



Huszár Gál Városi  
**KÖNYVTÁR**

**HUSZÁR GÁL VÁROSI KÖNYVTÁR**

9200 Mosonmagyaróvár, Erkel F. u. 16.

Tel.: +36 96/555-553

E-mail: hgkmoavar@hgkmoavar.hu

[www.hgkmoavar.hu](http://www.hgkmoavar.hu)

---

# **A Huszár Gál Városi Könyvtár**

## **BELSŐ ÉS KÜLSŐ**

### **KOMMUNIKÁCIÓS TERVE**

**2022. 03. 25.**

# Tartalomjegyzék

|  |    |
|--|----|
| <b>I. fejezet</b> Kommunikációs stratégiánkról.....                    | 4  |
| <b>II. fejezet</b> Belső kommunikációs rendszer .....                  | 4  |
| <b>2.1.</b> Az intézmény belső kommunikációjának szóbeli formái .....  | 4  |
| <b>2.2.</b> Az intézmény belső kommunikációjának írásbeli formái ..... | 6  |
| <b>III. fejezet</b> Külső kommunikációs rendszer .....                 | 8  |
| <b>3.1.</b> Az intézmény külső kommunikációjának szóbeli formái .....  | 9  |
| <b>3.2.</b> Az intézmény külső kommunikációjának írásbeli formái.....  | 9  |
| <b>IV. fejezet</b> Partnereink ábrája .....                            | 11 |

## Módosítások jegyzéke

| <b>Dátum</b> | <b>Oldalszám</b> | <b>Módosítás</b> | <b>Jóváhagyta</b> |
|--------------|------------------|------------------|-------------------|
|              |                  |                  |                   |
|              |                  |                  |                   |
|              |                  |                  |                   |
|              |                  |                  |                   |
|              |                  |                  |                   |
|              |                  |                  |                   |
|              |                  |                  |                   |
|              |                  |                  |                   |
|              |                  |                  |                   |

## I. KOMMUNIKÁCIÓS STRATÉGIÁNKRÓL

A Huszár Gál Városi Könyvtár kommunikációs tervének lényege, hogy összefoglalja és meghatározza a könyvtár belső és külső kommunikációs rendszerének alapjait, kommunikációs stratégiáját. A belső és külső kommunikációs rendszeren belül részletesen kitér az alkalmazott szóbeli és írásbeli kommunikációs formákra, melyek egyaránt hozzájárulnak az intézmény által kitűzött célok eléréséhez, megvalósításához, valamint a partnerekkel történő sikeres és gyümölcsöző együttműködés biztosításához.

## II. BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓS RENDSZER

A sikeresen működő belső kommunikáció rendkívül fontos mind a zökkenőmentes munkavégzés, mind pedig a jól működő szervezeti kultúra, a korszerű intézményi működés kialakítása és fenntartása szempontjából. A jól működő belső kommunikáció segíti az eredményes csapatmunkát, hozzájárul az optimális munkahelyi légkör megteremtéséhez, s ezáltal a hatékony munkavégzéshez. Ennek érdekében a könyvtár vezetése törekszik a szervezeten belüli kommunikáció zavartalanságának, valamint az információk szabad áramlásának biztosítására.

Tapasztalataink szerint a hatékony belső kommunikáció működéséhez a szóbeli formák mellett elengedhetetlenek az írásbeli dokumentumok. Könyvtárunk azonban igyekszik a belső kommunikáció írásos formáit is egyre környezettudatosabban, a papírfelhasználás minimalizálásával folytatni, így az írásbeli dokumentumok nagy részét elektronikus formában ismerhetik meg a kollégák a teljes intézményt érintő hálózaton, a dolgozói e-maileken, továbbá az intézmény összes dolgozója számára létrehozott és fenntartott Facebook csoportban.

