

Debreceni Egyetem
Informatikai Kar
Könyvtárinformatikai tanszék

**A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár PR tevékenysége az
arculatváltás tükrében**

Témavezető:

Salgáné dr. Medveczki Maraianna
egyetemi adjunktus

Készítette:

Farkas Renáta
3.évfolyamos
informatikus könyvtáros

Debrecen,
2009

Tartalomjegyzék

Bevezetés	4
1. A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár létrejötte, könyvtári terei	6
2. Kulturális helyzetkép, környezeti áttekintés	8
3. A PR tevékenységről általában	11
4. A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár tevékenysége, céljai.....	13
4.1. A PR-szakma rövid áttekintéses a miskolci megyei könyvtár vonatkozásában.....	13
4.2. A hazai stratégiai célok (2003-2007-es terv alapján).....	13
4.3. Stratégiák, jövőképek a könyvtárban	14
4.4. A küldetésnyilatkozat.....	15
4.5. A célok megvalósítása	15
5. A könyvtár együttműködése szervezetekkel	16
6. A reklám a marketing és a PR hármas hatása és a könyvtári menedzselés.....	18
7. Rendezvényszervezés, PR kibontása a könyvtárban.....	19
7.1. Nonprofit PR.....	19
7.2. A PR tárgya a könyvtárban	20
7.2.1. Marketing és PR.....	20
7.2.2. Információmenedzselés.....	21
7.2.3. A PR-részleg helye és feladatai:	21
8. Imázs és cégazonosság.....	22
8.1. Jelenlegi-Current image (tény,előzetes).....	22
8.2. Áhított, avagy Wish Image (jövőbeni).....	22
8.3. Multiple Image-egymást erősítő hatások	23
9. A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár névválasztása, arculatépítés.....	23
9.1. Arculat, image formálása	24
9.2. Jellegzetesség.....	25
10. A könyvtár arculati elemei.....	26

10.1.	Embléma	26
10.2.	Logotíпия	26
10.3.	Az embléma és az intézmény nevének elhelyezése	27
10.4.	Színvilág	27
10.5.	Betűhasználat, tipográfia.....	28
11.	Alkalmazások.....	28
11.1.	Nyomtatott kiadványok.....	28
11.1.1.	Ügyviteli és PR jellegű kiadványok:.....	28
11.2.	Közterületi kommunikáció.....	29
11.3.	Belső információs eszközök.....	29
11.4.	Egyéb vizuális kommunikációs eszközök.....	31
11.5.	Elektronikus megjelenítés:.....	31
12.	Rendezvényszervezés, PR a könyvtárban	32
12.1.	A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár rendezvényei.....	34
13.	A tájékoztatást és informálódást szolgáló népszerűsítő eszközök	43
14.	Az eredményességhez vezető út, pénzübeli források, tapasztalatok.....	44
15.	Észrevételek, hatások, tervek, visszajelzések	47
15.1.	PR-eszközök hatása.....	47
15.2.	Felhasználói kör, népszerűség:	48
16.	További elképzelések, tervek, együttműködések.....	49
16.1.	Az anyagiak	50
17.	A rendezvények változása, befolyásoló hatása	50
18.	A könyvtárhasználók, érdeklődők ötletei, visszajelzései.....	51
19.	A könyvtárban rejlő lehetőségek.....	53
19.1.	Együttműködési lehetőségek.....	53
19.2.	További lehetőségek, szolgáltatások.....	54
	Összegzés.....	58

Irodalomjegyzék	60
Függelék.....	63
Köszönetnyilvánítás.....	75

Bevezetés

Munkám során azt a célt tűztem ki, hogy a Borsod-Abaúj Zemplén megyei II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár PR tevékenységét és annak új arculati elemeit vegyem sorra. Ezen belül is a könyvtár megjelenésével, új stílusának formálódásával, tulajdonképpen az imázsával is szeretnék részletesebben foglalkozni. A dolgozat többszörösen formálódott át, mire kialakult a tényleges kerete. Eredetileg csak a PR tevékenységgel foglalkoztam, de a személyes interjúk, a munkaterv, stratégiai terv, az arculati kézikönyv hatására új ötletek merültek fel bennem.

A könyvtár átalakulása (nyílászárók cseréje, ajtó, ablakcsere), valamint az arculat új formavilágának ötletei és ennek végigkövethetősége nagyon érdeklődővé tett. Ehhez kapcsolódóan le kell szögezmem, hogy nem célom a könyvtáron belüli szolgáltatások kifejtése. Számomra a rendezvényekhez, az arculathoz és népszerűsítéshez kapcsolódó lehetőségek, szolgáltatások azok, amelyek érdekesek. Ezzel összefüggésben fontos lesz a főként a külső, (valamint kevésbé részletesen) a belső PR tevékenységek kifejtése. Természetesen a PR, csak akkor lehet sikeres és meggyőző, ha a könyvtári arculat, stílus is megfelelően van kivitelezve és megtervezve. Tehát az összehangoltság az értékek megtalálása, ugyanakkor a felhasználók iránti elköteleződés egyaránt szükséges.

Nem véletlen, hogy a miskolci könyvtár igyekezett új arculatot kidolgozni ahhoz, hogy még felhasználóbarátabb, de ugyanakkor egyedi, stílusos, mozgalmas arculatot formáljon, mely még inkább elnyerheti a könyvtár használóinak és leendő használóinak tetszését.

Munkám során a leírt források mellett, személyes interjút is folytattam a könyvtár PR-osával, a kölcsönzési szolgálat vezetőjével, az arculati kézikönyv készítőjével, igazgatójával, valamint egy rövid kis videót is megtekintettem. Mindezek felhasználásával, egyéni kutatásaim és segítségem hatására, valamint témavezetőm javaslatai mellett alakult és formálódott ki fokozatosan a dolgozatom kerete és annak egységes tartalma. A felépítésében igyekeztem az általánostól az egyes felé haladni, hogy átláthatóbb, végigkövethetőbb legyen az írásom gondolatmenete. A dolgozatom második felében kevesebb hivatkozás található, mivel ebben a részben nagyobb szerepet kapott a beszámolók, interjúk, egyéni vélemények, tapasztalatok kifejtése, következtetések levonása. A lábjegyzet mellett egy adott rész után [] zárójelben az

adott sorszám alatt lévő irodalomra hivatkoztam, mivel itt lényegében átfogalmaztam bizonyos részeket a hivatkozott dokumentumból.

Célom, hogy az olvasó/olvasók felfedezzék az innovatív és a stílusos ötleteket, amiket a könyvtár arculata a PR tevékenységével összehangolva magában hordoz, és képvisel

1. A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár létrejötte, könyvtári terei

A miskolci régióban található megyei könyvtár jelentős feladatokat kell, hogy kiszolgáljon. A könyvtári ellátást és annak jellegét, színvonalát, ugyanis önmagában meghatározza a megye települési rendszere, hiszen a kistérségek könyvtári ellátása nem kevés gondot jelent

„1952 meghatározó év és fordulópont a magyar könyvtárügy történetében: a Minisztertanács 2042/13/1952. számú határozata elrendelte a megyei könyvtárak létrehozását. A Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Könyvtárat a miskolci körzeti és városi könyvtár összevonásával hozták létre, mely 1952. október 26-ától Miskolc város központjában, a volt Kereskedelmi és Iparkamara egyemeletes épületében, a Szabadság tér 3. sz. alatt (jelenleg Erzsébet tér 3. MTA-székház) működött. Az intézmény csak később, 1956 szeptemberében vette fel a II. Rákóczi Ferenc Könyvtár nevet. A Megyei Könyvtár megalakulásával új fejezet kezdődött a megye könyvtárügyében.”¹

A kivitelezési munkák 1969-1971-ig tartottak, s a kétemeletes beton- és üvegkonstrukciót 1972. május 28-án adták át a városközponthoz közel, ideális zöldövezetben, a Felszabadítók útja 11. sz. alatt. (Jelenleg: Görgey Artúr út). A tervezési munkáért Dézsi János 1973. április 4-én Ybl-díjat kapott.

A könyvtár mai székháza négy szintet foglal magába, 4800 m² alapterületű. Az alagsorban kapott helyet a raktár, a könyvkötészet és a reprográfia. A földszinten került elhelyezésre 2006-ban a kölcsönzési adminisztráció, de itt található még az előadóterem, a folyóirat olvasásra, Internet használatra is lehetőséget nyújtó Tájékoztató, valamint igénybe vehető a ruhatár. 2007-ben itt került kialakításra az oktatóterem, s ezen a szinten találhatók a különböző szakmai területek munkaszobái.

Az elmúlt években jelentős változáson ment keresztül a könyvtár, mely az egyes állományrészek elhelyezésében is tetten érhető. Az első emeleten nyert elhelyezést a kölcsönözhető állomány, a Nyelvi részleg, a Gyermekkönyvtár és a könyvtár számítógépes központja. A szabadpolcos térben a szépirodalom, a művészetek, a sport, a nyelvészet, az irodalomtudomány szakterületén megjelent művek között válogathatnak az olvasók, de itt találhatók e területek meghatározó folyóiratai, s a

¹ A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár stratégiai terve 2007-2013, Miskolc, 2007, p.3.

videofilmek és a hangoskönyvek is az érdeklődők rendelkezésére állnak.

A második emeleten került kialakításra az Olvasóterem, s ezen a szinten található a kölcsönözhető állomány természet- és társadalomtudományi művei, két különgyűjtemény: a Zenemű- és hangtár, valamint a Helyismereti gyűjtemény. Az épületet félmillió kötet elhelyezésére és 15 ezer olvasó befogadására, kiszolgálására tervezték. A könyvtár állomány ma már meghaladja az 500 ezer darabot.

A könyvtár olvasóinak száma az évtizedek alatt jelentősen gyarapodott, szolgáltatásait immár nem csak közvetlen látogatással vehetik igénybe, de az elektronikusan elérhető szolgáltatások köre is folyamatosan bővül. A 14 – 15 ezer beiratkozó olvasó többsége egyetemi-főiskolai hallgató, illetve közép- és általános iskolai tanuló, de egyre nagyobb arányban vannak jelen a nyugdíjas korosztály tagjai is.

2. Kulturális helyzetkép, környezeti áttekintés

A könyvtár igyekszik a régiókban élők igényeit kiszolgálni. Minden korosztály számára biztosítani a tanuláshoz, továbbképzésekhez, kutatáshoz, szórakozáshoz a lehetőséget. Természetesen ez nehéz feladat, hiszen a borsodi térségben élők viszonylag nehéz körülmények között élnek, - gondolok itt a munkanélküliségre, a szűkösebb körülmények között élőkre, hátrányos helyzetűekre,- de a könyvtárnak tudni kell ezt a helyzetet is kezelni.

Fontos tehát, hogy a II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár részt vállaljon a megye életében, aktívan közreműködjön szervezetek, intézmények segítségével a kulturális élet népszerűsítésében. Programjai, lehetőségei révén igyekszik Miskolc város életében jelen lenni, és bővíteni a város kulturális programjainak kínálatát. A helyi sajtóban történő megjelenés, az aktívabb reklám segíti is a könyvtárat abban, hogy a megye lakói, érdeklődői a városi események mellett a könyvtárban zajló programokhoz is csatlakozzanak.

Fontos szerepet játszanak az együttműködések, pályázatok, a különböző szervezetek bevonulása, erről később részletesebben is írok.

A **kulturális sokszínűségben** szerepet játszanak a non-profit szervezetek bevonulása, illetve a különböző más intézmények érdekeltsége a könyvtárban. Sokszor jönnek a könyvtárba olyan szervezetek, akik szívesen tartanának megbeszéléseket, tanfolyamokat a könyvtár terein belül. Ez is egyre inkább növeli a könyvtár hírnevét és az adott szervezettel együtt kölcsönösen reklámozzák egymást. Sokszor kéri, hogy akár adott foglalkozásokat a könyvtárban tartsanak meg.

Amint említettem eltérő körülmények között élők, valamint eltérő korcsoport látogatja a megyei könyvtárat. Jelentős feladat, hogy a könyvtár a dokumentumok tárháza, rendezvények helyszíne mellett olvasgató és találkozóhely szerepét is betöltse. Ezt mind inkább segíti a különböző csoportosulások, klubok létrejötte, illetve további klubok iránti igény. Gondolok itt a Baba-mama klubra, N@gyi-klubra. Lehetővé válik, hogy a könyvtárat egy fontos, de ugyanakkor barátságos helyszínnek tekintsék az emberek, s így bármikor szívesen látogatnak el ide. Az egy klubba tartozók között nagy az összetartás, jó a hangulat. Észlelhető, hogy másoknak is lehetnek hasonló nehézségeik, problémáik, amit megoszthatnak. Szívesen figyelnek a másokra, és

fogadják az új tagokat is. Tulajdonképpen egyfajta **csapatépítő helyszínné** is igyekszik válni ezen csoportosulások révén a könyvtár, ami tovább segíti, hogy jelentős és sokszínűséget mutató szerepet töltsön be a kulturális viszonyokban.

A helyzetképhez hozzátartozik az egyéb viszonyok áttekintése is, hogy lássuk, milyen helyzetben kell helyt állnia a II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtárnak

Borsod-Abaúj-Zemplén megye az ország egyik leghátrányosabb megyéje. Településszerkezetére az aprófalvak magas, a városok relatíve alacsony száma, az utóbbiak korlátozott szolgáltató képessége jellemző. Magas a munkanélküliek, s alacsony a munkaképes korú foglalkoztatottak száma. A lakosság képzettségi színvonala, szakmaprofilja nem piacképes, így nehéz a jelenlegi helyzet kezelése. Csak az oktatás, a képzés nyújthat megfelelő alapot a szerkezetváltásra, a több éve munkanélküli segélyen lévők, szakképzettség hiányában elhelyezkedni nem tudók munkába állására.

