

A SZÉCHENYI ISTVÁN EGYETEM EGYETEMI KÖNYVTÁRÁNAK BELSŐ ÉS KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS TERVE



Győr

2016

Tartalom

Bevezetés.....	3
Helyzetelemzés.....	3
1. Belső kommunikáció.....	3
1.1. Szóbeli kommunikáció.....	4
1.2. Írásbeli kommunikáció.....	5
2. Külső kommunikáció.....	6
2.1. A külső kommunikáció eszköztára az EK-ban.....	6
2.2. Kommunikáció a partnerekkel.....	7
3. Belső kommunikációs terv.....	11
4. Külső kommunikációs terv.....	13

Bevezetés

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtárának (továbbiakban: EK) kommunikációs terve a belső és külső kommunikáció fejlesztésére irányul. A kommunikáció elengedhetetlen feltétele a jól működő szervezetnek. Befolyásolja tevékenységünket, segít egymás kölcsönös megismerésében, a szolgáltatások javításában és az értékelésben. Elősegíti a partnerközpontú működés erősítését. A megfelelő belső információáramlás, a kommunikáció összehangolása hozzájárul a szervezet pozitív külső és belső megítéléséhez.

A kommunikációs terv a korszerű szervezet hosszú- és rövidtávú céljait egyformán képes kezelni, meghatározni a partnerközpontú működés alapelveit és a szervezeti kultúrát. Alapvető célja, hogy kijelölje azokat a főbb irányokat, amelyek hozzájárulnak a sikeres működéshez. Rögzíti a belső és külső kommunikáció célját, alapelveit, módszereit, megmutatja a fejlesztendő pontokat és felvázolja a hozzájuk kapcsolódó feladatokat.

Helyzetelemzés

1. Belső kommunikáció

A belső kommunikáció a szervezet és az alkalmazottak közötti kölcsönös kapcsolat, információcsere, melyen keresztül erősödik a szervezeti kultúra. Cselekvésre, megfelelő koordinációra akkor van lehetőség, ha megértjük egymást. A folyamatok hatékonyságának megteremtése, a kapacitások növelése és a munkatársak munkájuk, munkahelyük iránti elkötelezettsége elősegíti az információcserét.

A kommunikációt meg kell tervezni annak érdekében, hogy a szervezet folyamatos működését biztosítani tudjuk. A tervezésnél figyelembe kell vennünk, hogy milyen belső kommunikációs céljaink, illetve ezekhez milyen megfelelő kommunikációs csatornáink vannak, vagy milyen új csatornákat kell beemelni ahhoz, hogy valamennyi munkatárs időben hozzájusson a neki megfelelő információhoz. Ugyanakkor az ellenőrzésre is időt, energiát kell szánni ahhoz, hogy a kommunikáció kiértékelését, javítását és elemzését meg tudjuk valósítani. A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtárában meghatározó szerepe van a kommunikációs eszközöknek.

1.1. Szóbeli kommunikáció

Munkaértekezlet: Havonta egy alkalommal, minden hónap első hétfőjén az igazgató hívja össze. A meghívót valamennyi munkatárs e-mailen megkapja, a Központi Könyvtár és a Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi Kar könyvtárának minden munkatársa részt vesz rajta. Az Apáczai Csere János Kar könyvtárának munkatársai nem teljes létszámmal vannak jelen, a Mezőgazdaság- és Élelmiszertudományi Kar könyvtárának munkatársai a távolság miatt nem tudnak részt venni. Az értekezleten beszámolók hangzanak el az előző hónap feladatairól, értékeljük a munkát, megbeszéljük a problémákat, meghatározzuk a következő hónap feladatait, a határidőket és a felelősöket. A munkaértekezleteken elhangzottakról írásbeli tájékoztató készül, amely a belső blogon mindenki számára elérhető.

Évértékelő értekezlet: Az igazgató hívja össze évente egy alkalommal, mindenki részt vesz rajta. Az éves beszámoló alapján az előző év munkáját értékeljük.