### 2.1. Az intézmény belső kommunikációjának szóbeli formái

#### **Divíziós értekezlet**

- *Rendszeresség:* heti rendszerességgel
- *Tartalom:* aktuális tevékenységek, feladatok, problémák megbeszélése
- *Felelős:* ügyvezető igazgató
- *Érintettek:* az egyes divíziók szakmai vezetői
- *Dokumentum:* emlékeztető

### **Intézményi, összmunkatársi értekezlet**

- *Rendszeresség:* havonta, illetve szükség szerint
- *Tartalom:* tájékoztatás a könyvtár munkájáról, célokról, eredményekről, tervekről, értékelés, munkatársi vélemények, kérdések megvitatása, aktuális feladatok megbeszélése
- *Felelős:* szakmai vezető
- *Érintettek:* a könyvtár munkatársai
- *Dokumentum:* emlékeztető, jelenléti ív

### **Csoportértekezlet – feldolgozó, olvasószolgálati csoport**

- *Rendszeresség:* havonta, illetve szükség szerint
- *Tartalom:* aktualitások megbeszélése, értékelés, feladatok előkészítése, tervezés
- *Felelős:* csoportvezetők
- *Érintettek:* a csoport tagjai
- *Dokumentum:* emlékeztető

### **MIT ülés**

- *Rendszeresség:* negyedévente, illetve szükség szerint
- *Tartalom:* felmerülő minőségirányítási kérdések megvitatása, problémák megoldásának keresése, új szolgáltatások bevezetése, teljesítménymérések előkészítése, értékelése
- *Felelős:* szakmai vezető, MIT vezető
- *Érintettek:* MIT tagok
- *Dokumentum:* emlékeztető, jelenléti ív

### **Csapatépítő tréning**

- *Rendszeresség:* évente két-három alkalommal
- *Tartalom:* munkatársi viszonyok erősítése tartalmas és hasznos idő együtt töltésével
- *Felelős:* szakmai vezető, gazdasági ügyintéző/titkárnő
- *Érintettek:* könyvtár munkatársai
- *Dokumentum:* körlevél, Facebook csoport

### **Telefon:**

- *Rendszeresség:* rendszeresen
- *Tartalom:* aktuális feladatok, problémák megbeszélése, információk megosztása
- *Felelős:* könyvtár munkatársai
- *Érintettek:* könyvtár munkatársai

#### **Szóbeli kommunikáció:**

- *Rendszeresség:* rendszeresen
- *Tartalom:* aktuális feladatok, problémák megbeszélése, információk megosztása
- *Felelős:* könyvtár munkatársai
- *Érintettek:* könyvtár munkatársai

### **2.2. Az intézmény belső kommunikációjának írásbeli formái**

#### **Intézményi dokumentumok**

- *Tartalom:* jogszabály szerint
- *Felelős:* szakmai vezető, MIT tagok
- *Érintettek:* könyvtár munkatársai
- *Dokumentumok:* Alapító Okirat, SzMSz, szabályzatok, munkaköri leírások, éves beszámolók, éves munkatervek, statisztika

#### **Beszámolók**

- *Tartalom:* tájékoztatás
- *Felelős:* szakmai vezető, csoportvezetők
- *Érintettek:* könyvtár munkatársai
- *Dokumentumok:* beszámoló nyomtatott és elektronikus formában

#### **Üzenőtábla**

- *Tartalom:* aktuális információk
- *Felelős:* szakmai vezető, csoportvezetők, gazdasági ügyintéző/titkárnő
- *Érintettek:* könyvtár munkatársai
- *Dokumentumok:* aktuális információk

#### **Hálózati meghajtó**

- *Tartalom:* minden, az intézmény működéséhez köthető dokumentum
- *Felelős:* rendszergazda
- *Érintettek:* szakmai vezető, gazdasági ügyintéző/titkárnő, könyvtárosok
- *Dokumentumok:* minden, az intézmény működéséhez köthető dokumentum

#### **Belső hálózati csevegő (LAN messenger)**

- *Tartalom:* aktuális feladatok, problémák megbeszélése, információk megosztása
- *Felelős:* könyvtár munkatársai
- *Érintettek:* könyvtár munkatársai

#### **Belső levelezés, dolgozói e-mail**

- *Tartalom:* aktuális feladatok, problémák megbeszélése, információk megosztása
- *Felelős:* könyvtár munkatársai
- *Érintettek:* könyvtár munkatársai
- *Dokumentumok:* könyvtári aktualitásokkal és programokkal kapcsolatos belső e-mailek