A megyében még kiemeltebb szerepet kell kapnia az oktatásnak, a képzésnek, az élethosszig tartó tanulás támogatásának. Az életmódváltáshoz, a hátrányok leküzdéséhez szükséges a nem formális és informális képzés olyan lehetőségeinek megteremtése, amely a lakóhelyhez közel, akár a nap 24 órájában is elérhető, alapszolgáltatásként a településen élők részéről igénybe vehető.

A fiatalabb generáció etnikai összetétele, oktatásban való részvétele, a földrajzilag hátrányos helyzetben lévő lakosságarány magas száma is indokolja, hogy a Megyei Könyvtár ne csak a megyeközpont fejlesztésében gondolkodjon. A megyében jelentős a könyvtári infrastrukturális fejlesztés egyik célcsoportját képező fogyatékkal élők száma is. A kistérségekben működő intézmények személyi állománya, korlátozott pénzügyi lehetőségei és növekvő feladatai, igénylik az együttműködések kiterjesztését, a gazdaságosan és hatékonyan működtethető megyei könyvtári hálózat (rendszer) kialakítását a legkorszerűbb infrastruktúra kiépítésével, a korszerű IKT nyújtotta lehetőségek maximális kihasználásával.

Látható, hogy nincs egyszerű helyzetben a könyvtár hisz a térség problémáit át kell éreznie és segíteni a hátrányos helyzetűek, eltérő lehetőségekkel rendelkezők, valamint különböző etnikai csoportokhoz tartozók életmódbeli javításához az oktatás, tanulás

révén. Fontos, hogy jó környezetet, közérzetet is adjon a könyvtár ez a színesedő, gyarapodó rendezvények, közönségkapcsolatok segítségével meg is valósítható.

A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár mellett, a megye jelentősebb könyvtári gyűjteményei:

A Miskolci Egyetem Könyvtára országos feladatkörű, nyilvános, tudományos szakkönyvtár. Feladata szakirodalmi információ-hordozók gyűjtése és rendelkezésre bocsátása az egyetemen folyó oktatás és kutatás igényeinek megfelelően, valamint országos hatókörben a bányászat és kohászat területén.

A Sárospataki Református Kollégium Tudományos Gyűjteményei szervezeti keretén belül működik a Nagykönyvtár. A sárospataki Comenius Tanítóképző Főiskola Könyvtárának gyűjteménye kizárólag a Főiskolán folyó képzés, kutatás támogatására szolgál.

A felsőoktatási könyvtárak, valamint a Megyei Könyvtár mellett jelentős gyűjteménnyel rendelkezik Miskolc Városi Könyvtára, valamint több városi könyvtár is meghatározó szerepet tölt be egy-egy kistérségben. A megye 210 településén működik jelenleg könyvtár, illetve könyvtári szolgáltató hely.

A közkönyvtárak mellett az általános és középiskolai könyvtárak is egyre meghatározóbb szerepet játszanak – elsősorban a tanulók – könyvtári ellátásában.

Látható, hogy az oktatás miatt, a megyében lévő egyetem miatt és főleg Miskolc város kulturális életében fontos szerepet kell vállalnia a megyei könyvtárnak is, hogy a felhasználók igényeit a lehető legjobban kiszolgálja.

3. A PR tevékenységről általában

Mivel már felsejtettem a miskolci megyei könyvtár kialakulását, illetve a régióra, környezetre is betekintést nyerhetett az olvasó, ideje, hogy rátérjek a PR tevékenységre.

Közönségkapcsolat (PR): Az Institute of Public Relations (IPR, Közönségkapcsolatok Intézete) alapján: „*előre megtervezett és szervezett tevékenységsorozat, melynek célja a vállalat és közönsége közötti jóindulat és kölcsönös megértés sikeres fenntartása.*”²

Feladata: a megfelelő üzenetet közvetítése a nagyközönség felé. Ezt teheti sajtókapcsolatok, hirdetések, piacszervezés, szponzorálás, kiállítások, különböző rendezvények szervezésével.

Kulcsa: a jó kommunikáció.

Kiváló vezetési eszköz: közvetíti a megfelelő üzenetet, képet a célközönség felé.

MPRSZ (Magyar Public Relations Szövetség) 2000. év elején megfogalmazott PR meghatározás: „*kölcsönös előnyökön alapuló kommunikáció és kapcsolatok tudatos szervezése, melynek célja az egyének, szervezetek és környezetük közötti megértés valamint bizalom megteremtése, fenntartása.*”³

Tehát a public relations fontos célkitűzése a hírnév, az elismertség, a közmegebecsülés, a megértés, a bizalom, a támogatás, az együttműködési készség és konszenzus. Nem egyenlő a reklámmal, marketinggel, kormányzati tájékoztatással, vagy a propagandával, de vannak rokon vonásai, közös elemei.

A PR több szinten is jelentős. Megkülönböztethetünk belső és külső PR tevékenységet. Ez a kettő együttesen segítheti az adott szervezet összehangolt működését. A PR különböző szinten és eltérő intézményeknél lehet egyaránt fontos. Így a könyvtárak sem elhanyagolhatóak a vállalatok mellett.

² Austine, Claire: PR avagy a közönségkapcsolat alapjai hét leckében Budapest, 1993, Park Kiadó. p.5.

³ Pelejte Tibor: Public Relations: A kommunikáció szervezésének gyakorlati kézikönyve és kiegészítő szakismeretei. 3.bőv.kiad. Budapest, 2000, Informatikai és Könyvtári Szövetség. p.11.

A belső public relations (angolban több elnevezése: internal communication, employee relations). A szervezet vezetése és dolgozók közötti, valamint a szervezeti egységek közötti egyes kommunikációs kapcsolatok szervezésével foglalkozik. Ennek keretében lehet beszélni az önimage-ról is többek között, ami már a témámhoz is szorosabban kapcsolódik.

A külső public relations tevékenység sem elhanyagolható, amely a szervezet külső környezetével törődik. Tulajdonképpen azzal, amelyben a szervezet él, amelyben tevékenykedik. Ide sorolható a reklám, menedzsment kommunikációja is, de természetesen csak átfogja azt, és ahogy korábban írtam nem egyenlő a PR-ral. A szervezet (esetemben egy könyvtár) hírnevének tudatos építéséről van szó, ha külső PR-ról beszélünk. Természetesen ez eléggé összetett, és sok részegységből építkezik. A legfontosabb azonban az, hogy a szakmai feladatok láthatóvá váljanak. Szakmai feladatnál kereteket érdemes teremteni a többi szakmai résztevékenység, valamint a marketingkommunikáció és menedzsment üzleti erőfeszítései számára. Ha megvizsgáljuk ezt a mondatot, akkor nyilvánvalóvá válhat, hogy ez mind nagyon fontos egy vállalat esetében, de szem előtt kell tartani, hogy egy adott könyvtárnál, ráadásul megyei könyvtárnál, nem kifejezetten az üzleti vonatkozások számítanak.

Minden egyes könyvtár így a miskolci megyei könyvtár is a felhasználók érdekeit kell, hogy képviselje elsősorban, és ehhez kapcsolódóan kell kiépíteni hírnevét, valamint népszerűsíteni önmagát. Ezért látható, hogy nem kis jelentősége van a PR szakmának a könyvtári körökben. Szükséges, hogy megfelelő, szakavatott emberek tudják irányítani, és alakítani a könyvtári rendezvényeket és jobban megismertetni a felhasználókkal, vagy a leendő felhasználókkal kultúra hasznosságát. A külső public relations felelős tulajdonképpen az arculati rendszer működéséért és működési feltételeinek kommunikációs szakmai biztosításáért.

4. A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár tevékenysége, céljai

4.1. A PR-szakma rövid áttekintéses a miskolci megyei könyvtár vonatkozásában

A PR-szakma kialakulását, és elismerését tekintve az 1992-es dátum fontos. A Magyar Public Relations Szövetség 1992-ben Gárdonyban két alkalommal megpróbálta magyarra átültetni a PR-szakma lefordíthatatlan szakkifejezéseit. E szakmát hazánkban 1992. január 1. óta ismerik.

A PR, mint szakma a könyvtárak életében is igen fontos szerepet kell, hogy betöltsön, és tölt is be. Így kapcsolódik a miskolci II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtárhoz is.

A miskolci megyei könyvtár hatékony segítője a város, a megye és a régió kulturális, információs életének. A köz szolgálatában végzett tevékenysége, korszerű technikai alapokon nyugvó szolgáltatási struktúrája, hagyományos és digitális dokumentumai, valamint az esélyteremtést elősegítő információ-kisugárzása révén hozzájárul a város, a megye és a határon átnyúló régió megújulásához, gazdasági, társadalmi, kulturális felemelkedéséhez.

Közösségi szolgáltatásaival és a felnőttképzés támogatásával hozzájárul a megyében élők életminőségének javításához, foglalkoztatási esélyeinek növeléséhez, versenyképességének növeléséhez. Rendszeres közösségi programjai, körültekintően gyarapított állománya révén hozzájárul az olvasáskultúra fejlesztéséhez. A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár az információs és tudásalapú társadalom kihívásainak megfelelni képes, többfunkciós kulturális központtá igyekszik válni.

4.2. A hazai stratégiai célok (2003-2007-es terv alapján)

A korábban kifejtett külső PR tennivalóihoz hozzátartozik a szervezet jövőképek és küldetéstudatának formálása, fejlesztése is.

A trendek fényében a következőket határozták meg:

- Az információhoz és dokumentumokhoz való hozzáférés biztosítása a demokrácia és az esélyegyenlőség érdekében.
- Regionális könyvtári ellátás.
- A könyvtárosi életpálya vonzóbbá tétele.

Az Európai Unióhoz történő csatlakozással kapcsolatban területi fejlesztések megfogalmazása:

- a minőségmenedzsment különböző területei,
- esélyteremtés a hátrányos helyzetű könyvtárhasználóknak,
- korszerű szolgáltatások, korszerű környezet. [16.]

4.3. Stratégiák, jövőképek a könyvtárban

II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár stratégiai terve és jövőképe is hasonul az általánosan megfogalmazott elképzelésekhez. Az Európai Unióhoz történő csatlakozás, az információs és kommunikációs technológia rohamos fejlődése, a változások tudatos kezelése, a változásokhoz történő tudatos alkalmazkodás miatt szükségessé vált egy olyan stratégiai terv kidolgozása mely átfogó képet ad az intézményről, és képessé válik a folyamatosan változó igények teljesítésére.

A könyvtár küldetésnyilatkozatát, stratégiai tervét áttanulmányozva észleltem, hogy eléggé átfogó időszakról, mintegy 6 évről van szó. Ezen időszakra vonatkozva különböző elvárásokat, lehetőségeket vet föl. A stratégiai tervben mind a hiányosságok, mind az erősségek egyaránt jelen vannak, és ehhez mérten igyekszik a könyvtár előrehaladni, tervezni.

A 2007-2013 közötti időszakra meghatározott kulcsfontosságú fejlesztési területek szorosan kapcsolódnak a könyvtárszakmai terület stratégiai elképzeléseéhez, Borsod-Abaúj-Zemplén megye fejlesztési terveihez, a könyvtár múltjához, valamint kijelölik az elkövetkezendő időszak legfontosabb feladatait. A könyvtárszakmai terület stratégiai terve Portál program címen elfogadásra került, s ezen időszakra fogalmazza meg a legfontosabb célokat, s egyben kijelöli a prioritásokat is.

A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár az információs és tudásalapú társadalom kihívásainak megfelelni képes, többfunkciós kulturális központtá igyekszik válni.

4.4. A küldetésnyilatkozat

A PR-ral és főként a már fentebb részletezett külső PR-ral az adott szervezet küldetéstudatának fokozatos kialakítása, építése, kimunkálása szorosan összefonódik.

„A miskolci II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár Borsod-Abaúj-Zemplén megye legnagyobb általános gyűjtőkörű, nyilvános könyvtáraként - országos, regionális és helyi együttműködésekben - feladatának tekinti, hogy az állampolgárok számára biztosítsa a magyar és az egyetemes kultúra kincseit, a hazai és nemzetközi információhoz és tudáshoz való szabad hozzáférést.”⁴

Tehát fontos, hogy összehangolt működésben, egységben, a kitűzött célok érdekében képviselje az információ átadását, az oktatást, az egész életen át történő tanulást, a tudományos és kutatási eredmények terjesztését, népszerűsítését. Természetesen igyekszik ehhez a megfelelő környezetet, és technikai eszközöket is biztosítani a lehetőségekhez mérten.

4.5. A célok megvalósítása

A könyvtár állományát folyamatosan fejleszti, a hagyományos könyvtári szolgáltatások mellett kiemelt figyelmet fordít a számítástechnika könyvtári alkalmazásának továbbfejlesztésére, a dokumentumok valamint információk hozzáféréseinek növelésére és a tartalomszolgáltatásra, könyvtárközi kölcsönzést nyújt és közvetíti más könyvtárak szolgáltatásait.(Részletesebben nem tér ki az említett szolgáltatások elemzésére).

Ami leginkább foglalkoztat azok azon, tevékenységek rendezvények, melyekkel a könyvtár bekapcsolódik a megye gazdag kulturális életébe.

A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár, a fenntartó Megyei Önkormányzat célkitűzéseivel összhangban arra törekszik, hogy korszerű könyvtárként és információs központként működjön. Dokumentumbázisa, folyamatosan fejlesztett információs és kommunikációs technológiája, szakemberei segítségével szolgálja a fenti célok megvalósítását, a korszerű igények minőségi kielégítését

⁴ A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár stratégiai terve 2007-2013-ból p.6.