Évzáró értekezlet: Évente egy alkalommal, rendszerint a tanév végén megszervezett lazább, kötetlenebb értekezlet, ahol megünnepeljük magunkat is. Az igazgató a munkatársakkal egyeztetve, lehetőség szerint nem a könyvtárba hívja össze.

Vezetői értekezlet: Az igazgató által évente 3-4 alkalommal összehívott értekezlet, melyen az osztályvezetők vesznek részt. Fő célja az egész intézményre vonatkozó aktuális feladatok megbeszélése, döntés-előkészítés, munkatársak minősítése, munkaterv, beszámoló egyeztetése, megbeszélése.

Projekt-csoport értekezletek: A projektfelelősök – saját hatáskörben – a projektfeladatok hatékony elvégzése, új információk átadása céljából előre meghatározott időpontokban hívják össze a projektcsoport tagjait. Értékelik az elvégzett feladatokat, megbeszélnek a további teendőket, határidőket.

Belső továbbképzések: A konferenciákon, továbbképzéseken részt vett munkatársak belső továbbképzés keretében tájékoztatják a munkatársakat az új ismeretekről.

Belső szakmai nap: az innovációk, új fejlesztések bemutatása a munkatársaknak, rendszerint a projektcsoportok által (pl. repozitóriumi feladatok)

Telefon: az épület adottságaiból kifolyóan gyakran használt kommunikációs eszköz valamennyi munkaterületen.

Személyes megbeszélés: hivatalos megbeszélések a különböző területeken dolgozó munkatársak és az igazgató között.

Informális kommunikáció: a nem hivatalos információáramlás is fontos eszköze a kommunikációnak, a napi kapcsolatot, kapcsolattartást jelenti. Gyakran egy-egy kávé, ebéd közben is fontos információk jutnak el a munkatársakhoz nemcsak a munkáról, hanem az egymás közötti viszonyokról és a magánéletről is. Fontos, hogy mindig tudjuk kihez, milyen információkkal fordulhatunk, kitől milyen segítséget kérhetünk, kaphatunk.

1.2. Írásbeli kommunikáció

Éves beszámoló: a naptári évről készülő éves beszámolót az igazgató állítja össze az osztályok által elkészített beszámolók, információk, adatok alapján. Az éves beszámoló az EMMI-hez, az egyetem vezetéséhez, továbbá az egyetemi tanszékek vezetőihez kerül továbbításra. Az Egyetemi Könyvtár honlapján és a belső blogon is elérhető.

Önértékelés: a tanévre szóló önértékelést az értékeléshez kapcsolódóan az igazgatónak kell elkészíteni, alapja az éves munkaterv megvalósítása és az igazgató munkája.

Munkaterv: A munkatervet az igazgató évente egy alkalommal, az osztályvezetők által összeállított tervek alapján készíti el az adott tanévre. A munkaterv a belső blogon elérhető a munkatársak számára.

Stratégiai terv: a MIT és a feladatba bevont munkatársak állítják össze. A belső blogon mindenki értékelheti, javaslatot tehet a változtatásra, majd ezt közösen megvitatjuk, s a munkatársak egyetértésével kerül elfogadásra. A stratégiai terv évente egy alkalommal felülvizsgálatra kerül.

E-mail, kör-email: az írásbeli kommunikáció egyik leggyakoribb formája, a munkatársak napi szinten használják kapcsolattartásra és a munkavégzéshez szükséges dokumentumok továbbítására. A valamennyi munkatársat, vagy bizonyos projektszervezeteket érintő fontos, aktuális információkat kör-email útján továbbítjuk.

Honlap: naprakész honlapunk (lib.sze.hu) tartalmaz minden, a könyvtárat érintő információt, amely nyilvános, bárki számára hozzáférhető. Itt jelenik meg az Egyetem eseménynaptára is. A honlap folyamatosan frissülő tartalmának nyomon követése mindenki feladata, de szerkeszteni csak a kijelölt munkatársaknak van lehetősége.

Belső blog: a belső blogon a minőségfejlesztéssel kapcsolatos valamennyi információ megtalálható. A menüpontok segítséget nyújtanak a tájékozódásban, tájékoztatásban. Nagy segítséget jelent az önértékelés folyamatában.

