkészültsége,
- társadalmi környezetére gyakorolt kisugárzó hatása.

3062

OKTATÁSI ÉS KULTURÁLIS KÖZLÖNY

21. szám

A fogyatékossgal élők könyvtári dokumentumokhoz való hozzáférését segíti a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 41. § (1) bekezdésében foglalt szabály, mely szerint a műveknek fogyatékos személyek fogyatékossgaikkal közvetlenül összefüggő igényeinek kielégítését szolgáló felhasználása a szabad felhasználás körébe tartozik.

2.4 Az egyenlő esélyű könyvtári ellátás érdekében megvalósítandó célok kulcsterületei

Fizikai akadálymentesítés:

- a könyvtári épület és környezetének fizikai akadálymentesítése,
- a fizikai akadályok elháríthatatlansága vagy a fogyatékossgal élő személyek mobilitási korlátozottsága esetén az információhoz és a dokumentumokhoz való on-line hozzáférés biztosítása,
- a virtuális hozzáférés érdekében a honlapok akadálymentesítése.

Intellektuális akadálymentesítés a tartalmi hozzáférés érdekében:

- a könyvtár használatát segítő információk elérhetővé tétele a fogyatékossgal élők számára (*akadálymentes honlapok, tájékoztatók*),
- alternatív formátumú és speciális tartalmú dokumentumok („*ugyanaz – másképp*”, pl. hangoskönyv, Braille nyomtatású könyv, könnyen érthető nyelv) beszerzése és szolgáltatása rendszerelvű ellátás létrehozásával,
- a folyamatosan és gyakran igényelt dokumentumokat/ információkat, mindenütt a helyi állomány részeként, nyomtatott, hangzó és/vagy digitalizált formában kell biztosítani,
- az eseti vagy különleges igények kielégítését szolgáló dokumentumokat/információkat – nyomtatott, hangzó és/vagy digitalizált formában – az Országos Dokumentum-ellátási Rendszer, valamint a Könyvtárellátási Szolgáltatási Rendszer keretében kell biztosítani.

Speciális eszközellátottság biztosítása a tartalmi hozzáférés érdekében:

- a nyilvános könyvtárakban biztosított legyen az a speciális alapeszköz- és informatikai eszközállomány, mely lehetővé teszi az eredeti dokumentumokhoz/információkhoz való hozzáférést (pl. felolvasó szoftver),
- legyen néhány referenciakönyvtár, ahol ezek az eszközök működés közben megtekinthetők, tanulmányozhatók.

„Morális akadálymentesítés” az egyenlő esélyű hozzáférés érdekében:

- a könyvtár és a könyvtárosok együttműködési készsége minden lehetséges partnerrel a feladat megvalósítása érdekében,
- a feladat ellátásához szükséges létszám, munkaidő és minőségi munkavégzés biztosítása a könyvtárban,
- könyvtárosok megfelelő szakmai felkészítése az alap- és továbbképzésben,
- a könyvtár belső és külső kommunikációjának részévé válik az egyenlő esélyű hozzáférés iránti elkötelezettség.

Oktatási és Kulturális Minisztérium
Kulturális Szakállamtitkárság

4.3.8 Társintézmények mint célcsoport cselekvési terve

Célunk, kapcsolatépítés, kapcsolaterősítés

Megyei hatókörű városi könyvtárként fontos célunk, hogy tartsuk a kapcsolatot (és erősítsük is meg a meglévő kapcsolatokat) a megyei jogú városban működő társintézményekkel. Ezek leginkább olyan kulturális intézmények illetve közgyűjtemények, amelyekkel közös a fenntartónk, és amelyekkel valamilyen szinten már eddig is tartottuk a kapcsolatot. Tudatosítanunk kell velük, hogy nem konkurenssek vagyunk, hanem az együttműködést szeretnénk megerősíteni, támogatni és fejleszteni.

A társintézményekkel való kapcsolatépítésnek és -erősítésnek az alábbiak mentén igyekszünk megfelelni:

4. Folyamatosan tájékoztatnunk kell őket a könyvtári szolgáltatások alakulásáról és a könyvtárt érintő változásokról. Akár beiratkozási díjakról, lehetőségekről, akár a szolgáltatások köreinek bővüléséről, akár technológiai vagy infrastrukturális fejlesztésekről, akár az újabbnál újabb rendezvényekről legyen szó.
5. Vázolnunk kell az együttműködési lehetőségeket, hogy minek mentén dolgozhatunk együtt, hogy miket adhatunk, és hogy ők miket adhatnak nekünk. Érdemes lenne megbeszélni velük, hogy az együttműködés legyen abszolút kölcsönös. Ha például online közösségi médiás felületeken alkalomadtán reklámozzuk az ő szolgáltatásaikat vagy rendezvényeiket, cserébe ők is tegyék ezt meg értünk.
6. A társintézményeket igyekeznünk kell megismertetni a speciális állományrészeinkkel (pl. somogyi gyűjtemény), és akár fel is ajánlhatjuk dolgozóinknak az ingyenes beiratkozási lehetőséget. Az efféle kedvezményeket talán viszonozzák is a társintézmények, de nem kényszeríthetjük rá őket, hiszen azzal csak romlana a kapcsolat, és egyértelművé válna, hogy nem voltunk önzetlenek. Fontos, hogy mi tegyük meg elsőként a gesztusokat, hiszen ezzel nemcsak jó benyomást teszünk a társintézményekre, hanem akár a fenntartóhoz is eljuthat a jó hírünk.

A könyvtárhasználat, a szolgáltatások és a rendezvények népszerűsítése

Azon felül, hogy a társintézmények dolgozói kaphatnak beiratkozási kedvezményt, vagy ingyenesen beiratkozhatnak, a társintézmények a saját látogatóik, használóik figyelmét is felhívhatják könyvtárunk szolgáltatásaira. Akár a személyes információátadások alkalmával, akár az online térben, amikor továbbosztják a rendezvényeink, szolgáltatásaink plakátjait, felhívják ránk a figyelmet.

Rendezvényszervezőinkkel is rendszeresen tarthatják a kapcsolatot, akár közös eseményeket is szervezhetünk, ezáltal egyrészt megerősítve az intézmények közötti jó viszonyt, másrészt közös halmazba terelve a látogatóinkat. Minél nagyobb az átjárás az intézmények között, annál szorosabb lesz a kapcsolat, és annál inkább feltűnik majd a helyieknek, hogy a kulturális intézmények közösen is jól működnek.

Partnereink

- A társintézmények: kulturális intézmények és közgyűjtemények.
- A fenntartó: a városi önkormányzat.
- A társintézményeket látogató használók, olvasók.
- Civil szervezetek, önkéntesek.

A fentiek együttes közreműködése, segítsége, a köztük és köztünk lévő szoros, megfelelő kommunikáció az eszköze annak, hogy megerősítsük kapcsolatainkat, és népszerűsítsük a könyvtárhasználatot és a szolgáltatásainkat.

Kapcsolattartás

Ki kell alakítanunk egy jól működő kapcsolattartási eszközrendszert, hogy könnyen elérhessenek minket, és ne legyen túlbonyolítva a kommunikáció. A kommunikációs csatornák a következők lehetnek: telefon, e-mail, Facebook, Messenger (és hasonló internetes kommunikációs alkalmazások), meghívók, személyes kapcsolattartás, plakátok, szórólapok, hírlevél.