5. A könyvtár együttműködése szervezetekkel

A könyvtár PR-tevékenységének és arculati egységének nyomon követéséhez, úgy vélem elengedhetetlen, hogy az olvasó betekintést nyerhessen miként is igyekszik együttműködni a miskolci megyei könyvtár egyéb intézményekkel, szervezetekkel.

A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár kiegyensúlyozott kapcsolatot tart fenn a társintézményekkel, a Megyei Közművelődési és Idegenforgalmi Intézettel, a Városi és a Megyei Pedagógiai Intézetekkel, a Herman Ottó Múzeummal és a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Levéltárral.

A könyvtár dolgozói folyamatosan részt vesznek a Miskolci Egyetem Könyvtár, Levéltár és Múzeum irányításával, az egész országra kiterjedő együttműködés keretében gyarapodó MATARKA adatbázis építésében. A közös munkát együttműködési szerződéssel erősítettük meg, melynek célja a TÁMOP, TIOP pályázatokon való részvétel a közös szolgáltatásfejlesztés érdekében.

A megye könyvtárainak nyújtott szolgáltatások, szakmai programok, kihelyezett rendezvények megszervezésében szorosan együttműködés valósul meg a Magyar Könyvtárosok Egyesülete Borsod Megyei Szervezetével, valamint az Informatikai és Könyvtári Szövetség Borsod Megyei Szervezetével.

Az említett két nagy szakmai szervezet mellett a miskolci megyei könyvtár részt vállal a Magyar Olvasástársaság, a Borsod Megyei Helyismereti Egyesület, valamint a Zenei Könyvtárosok Nemzetközi Szövetségének (AIBM) munkájában.

A megyei könyvtár kapcsolatot ápol több megyei és városi civil szervezettel (Mozgáskorlátozottak Megyei és Városi Egyesülete, a Területi Gondozó Szolgálat, Siketek és Nagyothallók B.-A.-Z megyei Szervezete, Igazságügyi Hivatal, Fénypont Kreatív Műhely, Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Honismereti Egyesület), de a lakosság információellátása érdekében együttműködési megállapodást kötött a miskolci Semmelweis Kórházzal is.

2005-ben útjára indították a Borsodi kalászos című sorozatot, melynek keretében előbb Halászi Aladár, a megyében élő alkotó Magvak a porban című munkáját, majd az Operajátszástól az Operafesztivál című kiadványt, majd 2007-ben újabb két kötetet

jelentettek meg: az egyik 1956 borsodi eseményeiről szöveggyűjtemény formájában ad áttekintést középiskolások számára, a második egy könyvtártörténeti munka. Évente három alkalommal adják közre a saját Könyvtári Hírlevelüket, az Ünnepi Könyvhét alkalmából pedig rendszeresen Könyvheti újságot jelentetnek meg.

A fentebb felvázolt könyvtári rendszer, a stratégiai célok, irányvonalak a különböző együttműködések, mind hozzájárulnak és átláthatóbbá teszik azt, hogy miért volt szükség a II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár PR tevékenységének és arculatának alakításában, változtatásában. **A folytonosan változó igények, a különböző gazdasági, politikai, technikai, társadalmi tényezők ugyanis szükségessé tették egy új arculat kialakítását, folyamatos fejlesztését, ami természetesen a közönségkapcsolatokon keresztül is érvényesül.**

A korábbiakban nem igazán volt egységes stílusa a könyvtárnak. A feliratok, a meghívók, ill. a korábbi honlap külön-külön szépek és informatívak voltak, de nem volt bennük közös, a könyvtárra utaló jellegzetesség. Az arculati terv megrendelésekor a minden részletre kiterjedő, egységes kép kialakítására törekedtek. Bár a kézikönyv elkészült, s mindezt tartalmazta, mégis át kellett dolgoznunk, mivel az anyagokat nem szerkeszthető formában kaptuk.

6. A reklám a marketing és a PR hármas hatása és a könyvtári menedzselés

A reklám, marketing és a PR a termékről és annak értékévé válásáról szól. A marketing szó a piacra utal, de használja a kommunikációt céljai elérésére.

A marketingnek nem dolga az önkormányzati kapcsolatok ápolása, a lobbizás, a piacon kívüli területek befolyásolása. A PR-nak azonban kötelessége. Külön elnevezés is szolgál a PR-on belül ezen területek befolyásolására: public affairs.

A reklám, a marketing időbeli lefolyása is teljesen eltérő. A PR esetén kijelenthető, hogy nem korlátozódik hetekre, hónapokra, és semmiképpen sem kampány jellegű. A közkapcsolatok kiépítése és a szervezet iránti bizalom gondozása időben elnyúló.

A szervezetek nagy részének nincs szüksége marketingre, vagy reklámra, PR-ra viszont igen. A nonprofit szervezetek szinte mindegyikének érdeke a közösséggel való kapcsolat kiépítése, és a tevékenységük iránti bizalom felkeltése. [8]

A reklámon, marketingen és a PR-on kívül fontos lehet a menedzselés feladata is. A menedzsment tulajdonképpen nem más, mint emberi, fizikai, pénzügyi és információs erőforrások tervezése, szervezése, irányítása és vezetése a szervezet céljainak sikeres és hatékony elérése érdekében. A menedzsment ugyanakkor folyamat is, meghatározott tevékenységek sorát is jelenti.

A könyvtári rendszer működtetésének alapkövetelménye az igények, szükségletek, adottságok, lehetőségek, figyelembevételével végzett folyamatos menedzselés. A kifejezés főként a piaci, termelő, kereskedelmi szférában jelent meg. Ma már valamennyi szervezet, intézmény, így a könyvtár területén is jelentős. A könyvtári menedzsment a szervezet tevékenységét foglalja magába. A könyvtári munka menedzselésén nem csupán az alsó-, közép-, felsőszintű vezetők körébe tarozó ismeretekről van szó, hanem valamennyi könyvtári területen dolgozó, bármely résztevékenységet ellátó munkatárs saját feladatának menedzselését is magában foglalja.

7. Rendezvényszervezés, PR kibontása a könyvtárban

Korábban már említést tettem a PR-ról, bár ez inkább általánosságban foglalkozott a témával. Most szeretném részletesebben kifejtetni és konkrét példával ecsetelni, miről is van szó a könyvtárak így a II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár esetében.

A PR (public relations) magyar megfelelője a közönségkapcsolatok, de ez a kifejezés nem teljes mértékben fedi a PR-t.

A PR fontos fogalmai: hírnév, megértés, bizalom, megkülönböztetés, befolyásolás. Ezek adják a PR lényegét, amihez a PR meghatározása vezet el, mely szerint a PR menedzseri funkció, s célja egyének, szervezetek és környezetük közötti kommunikációs kapcsolatok alakítása.

Így láthatóvá válik, és levonható az a következtetés, hogy a PR és a menedzsment szorosan összekapcsolódik.

7.1. Nonprofit PR

A könyvtárat, mint nonprofit szervezetet tartható számon. Így a nonprofit PR-ról is kell, hogy szóljak.

Az állam visszavonulása, a növekvő információs igény, bizonyos értelemben vett demokrácia hatására a nonprofit intézmények PR tevékenysége hazánkban is növekszik. Természetesen profitorientált szervezeteknél is van PR tevékenység, de nyilvánvalóan részleteiben eltérő jellemzők alapján működik a két szervezettípusnál a PR.

A nonprofit szervezetek PR-jának jellemző vonásai:

- A különböző üzenetek jelentős társadalmi érdeklődést mutatnak, s így nagyobb a bizalom, mint a profitszervezetek felé.
- Fontos az érzelmekre hatás, az érdekeke képviselése.
- Gyakori a PR és a reklám elemeinek keveredése.
- A kommunikáció főként a vezetőség első számú feladatává válik.
- Egyre inkább kialakul a kölcsönös előnyökön alapuló együttműködés. [6]

A PR sincs ingyen természetesen. Talán ez az egyik oka, amiért ritkán találkozunk professzionálisan felépített PR-kampányokkal nonprofit szervezetek esetében. „*A legtöbb nonprofit szervezetnek fogalma sincs a PR-ről*”⁵ – ez már egy szakértő véleménye az egyesült államokbeli állapotokról, Feinglasstól idézve. **Feinglass kézikönyve** végighalad a tervezés, a kivitelezés és az értékelés szentháromságán. A leghangsúlyosabb rész a kivitelezésé, ahol a szerző sokszor a legapróbb részletekig (például milyen levélpapírt érdemes használni) beszél a hírlevelek, sajtóközlemények, éves jelentések és a szervezet történetének, eseményeinek bemutatása körüli fortélyokról. Átfogó, ötletadó, áttekinthető.

7.2. A PR tárgya a könyvtárban

Szolgáltatott információs forrásokról lehet említést tenni egy könyvtárban. Itt arra kell gondolni, hogy a könyvtáros fizikailag meglévő, valamint a közvetített információval kapcsolatos pozitív olvasói, befogadói attitűdöt igyekszik kialakítani, az olvasással, ismeretszerzéssel kapcsolatos légkört és bizalmat teremti meg.

7.2.1. Marketing és PR

A PR az 1990-es évektől folyamatosan növekvő területe a kommunikációnak, ami egyre több szervezetben és vállalatban tudatosul is. Tulajdonképpen kihasználják, hogy sokkal hitelesebb, ha nem a közvetlenül érdekelt fél mondja ki, hogy terméke, szolgáltatása milyen jó, hanem ezt mással mondhatja ki.

A marketing és a PR jellemzőit tekintve különbségeket lehet megállapítani. A PR társadalmi és politikai környezetet igyekszik építeni. Fontosnak tartja külső és belső célcsoportokban az ismertség, bizalom, együttműködés megteremtését. Vezetői funkcióként a szervezet egészét átszövi. A szervezetet közlemény-orientálttá teszi. Ezzel szemben a marketing termékeknek, szolgáltatásoknak épít piacot.

⁵ Galambos Márton: PR-lottó: (Art Feinglass: The public relations handbook for nonPROfits). In: Kreatív, 2006. (15. évf.) 6. sz. 8.p. Elektronikus formában: <http://www.kreativ.hu/cikk.php?id=16093>

Gazdasági érdekből igyekszik megfelelni a fogyasztók igényeinek. A marketing az irányítási funkciók egyike, a szervezetet piacorientálttá teszi.

7.2.2. Információmenedzselés

A könyvtár elsősorban információt szolgáltat, természetesen ez ma már különböző eszközök segítségével történhet, nem csak a klasszikus értelemben vett dokumentumokon keresztül.

Ugyanakkor a szolgáltatott információ esetében is beszélhetünk menedzselésről. A könyvtár alapvető feladata a tudáshoz vezető út biztosítása. Szerencsére ma jelen levő informálódási igény, a könyvtár küldetését támogatja.

A könyvtár (közművelődési) igyekszik óvodásokat, iskolásokat, felsőoktatási hallgatókat egyaránt kiszolgálni, és azoknak megfelelő programokat szervezni, szolgáltatásokat népszerűsíteni. Tevékenységében sokszor szövetségesekre lel az oktatási intézményekben, könyvkiadóknak és terjesztőkben. Fontos azonban, hogy az olvasókkal is megfelelő bizalmi kapcsolatot építsen ki. Hiszen akkor lehet sikeres, ha a szolgáltató ismeri célcsoportját.

7.2.3. A PR-részleg helye és feladatai:

*„A PR tevékenység irányítási funkció, a menedzseri munka része, ezért a PR egységnek a legfelső menedzser közvetlen alárendeltségében kell működnie.”*⁶ Fontos a **belső és külső kommunikáció** az önálló PR szervezeti egység feladatainál:

- munkatársak és közvélemény tájékoztatása a szervezet céljairól
- kommunikációs filozófia, PR stratégia, stílus megismertetése munkatársakkal
- PR kapcsolatok koordinálása
- PR programok, tervezése
- tanácsadás felső vezetők számára
- környezeti visszacsatolás, változtatások elkészítés

⁶ Mikulás Gábor: Az információs és könyvtári szolgáltatás PR-je. In: Könyvtárosok kézikönyve. [szerk. Horváth Tibor, Papp István]. 4. kötet, Határterületek. Budapest, 2002, Osiris Kiadó. p.403.

8. Imázs és cégazonosság

Az imázs képmás valamiről, vagy valakiről. „Ez a képmás az egyes emberek tudatában képződik a hallott tények és információk alapján, az egyén gondolataival, ítéleteivel fűszerezve.”⁷ Az imázs tehát eléggé szubjektív. **Irányultsága szerint** az imázs külső vagy belső nézőpontú lehet.

E kettőség alapján következő válfajai vannak:

- **Ön-(self) imázs:** inkább személyek esetében fogalmazódik meg, de egy cég saját magáról alkotott képét is jelentheti.
- **Tükör-(mirror) imázs:** az a képződmény, amit a szervezet feltételez arról, hogy milyennek látják őt kívülről. Érdemes arra törekedni, hogy minél több célcsoport véleményét megismerjük a szervezetünkből. Ebben sokat segíthetnek a közvélemény kutatók.

A két imázson túl egyéb imázsról is szó eshet. Az imázs, image szó használata egyaránt megfelelő. A forrásom alapján azonban az alábbiakban az angolos írásmódot követtem.

Történetisége szerinti csoportosítás:

8.1. Jelenlegi-Current image (tény,előzetes)

A szervezet érvényes imázsa attól függ, sokan vagy kevesen tudnak-e róla, mennyire ismernek tényeket, történéseket. A korrekt PR munka egyik feladata az, hogy közvetítse a külvilág attitűdjét a szervezet irányítóinak. Az imázsban impressziók, ítéletek, vélemények tükröződnek vissza.