Hálózati meghajtó: mindenki számára elérhető, szakmai anyagok, forgatókönyvek, fotók találhatók itt.

Egyetemi intranet: bejelentkezés után számos olyan dokumentum érhető el a hálózaton, amely a mindennapi munkákat segíti. (Alapdokumentumok, nyomtatványok, körlevelek, szenátusi határozatok, stb.)

Faliújság: A folyosón lévő faliújságra aktuális információk, heti munka- időbeosztás határidők, fontos egyesületi hírek, programok, kerülnek ki nyomtatott formában.

2. Külső kommunikáció

A külső kommunikáció célja feltérképezni azt, hogy megfelelően tudunk-e reagálni a felhasználói igényekre, megfelelően tudjuk-e kiszolgálni azokat, tudjuk-e érdekeinket a fenntartóval szemben képviselni. A külső kommunikáció által tudatosan figyelünk a felhasználókra. A külső kommunikáció eszköze célcsoportonként változik, a hatékonyság érdekében mindig az aktuális szokásokhoz/igényekhez igazodik. A külső kommunikáció szoros kapcsolatban van a könyvtár partnerkapcsolati rendszerével.

2.1. A külső kommunikáció eszköztára az EK-ban

- a könyvtár külső megjelenése
- arculatteremtés (egyetemi logó – egyetemhez tartozás – megjelenés a weboldalon, a szórólapon, a hivatalos leveleken, a meghívókon stb.)
- személyes kapcsolat, szóbeli kommunikáció
- telefon
- előadások, képzések
- rendezvények (konferenciák, szakmai napok, tréningek, nyílt napok, kiállítások, stb.)
- levelek, feljegyzések, állásfoglalások, felhívások
- hirdetőtáblák, plakátok
- beszámolók, éves jelentések, szabályzatok, szakmai anyagok
- prospektusok, brosrák, szórólapok
- meghívók

- PR filmek
- sajtóközlemények, híradások
- videokonferencia
- honlap (a küldetésnyilatkozattal, a jövőképpel, a minőségpolitikával) és más weblapok
- virtuális könyvtári séta
- linkgyűjtemények

2.2. Kommunikáció a partnerekkel

Kommunikáció a használókkal: A használók számára meghatározó, hogy milyen a könyvtár szűkebb és tágabb környezete, milyen az infrastruktúrája, milyen az állomány, tudunk-e számukra megfelelő szolgáltatást biztosítani, és nagyon fontos a könyvtárosok felkészültsége, emberi magatartása is. Egy tiszta, nyugodt légkört árasztó környezet erősen befolyásolja a használó komfortérzetét. A személyes kommunikáció a legfontosabb eszköz a használókkal való kapcsolattartás folyamatában. Az olvasószolgálat felelőssége nagy, hiszen a könyvtárba érkező látogató az ott dolgozó könyvtárosokkal találkozik először.

A könyvtár szolgáltatásairól, programjairól szórólapokon, plakátokon tájékoztatja a használókat, ehhez kapcsolódik még a folyamatosan frissülő könyvtári weblapunk, amely lehetőséget ad számos online szolgáltatás igénybe vételére is (hosszabbítás, előjegyzés, online tájékoztatás, könyvtárközi kérés kezdeményezése). A könyvtár működéséből adódóan gyakran kommunikál a partnereivel e-mailben, telefonon. Ma már egyre ritkább a postai úton történő kapcsolattartás.

A virtuális könyvtári séta bemutatja a könyvtár épületét, a könyvtári kalauz pedig a történeti áttekintés mellett bemutatja az új könyvtárat, a szolgáltatásokat, azok igénybevételének módját. Innen közvetlenül elérhető az egyetem, a könyvtárban működő PATLIB szellemi tulajdonvédelmi központ honlapja is.

A könyvtár Facebook-profilját a könyvtár fontos információinak terjesztésére és a programjaink kommunikálására használjuk.

A könyvtárról, a szolgáltatások minőségéről a visszajelzést a kérdőíves használói elégedettségi vizsgálat jelzi. A visszacsatolásra a honlapunkon, a hallgatók lapjában van lehetőség.