#### **Dolgozói Facebook csoport**

- *Tartalom:* aktuális feladatok, problémák megbeszélése, információk megosztása
- *Felelős:* szakmai vezető, gazdasági ügyintéző/titkárnő, kijelölt adminisztrátorok
- *Érintettek:* könyvtár munkatársai
- *Dokumentumok:* posztok és plakátok az aktuális információkról, feladatokról

#### **Fotó dokumentáció**

- *Tartalom:* könyvtári programokról, rendezvényekről készült fotók
- *Felelős:* a programért felelős kolléga
- *Érintettek:* könyvtár munkatársai
- *Dokumentumok:* fotók

### **III. KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS RENDSZER**

Könyvtárunk egyik kiemelt célja, hogy a lehető legszélesebb körű tájékoztatást nyújtsa minden külső partnere – közvetlen partnerek, közvetett partnerek, kiemelt partnerek – számára mind a könyvtár működésével kapcsolatos információk, mind a könyvtári szolgáltatások, mind pedig a könyvtári programok, rendezvények tekintetében.

Ennek érdekében nagy hangsúlyt fektet az intézmény külső kommunikációjának hatékony működtetésére szóban és írásban egyaránt. Napjainkban már elengedhetetlen az állandó és aktív közösségi médiás jelenlét, így mi is tevékenyen jelen vagyunk a közösségi médiában, követjük az aktuális trendeket. Folyamatosan frissülő és megújuló tartalmakkal várjuk látogatóinkat Facebook (<https://www.facebook.com/hgkmozar>) és Instagram (<https://www.instagram.com/huszargalvarosikonyvtar/?hl=hu>) oldalainkon, saját Youtube-csatornánkon ([https://www.youtube.com/channel/UCUteNtqKyCKrthTIVLBEEx\\_Q](https://www.youtube.com/channel/UCUteNtqKyCKrthTIVLBEEx_Q)), valamint a *Találkozzunk a könyvtárban!* (<https://huszargalvarosikonyvtar.blogspot.com>) elnevezésű saját könyvtári blogunkon, mely utóbbi nem csupán a könyvtár munkatársai által készített, hanem az olvasók, vagy közösségi szolgálatukat könyvtárunkban töltő középiskolás diákok által beküldött blogposztoknak is helyet ad. Könyvtárunk könnyen áttekinthető, letisztult és interaktív honlapja (<http://www.hgkmozar.hu/>) az intézmény szolgáltatásaival, alapvető információkkal, a munkatársak elérhetőségeivel, rendszeresen frissülő tartalmakkal, valamint a honlapon elérhető chat felülettel szintén egy meghatározó információs fórum valamennyi partnerünk felé.

Fontos kommunikációs csatorna külső partnereink felé a könyvtári hírlevél is, mely minden hónap elején, illetve szükség szerint kiküldésre kerül a könyvtárat érintő aktualitásokkal, programajánlókkal.

Intézményünk jó kapcsolatot ápol a helyi média képviselőivel – városi televízió (*Mosonmagyaróvár TV*), helyi nyomtatott sajtó (*Kisalföld, LajtaPress, Mosonvármegye, SzigetKÖZélet*), illetve helyi online médiumok (*InfoMosonmagyarovar.hu, Duoinfomovar, SzigetKÖZélet Média*). Az említett csatornák rendkívül fontos szerepet játszanak az intézménnyel kapcsolatos információk átadásában, a könyvtárral kapcsolatos tájékoztatásban.

A könyvtár promóciós anyagai, mint például a nyitvatartásunkat, szolgáltatásainkat, valamint elérhetőségeinket tartalmazó tájékoztató kiadványunk - kilincsre akasztható, nyomtatott szóróanyag „*Ne zavarj, olvasok!*” felirattal -, valamint egységes arculatú könyvtári plakátjaink szintén fontos tájékoztató felületek, hiszen ezeket az intézménybe betérve bárki elteheti, hazaviheti, illetve a könyvtár több pontján megtekintheti.