8.2. Áhított, avagy Wish Image (jövőbeni)

Óhajtani, áhítani=wish. Az áhított képmás felépítéséhez alapvetően fontos a piaci, a pénzügyi stabilitás, az átláthatóság, a fejlesztésekre költött összegek, a branchesbeli pozíció.

⁷ Mónus Ágnes: Public Relations: a bizalomépítés művészete. Budapest, 2003, Edge 200 Kft.p.47.

A jelenlegi azaz érvényes imázs és az áhított imázs közötti területen PR teendők sora áll, melynek megvalósítására akár évek is kellhetnek.

Ezekon kívül egyéb imázs is előfordulhat

8.3. Multiple Image-egymást erősítő hatások

Vannak olyan történetek, amik láncreakció-szerűen működnek. Az eredeti hatás ilyenkor megsokszorozódik, és szinte lenyűgözővé fejlődik. A képmásalakítóknak egyre mindig nagyon ügyelniük kell: a kiegyensúlyozott imázs valódi benyomásokon, igaz tapasztalatokon nyugszik, s ebből következően nem lehet ilyen-olyan praktikákkal, trükkökkel meghamisítani.

A jó imázs nehezen kikezdhető mert hiteles.

9. A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár névválasztása, arculatépítés



Pontos adatok sajnos nincsenek a névválasztásról. Valószínűleg az akkori tanács (önkormányzat) hozta a döntést. Rákóczi több ponton is köthető Miskolchoz. A háza a Sötét-kapunál volt (lásd.1. ábra), s a könyvtárat a Szabadság térre tervezték - talán ez a legvalószínűbb indoka a választásnak.

A névválasztás és az arculat két különböző igazgatóhoz és szemlélethez kapcsolódik, szorosan nem köthető egymáshoz. Természetesen az arculattervezésnél igyekeztek figyelembe venni Rákóczi sárga-barna tónusait, de betűtípusban nem követték.

Az arculatváltás, új arculat előzményeket is feltételez. A könyvtárnak azért volt szüksége változtatásra, mert a hogy már említettem korábban nem volt kiforrott megjelenése, nem volt egységes arculati eleme. Az arculat, embléma, logó-kialakításánál jellemzős a dinamizmus, lendületes, megjelenés, valamint a klasszikus

stílus is. Nem az idősebbekhez, vagy fiatalokhoz igazodott kifejezetten a könyvtár. Cél az egységes szín, és formavilág kialakítása volt, ami tükrözi a könyvtár hangulatát is.

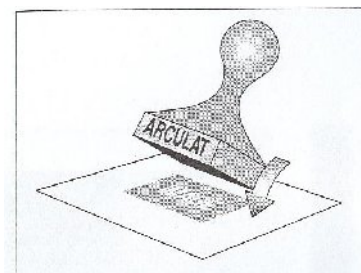
9.1. Arculat, image formálása

A kifejezést már többször használtam, de valójában mit is jelentenek ezek a szavak. Nem árt, ha tisztázom mielőtt a könyvtárra vonatkozóan konkrétan kifejtem

Az arculat: CI vagyis corporate identity, „pecsétnyomó”.

A valóságról általunk sugallni kívántkép.

Imázs=image, imágó, képmás, „lenyomat”. A valóságról az egyes célcsoportokban összeállt kép.



Az arculat tehát a szervezet által készített pecsét-az a kép, amit sugallni kívánunk-, az imázs pedig annak papíron megjelenő lenyomata.

A matematika nyelvén, képlet formában is lehet ábrázolni: (az arculat összetevőinek logikai sorozatként értelmezett viszonyáról van szó)

Tehát az **arculat képlete:**

$$A = \text{Kép} \times [(\text{Kom}) \times (\text{Tev}) \times (\text{FizJel})] \times [(\text{Struk}) \times (\text{Kult})]$$

Leegyszerűsítve:

$$A = K_{\epsilon} \times (K_o \times T \times F) \times (S + K_u)$$

„Az egyes betűk jelentése a következő: A =arculat; K_{ϵ} = a belső közönségkapcsolatoknak a szervezetről és annak a környezetében való szereplésről alkotott képe; x = szorzás műveleti jel; K_oTF = a szervezet szavakban (K_o =Kommunikáció), tetteiben (T =Tettek, tevékenységek) és fizikai jelenlétben (F) megnyilvánuló nyilvános szereplése; $S+K_u$ = a szervezet felépítésbeli (S =Strukturális) és kulturális (K_u) jellemzőinek sora”.⁸

⁸ Nagy PR-könyv. [szerk. Buda Béla [et al.]] Budapest, 2001, Management K. Kft. Az identitás/arculat meghatározása 4/8. p.3.

Az imázs és arculat formálásához az attitűd is társul. Hiszen a viselkedésünk, meggyőzőkészségünk is befolyásolja egy könyvtárról alkotott vélemények milyenségét. Az attitűd a meggyőzésre vonatkozó elméletek egyik kulcsfogalma. Több felfogás is vonatkozik rá. Az egyik szerint: az attitűd fogalmába tartozik az attitűd tárgya iránti érzelmek, és a rá vonatkozó vélekedések, nézetek és a belőle fakadó szándékok, cselekvési tendenciák (Rosenberg és Hovland). (2. ábra, 3. ábra)

Jellegzetes, stílusos, és igazán egyedi a könyvtár bejáratánál kiállított molinó, mely a PR-kiadványokon is sokszor előfordul.

9.2. Jellegzetesség

A molinó elsőre talán ismeretlenül cseng, ám minden bizonnyal már mindenki találkozott, valamilyen úton-módon velük, s többségünkre mindennap ilyen molinók mosolyognak vissza. Stílusosan rántsuk le a leplet a molinóról, ugyanis a molinó nem más, mint egy száz százalékos pamut tartalmú szövet, melyet természetesen más anyagokkal is „ötvözhetünk”, ahogyan azokat már ruháinknál megszoktuk.

Ebből az anyagból készülhet bármilyen méretű, színű, alakú zászló. Ezen kívül még reklámszatyrokat is készítenek belőle, és legtöbbször, óriási méretű transzparenszeket is. Ugyan ilyen molinókkal találkozhatunk például nagyobb kiállításokon is, vagy állásbörzéken, ahol a különböző cégek logójukkal, és szlogenjeikkel aggatják tele „fülkéjüket”. Ugyan ilyen molinókkal találkozunk akkor is, amikor egy kiállítást hirdetnek, és ilyen plakátszerűségeket függesztenek ki a galériák, vagy éppenséggel a múzeumok homlokzatára.



A képen is látható molinó Kiss Ilona könyvművész "Áthatások" című munkája alapján készült. 2008 folyamán az arculati elemeket ennek felhasználásával dolgozták át. Lényegében a könyvtár arculatát meghatározó munkának ezt az alkotást tekintik. A könyvművész munkája, nyomdai anyagok felhasználásával készült - nem könyvfunkciójú- könyv.

10. A könyvtár arculati elemei

Ez a fejezet valamint a Külső megjelenés, Alkalmazások című rész az Arculati kézikönyv: II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár. Miskolc, 2006 című dokumentum struktúrája alapján épült fel

10.1. Embléma

Az intézmény kommunikációja során kizárólagosan használandó **tradicionális nyitott könyvet** szimbolizáló, egyszerű, de ugyanakkor dinamizmust sugalló emblémát használ. A nyitott könyv lapjai mozgalmasságot, fiatalos lendületet hordoznak magukban. Ugyanakkor a

könyvtár igyekezett a forma, valamint a klasszikus minta, és lágy színvilág alkalmazásával az összes felhasználó, így az idősebbek felé is kedvezni. Az új imázs kialakításához az embléma megfelelő eleganciát, stílust és színvonalat sugall.



10.2. Logotípia

Az intézmény nevének használatára is vonatkoznak bizonyos szabályok. A logotípia a könyvtár betűkkel

kiírt neve, önálló egységként is szerepel, mint arculatot meghatározó elem. A logotípia betűtípusa Garamond regular. A név szedése végig kapitális nagybetűs. A tördelését tekintve középre igazított, vagy egalizálással sorkizárt. Színrendszere 100% fekete. Ugyanakkor a könyvtár nem ragaszkodott csupán a fekete színhez. A különböző rendezvények PR kiadványain gyakori a barna szín illetve változatainak használata.

II. RÁKÓCZI FERENC

Megyei Könyvtár

10.3. Az embléma és az intézmény nevének elhelyezése

Az intézmény betűkkel kiírt neve és az embléma a grafika vertikális tengelytől jobbra tolva asszimmetrikus elhelyezéssel középre igazított tördeléssel történt.

A logó két színe: eredetileg ó-arany, mint tradicionális könyvészetben használt szín ötlött fel. Végző szín végül barnás színárnyalat lett a nyitott könyvhöz

kapcsolódóan. A fekete szín a szöveg színe ez adja meg a kontrasztot, a nyomtatott betű klasszikus színe, a jól olvasható, értelmezhető szövegek kizárólagossága.



10.4. Színvilág

A könyvtár arculatának színvilágát tehát a logó két színe – eredetileg a klasszikus értelemben vett ó-arany és fekete - mint arculati alapszínek határozzák meg. Azonban a könyvtár nem ragaszkodik minden szinten az arculati kézikönyvhez, ha praktikusabb megoldást talál például a színvilággal kapcsolatban, akkor annak megfelelően átdolgozza azt. Ez főként azért fordulhat elő, mert az ó-arany szín sajnos nem minden nyomdatechnikai eljárás esetén úgy jelent, meg, ahogy várták.

Mivel változtatások, folyamatos alakítások mentek végbe e tekintetben nem fejteném ki részletesebben a színvilágot. Az eredetiben elképzelt két szín a Pantone színrendszeréből meghatározott. (lásd mellékelt 4. ábra)

- **Monokróm megjelenítés:** A mennyiben lehetőség van valamelyik arculati szín választására, akkor az kerül túlsúlyba. Ennek alapján a logó használata: Pantone Process Black; színes alkalmazásnak megfelelő módon használva. Például az adott szín (ó-arany) helyett a fekete 40%-os értékével kiegészítve. A színhasználattal kapcsolatosan vannak bizonyos tiltások. A logóban a színek cseréje tilos. Mindig a könyv borítója a fekete.(5. ábra)
- **Inverz megjelenítés:** Az arculaton belül lehetőség van az inverz (negatív) formában történő megjelenítésre. Ilyenek lehetnek például: a kiemelések, címek, alcímek, információk.(6. ábra) Hosszabb terjedelmű tájékoztatás semmiképpen sem lehet negatív szövegfolton.

10.5. Betűhasználat, tipográfia

Betűtípus: A logotípiánál említett Garamond használata a jellemző. A folyamatos szövegek szedésére ajánlott a Garamond regular változata. Egyéb változatok láthatók a 7. ábránál.

11. Alkalmazások

11.1. Nyomtatott kiadványok

11.1.1. Ügyviteli és PR jellegű kiadványok:

- **Levélpapír** (8.ábra), ezen kívül jelentős lehet a *kísérő levélpapír*, ami A/4 méretű 90gr-os ofszetpapírra, 2+0 színnel jelenhet meg kinyomtatva.
- **Boríték:** C/6-os, C/5-ös méretű, 1+0 színnel nyomtatott borítékok ügyviteli levelezéshez, és LA/4 (francia méretű 2+0 színnel nyomtatott boríték meghívókhöz üdvözlőkhöz, ismertetőkhöz. (9. ábra)
- **Névjegykártya, névkitűző:** 85*55 cm-es méretű, 300 gr-os matt felületű műnyomó karton (10.ábra). Az *olvasójegy* elképzelése is hasonló (11.ábra).

Az alkalmazásoknál általában az ügyviteli és PR kiadványokon a cím és a logó a könyvtár neve szerepel főként.

- **Image kép:** Az intézmény fotóval, grafikával nem illusztrált sajtó hirdetéseinél, szórólapon, plakáton, meghívón valamilyen képzőművészeti alkotás visszatérő (image) képként való alkalmazását javasolta a grafikai cég. Nyilvánvalóan a kép felhasználási jogát, eredeti, vagy a jogdíj tulajdonosával tisztázni kell. A könyvtár által felkeresett grafikai cég Benczúr Gyula: Olvasó nő az erdőben című festményének részletét használta. A könyvtár azonban nem használja a Benczúr-képet. Részben szerzői jogok tisztázása miatt. Másrészt mivel kép és nem grafika, csak nyomdailag előállított meghívót, levélpapírt, használhatnának, ami jelentős költséggel jár. Az "Áthatások" jobban alkalmazható házilag, vagyis nyomtatóval is tudnak plakátot, levélpapírt és egyéb kiadványokat készíteni.

- **Meghívó:** 4, illetve 1 szín színes kartonra nyomtatásával készülő F/ 5 francia méretű meghívó tervek.
- **Plakát:** népszerűsítés, programismertetés céljából, akár könyvesboltok, színháznál kitűzhető

11.2. Közterületi kommunikáció

- **Zászló:** mint arculathordozó hangulati elem, díszítő jellegű és ünnepélyesé teszi a környezetet. (12. ábra)
- **Irányító tábla:** köztéri tábla elhelyezését az épület fekvése indokolja, mert a növényzet eltakarja a homlokzati feliratot. (13. ábra)
- **Mobil megállító tábla:** funkciója az intézményen kívüli tájékoztatás eseményekről, rendezvényekről. A tábla a beltéri információs rendszerrel és poszter tartókkal azonos anyagú, egységes formavilágú. Kétoldalas információ oszlop A/1 (594*841mm) plakát méretben, levehető prospektustartóval. (14. ábra)

Portál üvegfelületeinek dekorációja: embléma és információk öntapadós fóliavágással, ragasztással. (15. ábra)

11.3. Belső információs eszközök

A könyvtár belsőépítészeti szempontból nem rendelkezik szerencsés adottságokkal. A lambériázott fal felületére rögzített régi feliratok, táblák nem távolíthatók el nyom nélkül. Az álmennyezet állapota pedig nem engedi meg a tér tetszőleges pontján a felülről belógatott információs táblák elhelyezését, ez csak bizonyos helyeken lehetséges.