Kommunikáció a fenntartóval: az EK az új szervezeti struktúrában közvetlenül a Kancellárhoz tartozik, akivel, akárcsak az Egyetem más vezetőivel is, jó kapcsolatot ápolunk. A Kancellár az igazgatótól szóban és írásban rendszeres tájékoztatást kap a könyvtárat érintő kérdésekről, munkatársi értekezletekre is meghívjuk. Számos konkrét feladat elvégzése céljából a Rektorral is személyesen kommunikálunk. Éves beszámolóinkat minden egyetemi vezetőnek elküldjük írásos formában. Az Egyetem szenátusa fogadja el a Stratégiai tervünket, Szervezeti és Működési Rendünket.

Kommunikáció a karokkal, dékánokkal, igazgatókkal egyéb szervezeti egységekkel: A kommunikáció leggyakoribb módja az e-mail és a telefon. Szeptember elején valamennyi dékánhoz, tanszékhez eljuttatjuk tájékoztató levelünket az aktuális információkkal. Az éves beszámolót szintén megkapják nyomtatott formában. A szakreferensek napi e-mailes, telefonos és személyes kapcsolatban vannak az oktatókkal, tanszékvezetőkkel. Az egyetem egyéb szervezeti egységeivel szintén az e-mailen, telefonon és személyesen folytatott kommunikációnak van jelentősége.

Kommunikáció a HÖK-kel: a HÖK vezetőivel e-mailen, telefonon és személyesen tartjuk a kapcsolatot. A kölcsönös tájékoztatás és az esetlegesen felmerülő problémák megbeszélése nagyban hozzájárul a hallgatók elégedettségéhez. Számos rendezvénynek adunk otthont a Könyvtárban, a hallgatókat érintő felhívások, értesítések a HÖK honlapján is elérhetők.

Kommunikáció a tagkönyvtárakkal: Évente legalább egy alkalommal személyes találkozó valamennyi munkatárssal. A rendszeres kapcsolattartás elsősorban e-mailen, telefonon keresztül történik. Havonta egy-egy alkalommal személyes találkozóra is sor kerül.

Kommunikáció a beszállítókkal: A könyvtár állományának gyarapítása, adatbázisokhoz való hozzáférés, irodaszer és egyéb beszerzés céljából rendszeres kommunikációt folytatunk a beszállítókkal. A kommunikáció eszköze elsősorban az e-mail, és a telefon.

Kommunikáció a karbantartókkal, takarítókkal: az EK épületének karbantartása elsősorban az egyetem karbantartóinak a feladata. Az Üzemeltetési és Biztonságszervezési Osztály felé jelezzük a problémát e-mailben, s a továbbiakat ők intézik. A takarítást külső cég végzi, az ezzel kapcsolatos problémákat szintén a fenti osztály felé kell jelezni.

Kommunikáció partnerkönyvtárakkal, szakmai szervezetekkel: a megyében lévő könyvtárakkal partnerkapcsolat kialakítására törekszünk. A megyei, városi könyvtárakkal a kapcsolattartás levélben, leggyakrabban e-mailen történik, esetenként egymás rendezvényeit is meglátogatjuk.

A könyvtár számos szakmai szervezetben képviselteti magát vagy tagként, vagy vezetőségi tagként. A szakmai tagság hozzájárul a könyvtár elismertségének növeléséhez, de valószínű, hogy a könyvtár elismertsége is hozzájárul a vezetői megbízásokhoz.

A kommunikáció eszközeit kihasználva igyekszünk mindenhol ott lenni, ahol a szakma, a könyvtárak presztízse fontos:

- Egyetemi Könyvtárigazgatók Kollégiuma
- EISZ Programtanács
- Informatikai és Könyvtári Szövetség*
- Kisalföldi Könyvtárosok és Könyvtárak Egyesülete*
- Libinfo*
- MATARKA Egyesület
- Magyar Könyvtárosok Egyesülete
- Magyar Könyvtárosok Egyesülete Tudományos és Szakkönyvtári Szekció*
- MOKKA Egyesület
- MTMT Programtanács, Bibliográfiai Bizottság, IT Bizottság
- ODR

*-gal jelölt szervezetekben vezetőségi tagok vagyunk.