### **3.1. Az intézmény külső kommunikációjának szóbeli formái**



**Külső partnerek (használók, fenntartó, oktatási intézmények, egyesületek, civil szervezetek, egyéb intézmények, kiadók, terjesztők, beszállítók, helyi média képviselői) felé**

- *Módszer:* értesítés, meghívás, reklamáció
- *Felelős:* szakmai vezető, csoportvezetők, gazdasági ügyintéző/titkárnő, megbízott könyvtáros
- *Eszköz:* telefonon, személyesen
- *Időpontok:* rendszeresen, rendezvényterv szerint, igény esetén az aktualitásoknak megfelelően

### **3.2. Az intézmény külső kommunikációjának írásbeli formái**

#### **Használók felé**

- *Módszer:* felszólítás (nyomtatott postai küldemény, e-mail), értesítés félretételről (e-mail), meghívó (e-mail), hírlevél (e-mail), a könyvtár fő szolgáltatásait, elérhetőségeit tartalmazó tájékoztató kiadvány (nyomtatott szóróanyag „*Ne zavarj, olvasok!*” felirattal), plakát, intézményi honlap, közösségi média (Facebook, Instagram, Youtube-csatorna, *Találkozunk a könyvtárban!* könyvtári blog), Facebook Messenger, Instagram DM, intézményi honlap chat felülete
- *Felelős:* szakmai vezető, gazdasági ügyintéző/titkárnő, megbízott könyvtárosok
- *Eszköz:* nyomtatott postai küldemény, honlap, e-mail, messenger, chat
- *Időpontok:* szükség szerint, rendezvényterv szerint

#### **Fenntartó felé**

- *Módszer:* beszámoló, hivatalos levél, meghívó (e-mail)
- *Felelős:* szakmai vezető, gazdasági ügyintéző/titkárnő
- *Eszköz:* nyomtatott postai küldemény, iktatott levél, e-mail
- *Időpontok:* rendszeresen, rendezvényterv szerint, igény esetén az aktualitásoknak megfelelően

#### **Oktatási intézmények felé**

- *Módszer:* intézményi honlap, meghívó (e-mail)
- *Felelős:* megbízott könyvtáros
- *Eszköz:* honlap, e-mail
- *Időpontok:* rendezvényterv szerint, igény esetén az aktualitásoknak megfelelően

#### **Egyesületek, civil szervezetek, egyéb intézmények felé**

- *Módszer:* intézményi honlap, meghívó rendezvényekre, felkérés együttműködésre, köszönő levél, e-mail
- *Felelős:* szakmai vezető, gazdasági ügyintéző/titkárnő, megbízott könyvtáros
- *Eszköz:* nyomtatott postai küldemény, e-mail
- *Időpontok:* rendezvényterv szerint, igény esetén az aktualitásoknak megfelelően

#### **Kiadók, terjesztők, beszállítók felé**

- *Módszer:* hivatalos levél, megrendelések, reklamációk
- *Felelős:* feldolgozó csoportvezető, gazdasági ügyintéző/titkárnő
- *Eszköz:* nyomtatott postai küldemény, e-mail
- *Időpontok:* szükség szerint

#### **Helyi média (városi televízió és helyi nyomtatott sajtó, illetve online médiumok) képviselői felé**

- *Módszer:* információ, tájékoztatás az intézményről, könyvtári rendezvényekről
- *Felelős:* megbízott könyvtáros
- *Eszköz:* e-mail
- *Időpontok:* rendezvényterv szerint, szükség szerint az aktualitásoknak megfelelően

#### **Az intézményben nyomtatott formában elérhető levelek kezelése, továbbítása:**

1. Az intézménybe érkező postai küldeményeket a titkárnő, akadályoztatása esetén a megbízott könyvtáros veszi át.
2. Postai küldeményeket a titkárnő nyilvántartásba veszi.
3. A titkárnő továbbítja az illetékeseknek, illetve névre szóló küldeményeket a címzetteknek.
4. Az iratok megtekintése után visszakerülnek iktatásra a titkárságra.

#### **IV. PARTNEREINK ÁBRÁJA**

# PARTNEREINK

## Belső partnereink

a könyvtár munkatársai

## Külső partnereink

### Közvetlen partnereink

- a könyvtárhasználók
- megyei könyvtár, a megyében működő más könyvtárak
- a városban működő egyéb kulturális intézmények
- oktatási intézmények

### Kiemelt partnerünk

a fenntartó

### Közvetett partnereink

- média (helyi televízió, nyomtatott sajtó, online médiumok)
- civil szervezetek, egyesületek
- kiadók, terjesztők, beszállítók