Javaslatok és megoldási lehetőségek vannak erre: például központi információs tábla elhelyezése, amely alapja az egész épületre kiterjedő tájékoztató feliratoknak.

Minden információhordozó felirat egységesen eloxált alumíniumból készült keretbe kerül, így azonos formavilággal bővíthető a feliratrendszer. Amikor nincs szükség aktuális információk közlésére a keretekbe poszterek, reprodukciók, fotók kerülhetnek dekorációs céllal.

A rendszer sok mobilizálható elemet tartalmaz: megállító tábla, posztertartó, laptartó, popup fal (posztertartó állvány), zászlók, ami házon kívül rendezvények alkalmával jelentős költségmegtakarítás és biztosítja az intézmény arculatának következetes megtartását.

- **Belső szélfogó:** üvegfelületeinek dekorációja: embléma elhelyezése öntapadós homokfűvott hatású fóliából.
- **Előtér dekorációja:** kétoldalas, alumínium profilból készült plakáttartók mennyezetről függesztve, padlószinten rögzítve. Felülről becsúszatható nyomathordozóval. (16. ábra)
- **Előtér mobilizálható dekorációja** (ez még nem megvalósult elképzelés): popup fal digitális nyomtatással (alapinformációk: cím, nyitva tartás, szolgáltatás). (17. ábra)

A rendszer mobil, könnyen szerelhető, szállítható, a grafika cserélhető. Alkalmas kitelepülések, rendezvények dekorációjához is.

- **Eligazító tábla:** Funkciója az intézményen belüli tájékozódás elősegítése és a ház rendjére-szabályaira vonatkozó információk. (18. ábra)

A tájékoztató tábla az épület tagozódása szerinti elosztásban emeletenként mutatja a tér felosztását.

Az olvasótér kategóriák szerinti jelölésre használt színrendszer az emeleti feljáróknál és a polcokon is következetesen alkalmazásra kerül.

A bejárat és a ruhatár közötti falfelületen helyezkedik el. A tábla anyaga eloxált alumínium keretbe foglalt polystirol lemez. Méret: 2000x1200 mm.

- **Várakoztató tábla:** Funkciója az intézményen belüli lokalizált tájékoztatás állapotról, rendkívüli eseményről. Az A/3-as laptartóban könnyen cserélhetők az aktuális információ szerint előre kinyomtatott feliratok. (19. ábra)

Tervezet, javaslat:

- **Ajtó feliratok** és pultra, asztalokra helyezhető laptartó állvány különböző feliratok elhelyezésére: Az ajtók mellé szerelt enyhén íves, elegáns keretrendszerbe digitális nyomtatással kerülnek a könnyen cserélhető feliratok. Méret 164x200 mm. (20. ábra)

Laptartók: a talp anyag alumínium átlátszó műanyaglapok közé helyezhető a fekvő A/4 nyomathordozó.

11.4. Egyéb vizuális kommunikációs eszközök

- Autó dekoráció
- Reklámszövegek, molinó (21. ábra)
- Ruházat, póló (ajándék)

11.5. Elektronikus megjelenítés:

Weblap: A grafikai cég itt is Benczúr Gyula festményén keresztül mutatta be ötletét (22. ábra), azonban a praktikusság szempontját is figyelembe véve más felépítésű honlapot talált jobbnak a miskolci megyei könyvtár.(23. ábra) Nyilvánvalóan a felhasználói igények, az átláthatóság, rendezettség mind elengedhetetlen ahhoz, hogy egy könyvtár honlapja használható legyen. Nem is beszélve arról, hogy könyvtári katalógust is használnak a felhasználók így a hatékonyság elengedhetetlen.

A könyvtár által választott honlap színei, a zöldes, barnás színeket alkalmazza. Letisztult, egyszerű, a föld jegyeit, tónusait, a talajt, a humuszt szimbolizálják. Ez a fajta nemes egyszerűség, lágy színvilág nyugodtságot tükröz és a szemnek sem zavaró. Sokszor előfordul ugyanis, hogy egyes honlapok túl tarkák színesek, de egy könyvtárnak ügyelni kell a színhasználatra is saját honlapja elkészítésénél.

A felnőtteken kívül természetesen a gyerekek is használhatnak honlapot erre pedig a Gyerekkönyvtár honlapja szolgál. Nyilván ez sokkal szívesebb és más struktúrájú webes felület. Későbbiekben még szólok róla.

Az embléma tervezése és az arculati kézikönyv a II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár megbízásából egy grafikai cég műhelyében készült

Mivel az arculat átalakítása 2008 elején kezdődött és azóta folyamatosan tart, hatásáról még nem tudok sokat mondani. Az első visszajelzések pozitívak. Egységesebbnek és átláthatóbbnak tartják az olvasók a könyvtár eligazító rendszerét.

12. Rendezvényszervezés, PR a könyvtárban

A rendezvényszervezés nevében is benne van, hogy valamit meg kell szervezni. A rendezvényeknek a köre, azonban eléggé széles, ugyanakkor sokoldalú lehet. Elengedhetetlen lépések az előkészítés, szervezés, lebonyolítás, utólagos feladatok végrehajtása. Láthatóan összekapcsolódik a PR és az arculat, hiszen a különböző kiadványokon, népszerűsítő eszközöket végig kísérik az arculati elemek, mintegy tükrözik a miskolci megyei könyvtár imázsát.

Ahhoz azonban, hogy ezeket a látványos arculati elemeket megjelentessék, szükségesek a rendezvények, összejövetelek, konferenciák, találkozók, programok megtervezése, valamint a megvalósítása. Így az érdeklődők megfigyelhetik, megtapasztalhatják milyen véleményük, benyomásuk alakul majd ki erről a megyei könyvtárról.

Ideje, hogy szemrevételeztessem a PR-tevékenységek keretén belül a programok sorozatát és ezzel kapcsolatosan a könyvtár rendezvényekre irányuló tevékenységét az egyes részlegekre, könyvtári terekre vonatkozóan.

A csoportkommunikáció egyik eszköze az úgynevezett ***rendezvénytípusú tájékoztatás***. Ide sorolhatók a konferenciák, szimpóziumok, kiállítások, fórum-viták, prezentációk, üzleti-baráti találkozók, értekezletek avató, vagy jubileumi ünnepség. Egy megyei könyvtár nem feltétlenül tud eleget tenni minden rendezvény megszervezéséhez. Az anyagi korlátozások, esetleg férőhely problémák, vagy egyéb emberi erőforrások hiányában el kell, hogy gondolkozzon mit, hogyan, mikor szervez meg. Így van ez a II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtárral is.

A rendezvényszervezés, minthogy a PR-on belül helyezkedik el, állhat külső és belső rendezvényekből. Számomra leginkább a külső rendezvények lesznek jelentősek,

de tekintsük végig mire is gondolok, és ez konkrétan hogyan is valósul meg az általam kiválasztott könyvtárban.

A rendezvényeket *célcsoport szerint* érdemes meghatározni. A belső rendezvényekkel szemben a külső rendezvények célja a partnerkapcsolat ápolása, a forgalom növelése, a szervezet céljainak bemutatása, a válságkommunikáció vagy éppen a médiakapcsolat ápolása.

Külső rendezvények (melyek egy megyei könyvtárban általában érvényesülnek is) a következők: körséta, nyílt nap, bemutató, használó képzés, szakmai konferenciák, évfordulók, események, lakossági fórumok, célcsoport-találkozók, külső prezentációk, sajtótájékoztató, háttérbeszélgetés, sajtóreggeli, író-olvasó találkozó, dedikálás, kiállítás, kampányok, megbocsátás hete; hogy csak a legfontosabbakat említsem.

Amikor konkrétan a rendezvényekkel kezdtem el foglalkozni, személyes interjút folytattam a könyvtár rendezvényszervező szakemberével. Szabóné Lenkefi Ildikó elmondása segítségével, illetve a könyvtár honlapját használva (<http://www.rfmllib.hu>) nyerhettem betekintést a könyvtár programtervébe, eseményeibe.

A II. Rákóczi Ferenc Megyei könyvtár minden éven eltérő korcsoportot igyekszik megcélózni programjaival. Ugyanakkor igyekszik mindenkinek olyan alkalmat találni, amit bármely korosztály szívesen látogat. Főként az októberi hónapban vannak olyan típusú rendezvények, amelyek egy megcélzott csoportot érintenek a lakosságból.

Először azonban célszerű egészében áttekinteni például a 2008-as programtervet. A könyvtár hónapokra lebontva sorolja be programjait. De külön csoportosítja a Gyermekkönyvtár havi programjait. Ezen szemponton belül napra kezdési órára pontosan igyekszik meghatározni az elkövetkező eseményeket. A honlapon pedig az aktuális hónapra vonatkozó programokat meg lehet találni. Természetesen a korábbi hónapokban lezajlott eseményeket is vissza lehet keresni.

12.1. A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár rendezvényei

A 2008-as év a reneszánsz és a Biblia éve volt. Nyilván a miskolci megyei könyvtár rendezvényei, alkalmai is ennek jegyében zajlottak. A januári hónapoktól kezdődően folyamatosan részt lehet venni a rendezvényeken, hiszen rengetegféle program közül választhatnak az érdeklődők. Az elkövetkező pár oldalon 2008. júniusi programot fel is tüntetem az áttekintés érdekében.

A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár júniusi programja

Június 2. 10-14 óra

Mátyás király öröksége

Országos általános iskolai történelmi-műveltségi vetélkedő

Június 3. 15 16.30

„külsős” Termékbemutató

Június 4.

„külsős” Mazsola muzsika

A 79. Ünnepi Könyvhét programjai

Június 4. 16 óra

Zeller Ferenc festőművész kiállítása

Megnyitja: **Berecz István** műértő, jóbarát

Megtekinthető: június 21-ig

Június 4. 11 óra

A 79. Ünnepi Könyvhét megyei megnyitója Encsen

Június 4. 17 óra

Rejtelmek

A **Sebő Együttes** koncertje az előadóteremben

A belépés INGYENES!

Június 5. 13 óra 30

Az év illusztrátora – leendő illusztrátoroknak

Vendégünk: **Baranyai András** grafikus, festőművész

Június 5. 16 óra 30

Világfigyelő tető : Mozzanatok az Erdélyi Helikon történetéből című könyvét ismerteti a szerző: **dr. Mózes Huba**, a Miskolci Egyetem Közép-Európa Irodalma és Kultúrája Tanszékének docense

Június 6. 16 óra

Anna, Peti és Babóca

Mesedélután Bartos Erika íróval

Vetítéssel és játékkal egybekötött könyvbemutató

Június 6. 17 óra

„A MŰÚT a könyvtárba vezet 3.”

„Konrád & Lévai”

Konrád György Kossuth-díjas íróval beszélget **Lévai Balázs**

Június 9. 13 óra 30

Nagyi, mesélj!

Gál Halász Anna gyermekkönyvének bemutatója

Közreműködik: **Vajda Éva** és **dr. Hortai Rita**

Június 9. 17 óra

Szellemek és szerelmek

Jenei László könyvbemutatója

Az íróval beszélget: **Nagy Csilla** kritikus, irodalomtörténész

Június 9.

Ismeretlen ismerősök : Borsod-Abaúj-Zemplén megye hírességei.

Kiállítás a könyvtár anyagából a földszinti aulában **Balogh Zoltán** költő, író, festő halálának 130. évfordulója alkalmából

Június 11.

„külsős” **Mazsola muzsika**

Június 12.

Gyermekekért Borsod megyében

Szakmai nap a Borsod-megyei Gyermekkönyvtáros Műhely tagjai, valamint gyermekekkel foglalkozó szakemberek számára

Program:

10.00 **Megnyitó**

A szakmai nap résztvevőit köszönti:

Venyigéné Makrányi Margit igazgató, II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár

10 óra 15 -12 óra **A varázslatos mese**

Előadó: **Boldizsár Ildikó**, mesekutató

12 óra – 12 óra 30 **Hozzászólások, vélemények**

Szünet

13 óra **Pagonnyal az olvasás szolgálatában** – a könyvkiadás mai helyzete

Előadó: **Kovács Eszter**, a Pozsonyi Pagony Könyvkiadó vezetője

Június 13. 14-16 óra

„külsős” Pedag. szakmai továbbképzés (1/2 ea.)

Június 16. 14 óra

„külsős” **Nagy Imre Emlékülés**

Nagy Imre élete és mártíromsága

Előadó: *Fazekas Csaba* egyetemi docens

Nagy Imre emberközeli

Előadó: *Földvári Rudolf* az 1956-os megyei munkástanács elnöke

Nagybátyám Nagy Imre

Előadó: *Hubay László* (magnófelvételtől)

Június 18.

„külsős” Mazsola muzsika

Június 19. 14- 16 óra

Az internet összehoz!

N@gyiKlub-találkozó

Június 25.

„külsős” Mazsola muzsika

Látható, hogy a II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár valóban sokrétű lehetőséget kíván nyújtani az emberek számára, kisebbeknek és nagyobbaknak egyaránt.