Kommunikáció az érdekvédelmi szervezetekkel: A könyvtár munkatársai részt vesznek az Egyetem közéleti tevékenységében is. Az FDSZ helyi és országos szervezetébe vezetőségi tagot is delegált az EK. A személyes kommunikáció által az érdekvédelem még erősebb lett.

Kommunikáció az ágazati irányítással, pályázati támogató szervezetekkel: Elsősorban a pályázatok, szakfelügyeleti vizsgálatok idején levél, e-mailes és telefonos kapcsolattartás a jellemző. Esetenként (rendezvényeken) személyes kommunikációra is van lehetőség.

Kommunikáció az informatikusokkal, szoftverfejlesztőkkel: Helyi szinten valamennyi munkatárs kapcsolatban van az informatikusokkal, a szoftverfejlesztőkkel pedig az igazgató és azon munkatársak köre, akik a fejlesztésekben részt vesznek. Külön levelezőlistán keresztül tartjuk a kapcsolatot velük.

Kommunikáció a közoktatási intézményekkel: az EK az Iskolai Közösségi Szolgálat helyszínéül és a különféle rendezvényeken keresztül tartja a kapcsolatot a közoktatás intézményeivel. A közösségi szolgálat szervezése céljából a telefonos és e-mailes kapcsolattartás jellemző. A rendezvények szervezésekor a személyes és az e-mailes kommunikációnak van nagy jelentősége.

Kommunikáció a könyvtáros-képző felsőoktatási intézményekkel: az EK gyakorlati helyet biztosít az informatikus könyvtáros szakon tanuló hallgatók számára. A felsőoktatási intézmény az igazgatóval közvetlenül beszél meg a gyakorlat részleteit személyesen, telefonon, e-mailben. A könyvtárban az igazgató által kijelölt munkatársak mentorálják a hallgatókat.

Kommunikáció a médiával: a média segít abban, hogy a szervezet üzenete, a róla szóló hírek, információk sokakhoz eljussanak. Az egyik legjobb PR forrás.

A Széchenyi István Egyetemen a médiával közvetlenül az egyetem sajtótitkára tartja a kapcsolatot. A különböző pályázatok kommunikálására az egyetem közbeszerzés útján választja ki a megfelelő partnert.

Kommunikációs partnereink:

- Helyi szinten a Győr+ az a sajtóorgánus, amely rendelkezik tv csatornával, hetilappal.
- A megyei napilap nyomtatott és online formája
- Győri Szalon
- ALUMNI magazin
- TŰKÖR (korábban Kredit), az egyetemi hallgatók lapja
- Különböző iskolaújságok
- Szaksajtó

3. Belső kommunikációs terv

Kommunikáció tárgya	Kapcsolattartó	Kapcsolattartás gyakorisága	Partnerek	Kommunikációs csatornák
Éves beszámoló ismertetése	Igazgató	Évente egy alkalommal	Könyvtárosok	Személyesen: értekezlet Írásban: PPT bemutató blog, honlap
Éves munkaterv ismertetése	Igazgató	Évente egy alkalom	Könyvtárosok	Személyesen: értekezlet blog
Munkaértekezlet az előző hónap feladatainak értékelése, beszámoló, feladatok ismertetése	Igazgató	Havonta	Könyvtárosok	Személyesen: munkaértekezlet Írásban: feljegyzés az értekezletről Blog: feljegyzés
Vezetői értekezlet: döntés-előkészítés, minősítés, munkaterv, beszámoló előkészítése, feladatok megbeszélése	Igazgató	Évi 3-4 alkalom	Osztályvezetők	Személyesen: vezetői értekezlet Írásban: Feljegyzés
Egyéni megbeszélések: személyes megbeszélések, tájékoztatások, egyeztetések	Igazgató	Alkalmanként	Érintett könyvtárosok	Személyesen: az adott munkatárssal E-mail
Projektértekezlet: Projekt tervezése, megvalósítása, értékelése, visszacsatolás, tájékoztatás	Projektfelelősök	Alkalmanként	Projektcsoportban résztvevő könyvtárosok	Személyesen: projektmegbeszélés Írásban: szükség szerint emlékeztető a megbeszélésről E-mail
Belső továbbképzések: konferencián, továbbképzéseken résztvevők tájékoztatója	A programokon részt vevő könyvtárosok	Alkalmanként	Könyvtárosok	Személyesen: értekezlet Írásban: PPT, szórólapok,
Belső szakmai nap: Innovációk, új fejlesztések bemutatása	Könyvtárosok	Alkalmanként	Könyvtárosok	Személyesen Írásban: PPT virtuálisan
Napi tájékoztatás, tájékozódás	Könyvtárosok	Naponta	Könyvtárosok	Személyes megbeszélés Informális kommunikáció telefon e-mail