A 2008-as évben az őszi könyvtári napok is jelentősek voltak. Ez alkalommal a tinik voltak az elsődleges célcsoport. Számukra szerveztek elbeszélgetéseket, mely a serdülőkorban felmerülő problémákra igyekezett választ adni. Október 10-én például Tini ambulancia címmel tartottak elbeszélgetést egy orvos közreműködésével; valamint Le a csajokkal! Le a pasikkal! címmel, az ismerkedés, első randevú kérdéseit járhatták körbe Sohonyai Edit író nő segítségével. Jelentős volt a droggal kapcsolatos téma kibontása, de a diákmunkákról lehetőségekről is tájékozódhattak az ifjabbak.

Az őszi könyvtári napok rendezvénysorozat kiemelkedő látogatottságra szokott szert tenni, ezért is emelem ki részletesebben. A megvalósítás az Informatikai és Könyvtári Szövetség támogatásával zajlik.

A korábbi évekre visszatekintve például 2007- es őszi programok alkalmával „olvashow” rendezvénysorozatok várták a látogatókat. Itt az egészen kicsik, a nagymama korúak is megtalálhatták a kedvükre való programot. Többek között ingyen internetezési lehetőséget biztosítottak egészen a 14 éves korúaktól az idősebb korosztályig.

2006 rendezvényei főleg az egészség a család jegyében zajlottak. Az őszi programsorozat keretein belül ennek megfelelően családi vasárnapot, egészségnapot rendeztek a kedves érdeklődők számára.

Látható, hogy a könyvtár igyekszik minden felhasználói réteg számára kedvező, érdekes és színes lehetőséget kínálni, hogy jobban megkedveltesse a könyvtárat, mint intézményt, s egyúttal információszoigáltató központot. Jelentős csoportosulás a **N@gyiKlub, a Baba-mama klub**, de sport klubok is csalogatják a sport iránti szenvedéllyel rendelkezőket.

A **Gyermekekönvtár** programjait sem szabad elhanyagolni, hiszen ez is a könyvtárhoz tartozó részleg. Kiemelni a Baba-mama klubbal kapcsolatos eseményeket szeretném. Ez azért nagyon jelentős, mert ha már egészen kis korában elviszik a gyermeket a könyvtárba, szinte otthonává válik, hozzászokik az ott zajló eseményekhez. Ráadásul a kisgyermek egy adott csoporthoz fog tartozni a klub keretén belül. A könyvtár rendezvényszervezőjével folytatott személyes interjú alkalmával tudomást szerezhettem, hogy az anyukák nagyon örülnek, hogy megbeszélhetik egymással a

problémákat, kérdéseket, és nem érzik egyedül magukat. Egyre több anyuka igyekszik csatlakozni a kisbabájával együtt, mert a klubtagok hívnak és szívesen fogadnak új arcokat.

Ezek alapján nyilvánvaló válik, hogy egészen kicsi akár pár hónapos kisbaba is már bizonyos értelemben a könyvtár tagjává válik. Eddigi legfiatalabb könyvtári „tag” 3,5 hónapos baba volt.

Nem csak az egészen kicsi gyermekek, de a már sokat tapasztalt idősebbek is aktív felhasználóvá válhatnak a könyvtárban. A könyvtár felfigyelt egy 92 éves olvasóra. Rendszeresen jár a könyvtárba, igyekszik kihasználni a könyvtár nyújtotta lehetőségeket és elég sok könyvet is szokott kölcsönözni. Nagyon kedves, értelmes személyiségnek ismerték meg a könyvtár munkatársai. Egy alkalommal oklevelet is kapott, ugyanis szokássá vált a könyvtárban, hogy a legidősebb és a legfiatalabb könyvtárlátogató egy kisebbfajta elismerést, ajándékot kap. Természetesen az idős úr rettentően örült, hogy ennyire figyelnek rá.

Észrevehető, hogy a miskolci megyei könyvtár azon túl, hogy eltérő korú, helyzetű embereknek kínál lehetőséget a szabadidő hasznos eltöltésére, igyekszik elnyerni az olvasók, felhasználók elismerését, szimpátiáját, amit megfelelő empátiával lehet csak biztosítani.

A 2008-as év programsorozatára visszatérve, személyes tapasztalatomat is szeretném megosztani az olvasóval/olvasókkal. Az őszi könyvtári napok keretein belül, az ORSZÁGOS KÖNYVTÁRI NAPOK rendezvényei a II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár esetében is lezajlottak. 2008. október 17-én megrendezett konferencián én is részt vehettem, így magam tapasztalhattam meg hogyan is történik az arra való jelentkezés, láthattam hogyan bonyolítják le, milyen az egész előadássorozat hangulata. (Függelék végén csatoltam egy képet is.)

Nézzük is, hogy miről volt szó, hogyan követték egymást az események. A konferencia, ahogy korábban említettem egy külső rendezvénytípus, és nagymértékű funkciót tölt be egy könyvtár életében. Megszervezéséhez hónapokkal előtte rá kell készülni, és sosem lehet azt mondani, hogy készen vagyunk, csak akkor, ha már vége lett a konferenciának, és minden úgy történt, ahogy azt a szervezők elvárták.

Először is elő kell készíteni minden feltételt ahhoz, hogy meg tudják hívni a vendégeket, akik az előadásokat tartják, hiszen számukra megfelelő környezetet kell biztosítani, hogy kényelmesen érezhessék magukat. Ugyanakkor a hallgatóságra, a konferenciát meglátogató személyekre is ügyelni kell.

Amikor én jelentkeztem a konferenciára e-mailen keresztül küldtem el fontosabb adataimat, és azt is, hogy kérek-e ebédet. Ezek az információk mind fontosak voltak a könyvtár számára, mert névjegykártyát készítettek, mappát adtak jegyzetpapírokkal, kávéjeggyel; vendéglőben helyet foglaltak az ebédelni kívánóknak, a konferenciateremben svédasztalos étkezést biztosítottak. Mivel főként könyvtárosoknak szánt konferencia volt, így a megye és egyéb térségek érdeklődő könyvtárosai vettek részt az egész napos programon. Ugyanakkor a könyvtár érdeklődő felhasználóit is szeretettel fogadták. Már 8:30-kor megkezdődött a regisztráció, hogy az előadás kezdetéig mindenki kényelmesen elhelyezkedhessen. Ekkor lehetett kifizetni az ebéd árát, és megkaptam a névjegykártyám, mappám. Természetesen alá kellett írni, hogy megjelentem.

Olvasnak még a fiatalok címmel hirdették meg a programsorozatot.

Az egyes előadások, előadók, programterv a következőben olvasható:

Október 17. 10 óra

„Olvasnak még a fiatalok?”

Szakmai nap

Részletes program

10.00 – 10.40

Már az olvasás is a kiváltságosoké?

Dr. Nagy Attila olvasáskutató

10.40 – 11.20

Miért nem olvas a gyerek?

Szávai Ilona, a Fordulópont főszerkesztője

11.20 – 11.30 **Szünet**

11.30 – 12.10

Új technikák a szövegértés – szövegalkotás fejlesztésében: Kötelezők másképpen

Fenyő D. György, a Magyar tanárok Egyesülete alelnöke

12.10 – 12.50

A szlovákiai fiatalok olvasási szokásai a XXI. század elején

Dr. Halász Péter, a kassai Városi Ifjúsági Könyvtár igazgatója

12.50 – 13.30

Y generáció

Dr. Tari Annamária pszichológus

** Az előadásokat követően hozzászólásokra van lehetőség.*

13.30 - 14.30

Ebéd

14.30 - 15.30

Módszervásár

15.30 - 16.30

Kommunikáció az Y generációval

Szabad interakciós csoportbeszélgetés **dr. Tari Annamária** pszichológus vezetésével

Az egyes előadások után lehetőség volt kérdések feltevésére, megvitatására. Személyes véleményem alapján úgy vettem észre, hogy érdekes és hasznos témákról esett szó, és egy röpké pillanatra sem unatkoztam.

Kiválóan felépített volt mindegyik előadó beszámolója, hozzászólása, de számomra leginkább dr. Tari Annamária tapasztalatai voltak a leginkább figyelemfelkeltőbbek. Az

ebéd után szinte alig vártam, hogy elkezdődjön a csoportbeszélgetés. Főként a tapasztalt könyvtárosok beszélgettek, szóltak hozzá témákhoz. Én szívesebben kísértem végig, és hallgattam a számomra meglepő és új információkat, hogy kik is tartoznak az Y-generációba, hogy tulajdonképpen rám is vonatkozik, amit mondanak. Hallhattam szélsőséges fiatalokról, arról, hogy lassan szinte csak a technika játszik szerepet fiatalok és a még fiatalabbak, ifjabbak életében. Őszintén szólva megdöbbenem, mert bár én is használok a modern technika vívmányait és élek lehetőségeivel, ugyanakkor nem az a célom, hogy csakis kizárólag arra hagyatkozzak.

Magam is észrevettem már hogy a nálam fiatalabbak is elképesztő módon haladnak a technikai lehetőségekkel, de sokszor céltalanul és nem megfelelő módon használják azokat; azonban az előadáson szembesültem is vele konkrét példán keresztül. Ezáltal természetesen az a tény is nyilvánvalóvá vált, hogy sajnos a könyvtárat nagyon sokan nem becsülik, és az ifjú korosztály körében „cikinek” minősül a könyvtárba járás fogalma is.

Dr. Tari Annamária ezzel kapcsolatban felhívta arra a figyelmünket, hogy főleg a különböző számítógéppel összeköthető rendezvények azok, amikkel igazán meg lehet fogni a jelen és jövő nemzedékét. Például olyan ötletet vetett fel, hogy akár weblapkészítéssel, programozással kapcsolatos versenyeket érdemes lenne szervezni, hiszen a gyerekek, fiatalabbak szeretnek versengeni egymással.

Összességében elmondhatom, hogy bár picit fárasztó volt az összes előadást végigkísérni, ennek ellenére kárpótolt az újdonság élménye, illetve azon információk sorozata, amit ezen az alkalmon kaphattam.

Dolgozatom alakulása során ezek az élmények is egyre inkább megerősítettek abban, hogy érdemes foglalkozni a PR-al, illetve a hozzá kapcsolódó arculattal, hiszen nagyon sokrétű, színes, és ötletes dologgal találkozhat az egyszerű felhasználó, illetve a könyvtáros, vagy a könyvtárosnak készülő.

13. A tájékoztatást és informálódást szolgáló népszerűsítő eszközök

A kiadványokat, prospektusokat, plakátokat, szóróanyagokat könyvtár népszerűsítő eszközeit tekintve az arculatnál már említést tettem. A miskolci megyei könyvtárban a tájékoztató osztályvezető könyvtáros (Bokrosné Stramszky Piroska) volt segítségemre e tekintetben. Végigvezetett a könyvtár terein, de elsődlegesen a kölcsönzési részlegnél tájékoztattott arról, hogy mi, hogyan is zajlik, hiszen rengeteg szóróanyag itt található meg, ami az olvasók számára fontos, érdekes, vagy figyelemfelkeltő lehet. A szóróanyagok kivitelezésénél is igyekeznek az arculathoz igazodni az embléma, logó megjelenése elengedhetetlen. Különböző színváltozatokat valósítanak meg a változatosság érdekében, és attól függően, hogy miről is akarnak tájékoztatni, vagy mit is akar népszerűsíteni a könyvtár. Természetesen az egységességre mindezek mellett továbbra is törekednek.

Megnézhettem egy **videót** is, mely röviden összefoglalja a könyvtár történetét és programjainak kínálatát a korábbi évekről. A videó mindösszesen 20-25 perces. Véleményem szerint követhető és megfelelő betekintést nyújt a könyvtár életébe.

Természetesen nem csak a papír alapú szóróanyagok, informatív tájékoztatók lehetnek fontosak a felhasználó számára. A könyvtár munkatársai igyekeznek **e-mail-en**, **hírlevélen**, **msn-en** keresztül is a felhasználók rendelkezésére állni. Akár **telefonon** keresztül is lehet kérni könyvet és eltetetni, de akár ki is küldik az adott személy lakására. Természetesen bizonyos összeget fizetni kell érte. Tehát elektronikus formában, telefonon, valamint a hagyományos postai úton is kapcsolatot tartanak fenn a felhasználóval, ha ezt a felhasználó igényli. Elektronikus könyvtári hírlevelet is lehet kérni, amiben a rendezvények fel vannak tüntetve. Erre feliratkozhatnak a felhasználónak, így ugyanis folyamatos tájékoztatást kaphatnak a könyvtár eseményeiről.

14. Az eredményességhez vezető út, pénzübeli források, tapasztalatok

Vizsgálódásom során a könyvtár igazgatónőjével Venyigéné Makrányi Margittal is folytattam egy kisebb elbeszélgetést. Közvetlensége révén kérdéseimre választ kaptam és nagyon segítőkészek bizonyultak.

Érdeklődésem középpontjában természetesen a könyvtár új megjelenése, átalakításai, változtatásai álltak.

A könyvtár a minőségmenedzsmentet, minőségbiztosítást fontos feladatának tekinti. A minőségmenedzsmenttel kapcsolatos képzéseken, tanfolyamokon a könyvtárosok részt vesznek. Ebből kifolyólag, valamint igazgatónő népművelői indíttatása alapján fontosnak vélték a változtatások, a megújult értékek és átalakítások bevezetését.

Az új megjelenés kialakítására tehát az ösztönző erő megvolt. Nyilvánvalóan, mint sok mindennek ezen elképzelésnek is vannak anyagi vonzatai.

A pénzügyi források főként pályázatokból származtak. Több év kitartó eredménye hatására tudták az új arculatot kialakítani. A Nemzeti Kulturális Alap pályázata, a 2004-re elkészült reklámfilm, kitartó munka eredménye hatására kezdetét vehette az imázsformálás. A költségvetésből nagyon minimális összeget tudnak fordítani az újdonságok megvalósítására.