Minőségmenedzsment: előre meghatározott napirend; feladatok áttekintése, megbeszélése, beszámolók	MIT vezetője	rendszeresen	Könyvtárosok	Személyesen: team- megbeszélések Írásban: emlékeztető, jegyzőkönyv e-mail, blog
Stratégiai terv felülvizsgálata	Igazgató	Évente	Könyvtárosok	Személyesen: értekezlet Írásban: Stratégiai terv Blog, honlap
Minőségügyi feladatok megbeszélése, elvégzése, értékelése: használói, dolgozói elégedettségmérés,	MIT vezetője	Évente	Munkatársi elégedettségi vizsgálat értékelése	Személyesen: értekezlet Írásban: Blog, honlap

4. Külső kommunikációs terv

Partnerek	Kapcsolattartó	Kapcsolattartás gyakorisága	Kommunikáció tárgya	Kommunikációs csatornák
Könyvtár-használók	Igazgató	Folyamatos	A könyvtár megjelenése	Az épület és környezete Fotók
			Szolgáltatások népszerűsítése	szórólapok, honlap Nyitott Kapuk Napja
			Használó-képzés	Könyvtár-használati órák
			Könyvtárhasználat	Honlap Facebook Virtuális könyvtári séta
		Évente	Használói elégedettség visszajelzése	Írásban: nyomtatott kérdőív Honlap: online kérdőív
	Olvasószolgálat	Naponta	Beiratkozás, kölcsönzés, kártyakészítés,	Személyesen a kölcsönző pultnál Telefon E-mail
			raktári kérések teljesítése	Személyesen a kölcsönző pultnál Telefon E-mail
			Felszólítás, hosszabbítás, reklamáció	Telefon E-mail Posta
	Szaktájékoztatók	Naponta	Információ, tájékoztatás	Személyesen a tájékoztató pultnál Telefonon
		Alkalmanként	Panaszkezelés	Személyesen a tájékoztató pultnál E-mail
	Megbízott szaktájékoztató	Előre tervezett	Kiállítások	Bemutató az első emeleten
	Megbízott könyvtáros(ok)	Adott félév	használó-képzés	Személyesen, Írásban
		Aktuálisan	TDK felkészítés	Személyesen Írásban

	Megbízott könyvtáros	Aktuálisan	Könyvtárközi kölcsönzés	Személyesen, e-mail,
	Minőségügyi felelős	Évente	Használók elégedettségi mérésének értékelése	Faliújság: eredmények közzététele
Fenntartó: egyetemvezetés,	Igazgató	Évente	Évértékelés	Személyesen: évértékelő értekezlet, Írásban: e-mail, meghívó, éves jelentés
		Rendszeresen	Tájékoztatás, tájékozódás, feladatok egyeztetése	Személyes kommunikáció Írásban: emlékeztető e-mail
Szenátus	Igazgató	Alkalmanként	A könyvtárat érintő kérdésekben az egyetem vezetése meghívására	Szóban: előterjesztés Írásban
			Az egyetem vezetésének meghívása rendezvényekre	Személyes kommunikáció Írásban: meghívó
Karak, dékánok, intézeti tanszékek, oktatók	Igazgató	Alkalmanként	Tájékoztatás, tájékozódás	Személyesen Írásban: e-mail, levés formájában
	Megbízott könyvtáros(ok)	rendszeresen	Képzések, konzultációk, programok (pl. MTMT, tanszéki értekezletek)	Személyesen Írásban: e-mail, Telefon
HÖK	Igazgató	Alkalmanként	A hallgatók tájékoztatása, hallgatói rendezvények könyvtári támogatása,	Személyes kommunikáció Írásban: e-mail, Részvétel a programokon
Érdekvédelmi szervezetek	Szakszervezeti vezetőségi tag	Rendszeresen	FDSZ helyi szervezetében való részvétel, az FDSZ szervezetében való részvétel Rendezvények	Személyesen: szóbeli tájékoztatás Írásban: e-mail, meghívó