A könyvtár fontos feladatához, s egyben megjelenéséhez hozzákapcsolódik a kistérségekben való jelenléte, mozgókönyvtári ellátás, szolgáltatásaik szélesítése a kistérségekben, és az együttműködés.

A pályázatok, egyéb közvetlen kapcsolatok sok segítséget jelentettek a könyvtár életében. Támogatást kapnak a megyei közgyűléstől, szoros kapcsolatuk van a Szépírók társaságával, helyi alkotókkal. **2005-ben elnyert pályázat: A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár Tájékoztatási és Információrendszer Korszerűsítésére** 400.000 Ft-ot nyert. A megvalósítás 2006-ra tolódott át, mely magába foglalta: elavult információs tábla cseréjét, az arculati kézikönyvet, mobil megállító táblákat, prospektus tartókat, logó kialakítását.

2007-ben az NKA Könyvtári szolgáltatások népszerűsítésére 300.000 Ft-ot nyert pályázaton a könyvtár.

Látható, hogy ha nem lennének pályázatok, és segítségek még nehezkesebben lehetne bármilyen újítást bevezetni főként az arculati kérdésekkel és rendezvények megújításával, bővítésével kapcsolatban.

A könyvtár igyekszik a normatívát is felhasználni, és természetesen megfelelő odafigyeléssel, kalkulációval megoldani az olykor szűkös anyagi helyzetet.

Sok energiát vett igénybe a nem túl nagy összegeket jól felhasználni. Rengeteg belső munkára volt szükség. A nyomdától a különböző prospektusok sokszorosításához árajánlatokat kértek. Ez alapján döntötték el, hol a költségkímélőbb, de ugyanakkor minőségi a nyomtatás. Nyilvánvalóan időigényes is volt az új arculat illetve a hozzákapcsolódó megjelenés megvalósítása.

A könyvtár igyekszik a rendezvényeken túl pályázatokhoz, állásbörzékhez is megjelentetni szóróanyagot, iskolák színterein belül is részt venni.

Az eredményességhez a pályázatokon, pénzüsszegek megfelelő beosztásán túl fontos a felhasználóbarát környezet kialakítása. Mikor az új megjelenés változtatás terve felötlött, a hagyományokhoz is igyekeztek igazodni, színvilág a megszokott, de új formában. Az igényesség, méltóság vezérelt mindenkit. Tartalom a változó, azonos megjelenés, minőséghez ragaszkodás. Az elegancia, amit sugall akár például a logó a színvilág a felhasználóknak is szimpatikus. Fontos a minőségi szolgáltatás, PR anyagok értéke a miskolci megyei könyvtár életében.

Nem csak az idősebbek, de fiatalok is stílusosnak vélik. Nyilván a kisebbekhez nem ez az arculat, ami illeszkedik.

A gyermekek számára külön programok, rendezvények szolgálnak lehetőségként, amelyhez játékosabb megjelenés dukál. Az arculathoz kapcsolódóan, említést tettem a könyvtár honlapjáról, de nem elhanyagolható a **Gyermekkönyvtár honlapja**. A programok, tulajdonképpen a PR kicsit a gyermekeket is megcélozzák, így hasznos volt egy színes, mozgalmas honlap kialakítása. A honlapon a kicsik is játékosan tájékozódhatnak új könyvekről, programokról, lehetőségekről. Hivatkozások révén pedig a fő weblapot, a könyvtár honlapját is elérhetik. A gyermekkönyvtár honlapja a <http://www.rfmlib.hu/gyermek/> címen érhető el.

Az eredményességhez, rendezvények megfelelő kialakításához a felhasználók véleményére, hozzászólásaira is szükség van, mely alapot adhat további irányvonalakhoz. Az egyik lehetőség, hogy az olvasók leadhatják elérhetőségeiket a programok során, kihelyezett ládákban. Így az aktuális programokról is értesülhetnek, de nyilván ők is elmondhatják írásban elektronikus, vagy hagyományos formában a könyvtárnak, hogy mi a benyomásuk, hogyan értékelik az adott összejövetelen, rendezvényen történeteket. Az adott programok végén is szokott lenni kérdőív, véleményformálási lehetőség, mely tovább segíti a könyvtárosok munkáját. Ezen kívül talán a leghatásosabb, ha személyesen kérdezik meg a könyvtárosok az olvasókat, könyvtár életében résztvevőket. Sokszor előfordul, hogy maguk a felhasználók is odamennek és véleményezik akár a könyvtár átalakulását, vagy a programok sikerességét.

A 2008-as év végén internetes kérdőíves felmérés volt, erről a következő fejezetben is említést teszek. A továbbiakban a könyvtár vezetésének, munkatársainak, illetve az könyvtár használók tapasztalatait, valamint az eredményességet is szeretném megosztani az olvasóval/olvasókkal.

15. Észrevételek, hatások, tervek, visszajelzések

A rendezvények, illetve a könyvtár népszerűsítése mellett fontos, hogy nem csupán a szépirodalomra, hanem ismeretterjesztő irodalomra kellene felhívni a figyelmet akár előadások révén is. A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár vezetője ugyanis úgy látja, hogy erre nagyobb igény lenne, és úgy gondolja, hogy ha olykor pár könyvtárosnak nehéz is a váltás szépirodalomról ismeretterjesztő, illetve aktuálisan népszerű irodalomra, akkor támogatni kell a felhasználók kérését. Természetesen ez nem azt jelenti, hogy nincs szükség szépirodalomra, de igyekezni kell beszerezni az éppen népszerűségnek örvendő könyvek beszerzését is.

A könyvtár vezetőjének tapasztalata mellett, a felhasználók kedvére tenni hatásosan csak véleményük, visszajelzéseik alapján lehet.

Sok a személyes visszajelzés a programszervezők, illetve könyvtárosok felé. A könyvtárat látogatók észreveszik a jó megjelenést, a kedves megszólítást, valamint, hogy a könyvtár partnerként tekinti őket. A sajtó is igyekszik tudósítani a könyvtárral kapcsolatos eseményeket.

A helyi média gyakran felveszi az aktuális, jelentősebb eseményeket, egyre gyakrabban jelentet meg cikkeket, ismertetőket, illetve készít interjúkat a könyvtári eseményekkel kapcsolatban. Ez is elengedhetetlen a felhasználókkal való kapcsolattartás szempontjából.

15.1. PR-eszközök hatása

A plakátok, hírlevélre való feliratkozás lehetősége, e-mail, egyre inkább segíti a gyors tájékozódást. A felhasználók igénylik is az információkat az aktuális történésekről, valamint a plakátok mennyiségét is szeretnék növelni. Egyfajta igény, és igényesség jelenik meg az olvasók részéről. Weblapot is egyre többen használnak, és erre vonatkozóan is vannak elképzelések javaslatok, ötletek, melyeket: **Az olvasói vélemények, javaslatok című fejezetben részletezek.**

A molinó is fontos szerepet tölt be, rendezvények alkalmával. Korábban említettem, hogy ez egyfajta szimbóluma is a könyvtárnak. A látogatót a bejáratnál

közvetlenül fogadja, amely szintén érdeklődést kelthet fel. Fontos PR-eszköz lehet, hiszen az egyes események, alkalmak során az adott teremben ki van állítva, illetve külső helyszínekre is magával viszi a könyvtár. Ha valaki érdeklődik és utánakérdez, megtudhatja mit is szimbolizál, milyen jelentősége van a könyvtár szempontjából ennek a tárgynak.

15.2. Felhasználói kör, népszerűség:

A felhasználói kör változatos. Korábban említettem, hogy inkább a diákok, illetve az idősebbek veszik igénybe a könyvtár szolgáltatásait. Természetesen ez nem azt jelenti, hogy az aktív dolgozók nem járnak könyvtárba, csupán annyi, hogy ritkábban fordulnak meg. Főként átképzések, továbbképzések alkalmával jelennek meg az aktív dolgozók, mint felhasználók.

A könyvtár imázs váltása, fejlesztései, újabb irányvonalú tevékenységei, valamint az átalakítások fokozatosan népszerűbbé teszik a könyvtárat. Létszámnövekedés főként a gyerekek körében tapasztalható.

Maga a Gyermekkönyvtár ugyanis egyre gazdagabb, szíesebb eseményeket szervez, melybe a szülőket és gyermekeiket egyaránt bevonja. Bár a gyermekkönyvtárban nyilván más vonulatot képvisel a könyvtár, hisz ott sokkal játékosabb, s talán kicsit közvetlenebb a megjelenés.

Legaktívabb felhasználók a diákok, hallgatók, főként, ha a kölcsönzött dokumentumokat tekintjük, de egy részük a programokat is szívesen látogatja. A nyugdíjasok ugyanakkor főként a rendezvényekkel kapcsolatban, valamint az új szolgáltatásokkal kapcsolatban érdeklődőbbek. Internetes tanfolyamokra is előjegyeznek, és aktívan próbálnak meg jelen lenni a könyvtár életében.

16. További elképzelések, tervek, együttműködések

Jelentősek az Európai Unió pályázatok, TÁMOP, TIOP. További pályázási lehetőségre vonatkozó tervezet (TIOP) infrastruktúra fejlesztésre vonatkozóan. Tíz települési könyvtár, valamint két múzeum és levéltár szeretne ebben részt vállalni. TÁMOP: nem formális, informális oktatás, tudatos tartalomszolgáltatás fejlesztésre vonatkozó pályázatain való részvétel.

A könyvtár szeretné a weblapját is átalakítani, megújítani, még felhasználóbaráttá tenni. Tananyagokat, plusz információkat szeretnének feltüntetni, valamint, hogy bárki elő tudjon jegyezni könyvet a honlapon keresztül. A weblapon **Megyei Tudástár**at is kívánnak majd építeni, mely a dokumentumok bibliográfiai adatait részletesebben fogja majd tartalmazni. A **Megyei Életrajzi Lexikon** kialakítása is ide kapcsolódik, valamint a katalógus bővítése, a digitális írástudás fejlesztése, távoktatási anyagok feltöltése is az elérendő célokhoz tartozik.

A költségvetésnél eddig is nagyon figyelni kellett, hogy a könyvtár hogyan használja fel az adott pénzeket, illetve az elnyert összegeket. A 2009-es évben azonban még tudatosabb együttműködésre van szükség, hiszen sokkal kisebb keretből kénytelen gazdálkodni a Miskolci megyei könyvtár. A legfontosabb, hogy a könyvtár a költségvetését pályázatok révén, kiegyensúlyozott költségvetési tervek segítségével tudja megvalósítani. Jelentős feladat az újragondolás, a szakmai programok átalakítása. A rendezvényekkel kapcsolatban a könyvtár igyekszik becsábítani a városba az embereket, így kevesebb programot kell kiszervezni, azok is főként gyermekeknek szóló programok. Sajnos rendezvények, események megvalósításához kevés áll rendelkezésre saját pénzösszegekből, így főként a pályázatokra kell hagyatkozni.

A programok megvalósításához többnyire akadnak támogatók pl.: Szépirók Társasága (könyvbemutatók alkalmával), Miskolci Egyetem Bartók Béla Zeneművészeti Intézete. Utóbbi a Zeneműtár gyűjteményének alakításában is együttműködik.

16.1. Az anyagiak

A már említett pályázatok révén, kiegyensúlyozott költségvetési tervek készítése segítségével szerezhető be az éppen szükséges összeg. Jelentős a normatíva figyelembe vétele, ugyanakkor a kistérségekhez is fontos igazodni. A **2009-es évben erősebb az elvonás**, ezért jelentős az újragondolás, szakmai programok átalakítása.

Összegezve megfigyelhető, hogy a Rendezvények szervezéséhez, népszerűsítés, arculat további alakításához kevés áll rendelkezésre saját költségvetésből. Ezért az anyagiak megfelelő átgondolása, ésszerű, hasznos tervek készítése, mindig kihívás a könyvtárosok számára. A lehetőségek, pályázatok, támogatások, együttműködések megragadásával tud csak jelentősebb mértékben változtatni, tovább építeni a könyvtár mind megjelenésében, mind közönségkapcsolataiban.

17. A rendezvények változása, befolyásoló hatása

A könyvtár egyre több programmal gyarapszik, és színesebb, színvonalasabb eseményekkel próbálja felhívni magára a figyelmet. Nagy hangsúlyt fektet arra, hogy a gyermekek kedvére tegyen, de a nagyobbak, valamint idősebbek hangulatát is igyekszik pozitív irányba befolyásolni a rendezvények segítségével.

Többek között immár negyedik éve nyári napközis tábor szervezése történik, sok-sok programmal tarkítva, gyerekek érdeklődését felkeltve. Sok újdonság kapcsolódik a könyves ünnepekhez. A költészet napja alkalmával rádiókkal együttműködés történik. Ünnepi könyvhét előtt 24 órás felolvasások vannak, ahol rengeteg a jelentkező: könyvtárosok, költők, civilek is egyaránt.

A könyvtár **közösségi találkozóhellyé** válik, ami jelentős hatásnak mondható. A mindennapok színesebbé válnak a bővülő programkínálat révén. Az emberek az irodalomhoz eszközként tudnak nyúlni.

A rendezvények szélesítése, városi programokhoz való csatlakozás révén **a kulturális helyzete** felértékelődik, és egyúttal részt vállal a város életében. Ide kapcsolódik a szervezetekkel való szoros együttműködés.

A következő fejezetben az ide is kapcsolódó a rendezvényekkel, valamint a könyvtár használatával kapcsolatos visszajelzések hatások fognak helyet kapni.

18. A könyvtárhasználók, érdeklődők ötletei, visszajelzései

Ahogy már korábbiakban is többször említettem a könyvtárban 2009 márciusában, áprilisában igényfelmérés folyik. Mivel az adatok feldolgozását ez után kezdi meg a könyvtár így az eredmény később látható. A dolgozat leadási határideje miatt ezért inkább én néztem meg a felhasználók által kitöltött kérdőíveket és dolgoztam fel egy részüket.