Ágazati irányítás	Igazgató	Alkalmanként	Meghívás projekt zárásra / nyitásra	Írásban: nyomtatott meghívó
		Évente	Akkreditált képzések bejelentése	Írásban: e-mail, postai úton
		Esedékesség	Szakfelügyelet	Személyes kommunikáció Írásban: e-mail, postai úton dokumentáció küldése
Pályázati támogató szervezetek	Igazgató és/vagy projekt-menedzser	Folyamatosan	TÁMOP pályázat benyújtása, megvalósítása	Írásban: e-mail, nyomtatott meghívó, problémák megoldása E-pályázati oldal: adatfeltöltés Honlap
		Aktuális pályázat esetén	NKA-hoz pályázat benyújtása, megvalósítása	Telefon: egyeztetések Írásban: postai úton Honlap
Partner-könyvtárak	Igazgató és/vagy könyvtárosok	Alkalmanként	Együttműködés, rendezvények	Személyesen: kommunikáció a rendezvényeken Írásban: e-mail, meghívó szakmai megbeszélésre, rendezvényekre, szakmai konzultációra
Közoktatás (Óvoda, általános- és középiskola)	Igazgató és/vagy megbízott könyvtáros	Alkalmanként	Rendezvények szervezése diákok számára, Iskolai Közösségi szolgálat meg szervezése	Személyesen: kommunikáció a rendezvényeken Írásban: e-mail, meghívó Honlap
A város, a régió intézményei	Igazgató és/vagy megbízott könyvtáros	Alkalmanként	Együttműködés nagyszabású rendezvényeken	Személyesen: telefon, szóbeli egyeztetés Írásban: e-mail, meghívó Honlap: tájékoztató
Könyvtáros-képző felsőoktatási intézmények	igazgató	Alkalmanként	Gyakorlatra érkezők feladatainak megbeszélése, útmutatás	Telefon, Írásban: e-mail,, útmutatók,

Beszállítók	Igazgató és/vagy megbízott könyvtárosok	Rendszeresen	Üzemeltetés, takarítás	Személyes kommunikáció központi e-mail
			Közbeszerzési partner (UNIVERSITAS)	Írásban: szerződés keretében
			Folyóirat-terjesztők, Közbeszerzési partner	Írásban: megrendelők szerződés, reklamációk
			Adatbázis-szolgáltatók	Írásban: szerződés
			Egyéb beszállítók (víz, szőnyeg, stb.)	Személyesen Írásban: szerződések e-mail: megrendelések,
Informatikai fejlesztők, szoftver-fejlesztők	Igazgató és/vagy megbízott könyvtárosok	Rendszeresen	Informatikai hálózat működtetése, szerverek biztosítása (Informatikai Központ)	Személyesen Írásban: e-mail
			Szoftverfejlesztés, karbantartás (HUNTEKA, ALEPH, MTMT)	Személyesen: Telefon, szóbeli egyeztetés Írásban: szerződés, meghívó rendezvényekre, e-mail (PEAS; REDMINE)
Szakmai szervezetek	Igazgató	Alkalmanként	Szakmai információcsere	Személyesen: üléseken, rendezvényeken Írásban: e-mail, nyomtatott meghívó
	Vezetőségi tagok			
Média	Igazgató és/vagy megbízott könyvtáros	Rendszeresen	A könyvtár szolgáltatásainak, eredményeinek, rendezvényeinek közvetítése a nyilvánosság felé	Személyesen: interjú, Írásban: sajtóközlemény, interjú, cikk, e-mail Honlap