Számomra a rendezvényekkel, programokkal kapcsolatos észrevételek, tapasztalatok, ötletek voltak lényegesek, de természetesen egyéb a könyvtár használatával szorosan összefüggő szolgáltatásokról alkotott véleményeket is megvizsgáltam. Jelentős, hogy a könyvtárosok a kérdőíveket nem csak odaadták a felhasználóknak, hanem személyesen tették fel a kérdéseket és az alapján töltötték ki. Külön beosztást készítettek, hogy mely órákban körülbelül hány embert kérdezzenek meg. Így fokozatosan, bizonyos órákban több-kevesebb ember véleményét az adott könyvtáros végigkísérhette. Látható, hogy a dolgozók is jelentős módon részt vállaltak a kérdőíves felmérésben a könyvtár tagjain kívül.

Nézzük, milyen vélemények, visszajelzések, eredmények szűrhetők le a kérdőíves felmérés alapján:

A könyvtár használói a különböző történésekről, eseményekről, szórólapokról, könyvtárosoktól, plakátokról, honlapról, elektronikus hírlevélről tájékozódnak leggyakrabban.

Általánosságban a rendezvényekkel kapcsolatosan a következő visszajelzések érkeztek az olvasók, könyvtárlátogatók felől: sokszínűnek, igényesnek tartják a programokat, illetve változatosnak.

Kiegészítő ötletek, javaslatok: további író-olvasó találkozók, kézműves foglalkozások bővítése, könyvtári honlapon hosszabbítás, keresés, katalógushasználat, tájékoztatás róla. Szeretnék, ha színészek még gyakrabban jönnének. Volt aki javasolta, hogy iskolákban érdemes lenne indítani könyvtári népszerűsítő programokat.

A könyvbeszerzésre vonatkozóan is voltak hozzászólások. Főként best-sellerek javaslata, akár népszerűsítése, természetesen beszerzése is. Igazgatónő jelezte is hogy ez nem elhanyagolható feladat, hiszen ha erre is van igény, ezt is meg kell próbálni teljesíteni, még ha sok könyvtáros főként csak a klasszikus irodalmat tekinti fontosnak egy könyvtár állományában.

Sokan szeretnék több zenés előadást (főként fiatalok), koncerteket. Előfordul, hogy konkrét együtteseket is felsorol egy-két fiatal. Jelentős az ismeretterjesztő előadások javaslata, klubfoglalkozások szélesítése, egyéb klubok kialakítása. Több rendezvényt, programot javasolnak a gimnazisták, fiatalabbak számára is.

Javaslat a raktári könyvekkel kapcsolatban: három napnál tovább szeretnék kölcsönözni, hosszabbítani, valamint fontosnak vélik az állománygyarapításra vonatkozóan frissítés.

A belső térrel általában elégedettek, de belső bútorzattal kapcsolatosan szebbet szeretnék. Előfordul olyan használó, aki több ülőhelyet, több privát teret szeretne.

Fontos megjegyezni, hogy sokan panaszkodnak a nyitva tartásra.

Jelenlegi nyitva tartás: Hétfő: 12.00 – 16.00, Kedd- péntek: 10.00 – 18.30, Szombat: 10.00 – 16.00.

Ezzel kapcsolatosan sokan jelezték, hogy jobb lenne, ha korábban nyitna a könyvtár, főként hétfőn. Van, aki szeretné, ha tovább is nyitva tartana, vagy akár vasárnap is lehetne a könyvtárat látogatni. Egy-két „elszántabb” még ünnepnapokon is szívesen menne a könyvtárba. Ami kicsit meglepett az egy idősebb férfi olvasó javaslata volt: éjjeli nyitva tartást szeretne, legalábbis alkalmanként.

Látható, hogy vannak elképzelések melyeket, nem fog megvalósítani a könyvtár, de mindenképpen igyekszik mindenki számára hasznos szolgáltatásait a felhasználók rendelkezésére bocsájtani.

A vizsgált igényfelméréseket főként diákok, egyetemi hallgatók, idősebbek, nyugdíjasok töltötték ki, legalábbis az általam megvizsgált kérdőívek esetén ez volt a jellemző tendencia. Az olvasók mellett a könyvtár dolgozóinak véleménye is jelentős, valamint az ezzel kapcsolatos lehetőségek. Tekintsük tovább miről is van szó.

19. A könyvtárban rejlő lehetőségek

19.1. Együttműködési lehetőségek

- Bartók Béla Zeneművészeti Intézet (helyszín diplomahangversenyre, további koncertek, egyre színesedő programokkal)
- Művészeti iskolákban bemutatkozó kiállításokat szeretne megvalósítani a könyvtár, könyvtár-népszerűsítő tevékenységet folytatni.
- Miskolci Egyetem (Az Egyetem Műhelyitkai sorozat, hallgatók tanulmánykötetének bemutatói)
- Egészségügyi terület (Megyei Kórházból jönnek és tájékoztassák az embereket)
- MŰÚT Irodalmi Folyóirat (lapszámbemutatók,)
- MERT (Miskolci Egyetem újsága), Miskolci Galéria, Művészetek Háza, Miskolci Nemzeti Színházzal való kapcsolat
- Programok kiszervezése egyre több helyre (molinót viszik)
- Virtuális kiállítások lehetőségének megadása
- Borsodi Digitális Könyvtár bővítése
- Helyi sajtó nagyobb figyelme

Az Egyetem Műhelyitkai sorozat:

Négy éve, rendszertelenül visszaköszönő program. A könyvtár alkalom adtán helyszínt biztosít. A rendezvény a Miskolci Egyetem oktatói, valamint hallgatói által írt, összeállított kiadványok bemutatására szolgál.

Megyei Kórház:

Teljes Szívvel Közhasznú Alapítvány részvétele. Ismeretterjesztő előadások továbbra is melyek köre szélesíthető.

A "MŰÚT a könyvtárba vezet":

A Műút irodalmi, művészeti és kritikai folyóirat és a II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár közös rendezésében. Az NKA pályázaton nyert összegből fizetik a vendég

illetve a beszélgetőtárs tiszteletdíját. A Szépmesterségek Alapítvány (mely a MÚÚT gondozója) fizeti a vendég szállását, ellátását és a meghívókat. A reklám mindkét fél érdeke és feladata.

Kapcsolat a MERT-tel, a Miskolci Galériával, a Művészetek Házával és a Miskolci Nemzeti Színházzal:

A könyvtár értesíti a programokról őket e-mail-ben vagy meghívót küldenek. A kapcsolat jó, bár nem túl szoros, ennek építése, bővítése is fontos feladat lehet az együttműködések terén. A megyeháza ezzel kapcsolatosan már tett lépéseket, ugyanis idén tavasszal kezdeményezte, hogy havonta egyszer találkozzanak az intézmények programszervezői. Ez valószínűleg erősíteni is fogja a szorosabb kapcsolat kialakítását.

19.2. További lehetőségek, szolgáltatások

Az egyik jelentős szolgáltatás a hírlevél, mely fontos, hogy minél több emberhez jusson el. A beiratkozáskor a leendő felhasználó a belépési nyilatkozaton bejelölheti, ha kér hírlevelet. Valamint a kölcsönző pulton van egy doboz illetve adatkérő lap, amit, ha kitölt, elektronikus vagy nyomtatott formában értesítik a könyvtár programjairól, új szolgáltatásairól.

A felhasználók érdekét szolgálja a **konyvkeres@rfmlib.hu** szolgáltatás. Ezen a címen kéréseket, kérdéseket, könyvvel kapcsolatos igényeket fogalmazhatnak meg a könyvtárhasználók. Ezen a címen tehát a keresett könyvre vonatkozó igényt lehet feltüntetni. Akár már aznap elérheti a felhasználó az így megkért dokumentumot. Ez a cím még MSN kapcsolatépítésére is alkalmas, így a könyvtár még közvetlenebb kapcsolatot építhet az emberek felé. A naponta 15 óráig beérkezett kérésekre 3 órán belül, a 15 óra után beérkezett kérésekre másnap 11 óráig, a szombaton érkezőkre pedig hétfőn 12 óráig válaszolnak.

A könyvtár célja elérése érdekében lehetővé teszi használói számára, hogy könyv-, CD- és DVD-igényeiket e-mailben jelezzék. Az állományban elérhető könyveket félreteszik, a többivel kapcsolatban pedig tájékoztatják az olvasót a hozzáférés lehetőségeiről.

A szolgáltatás folyamatának a megfelelő előírást kell követnie:

1/2007. sz. Szolgáltatási előírás az Interneten érkezett olvasói kérések teljesítéséhez alapján

I. A kérés megérkezik az I. emeleti, általános tájékoztatóként működő szolgálati helyre, a konyvkeres@rfmllib.hu címre. Az üzenet beérkezésére a számítógép figyelmezteti a könyvtárost.

II. Az e-mailt a rendszergazdák nyomtatóján ki kell kinyomtatni, amit az I. emeleti tájékoztató kolléga átvész.

III. A kérés továbbítása a megfelelő szakterület tájékoztatójához, a II. emeletre, a Zenei részlegbe, a Helyismereti gyűjteménybe stb.

IV. Minden esetben igyekeznek válaszolni az olvasó levelére, akkor is, ha az online katalógus „kosár” funkciójának használatával küldte el kérését. A naponta 15 óráig beérkezett levelekre 3 órán belül, a 15 óra után beérkezett kérésekre másnap 11 óráig kell válaszolni. A szombaton érkező e-mail-eket hétfőn 12 óráig kell megválaszolni. Ez az I. emeleten szolgálatban lévő tájékoztató könyvtáros feladata.

V. Az igények teljesítésének módjai:

A dokumentum kölcsönözhető példánya ha bent van, akkor félre teszik az olvasónak, így majd jöhet érte.

Az e-mailben megadják azt az időpontot, amíg félre tudják tenni (maximum a kérés beérkezésétől számított 24. óra), és azt a helyet, ahol átveheti azokat.

Az I. emeleti pultban tárolják a félretett könyveket, CD-ket, DVD-ket. Amennyiben csak helyben használható vagy raktári könyvről, esetleg egyéb dokumentumtípusról van szó, a hozzáférés lehetőségeiről részletes tájékoztatást kell nyújtani a válaszlevélben.

Ha a kért dokumentum ki van kölcsönözve:

Fel kell ajánlani az előjegyzés lehetőségét, melynek díja 100 Ft + postaköltség. Amennyiben levele alapján élni kíván ezzel a lehetőséggel, az előjegyzést meg kell

tenni anélkül, hogy személyesen bejönne. Erről az e-mailt a kölcsönző pultban helyezik el. Ugyancsak fel szokták ajánlani a könyvtárközi kölcsönzés szolgáltatását is, amennyiben ezen az úton hamarabb juthat az olvasó a kért dokumentumhoz. Ennek minden feltételéről tájékoztatást kell adni.

Ha a miskolci megyei könyvtárban nincs a kért dokumentum:

Ekkor felajánlják a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségét, melyet csak személyesen tud igényelni az adott felhasználó. Ennek minden feltételéről tájékoztatást kell adni, különös tekintettel a várható kb. egy hetes teljesítésre.

VI. Amennyiben adott téma iránt érdeklődik az olvasó, a dolgozók felhívják a figyelmet a bibliográfiák összeállításának lehetőségére, irodalomjegyzék készítésére, valamint helyben és online elérhető adatbázisok használatára.

(A PAD és az FSZEK adatbázisai szabadon elérhetőek.)

Csak az állományunkban megtalálható kölcsönözhető dokumentumokat készítjük elő.

A levelek megválaszolásának könnyítése érdekében előre megfogalmazott szövegmintákat kell összeállítani, melyek átemelésével a válaszok egységesek lesznek és megírásuk kevesebb időt vesz igénybe.

A munkafolyamat során felmerülő minden problémáról a szolgáltatást végző kolléga köteles tájékoztatást adni, és a szolgáltatási előírásra vonatkozó módosító javaslatot megtenni.

Ezzel párhuzamosan lehetőséget kívánnak biztosítani az olvasók számára, hogy az MSN segítségével közvetlen kapcsolatba léphessenek a könyvtárossal, és kérdéseikre azonnal választ kapjanak. Ennek érdekében a nyitvatartási időben, ezen a gépen állandóan futnia kell ennek a programnak. A szolgáltatás technikai feltételeinek biztosítása a szolgálatban lévő rendszergazda feladata. [24]

Látható, hogy a könyvtár az együttműködésekkel, valamint a szolgáltatások egyre szélesedő technikai hátterével igyekszik a használók mindennapjait megkönnyíteni és partnernek tekinteni mindenkit.

A Borsod-Abaúj-Zemplén megyei II. Rákóczi Ferenc Könyvtár révén tovább bővíthet a megye szolgáltató helyein a részvétel, az ellátás. Elmondható, hogy valóban látszik megvalósulni a **közösségi térré** válás.

Egyre több látogató, több rendezvény igény megjelenése. Többen vehetik igénybe a könyvtár szolgáltatásait is. Rendezvényekről fotók is megtalálhatók a honlapon. Egyre több az online látogató, rendezvényekre egyre jobban felfigyelnek. Egyre szélesedik a közösségi térré válás lehetősége, valamint a betérők kedvet kapnak, és gyakrabban megjelennek alkalmakon, a könyvtár helyszínén. **Civil szervezetek**, klubok-egüttműködés alapján- ide hozzák programjaikat, „begyűrződés” tapasztalható. Olvasók visszajeleznek, véleményt alkotnak, további ötleteik is vannak. A több rendezvény **több médiaszereplést** is biztosít, ami nagyobb népszerűséget eredményez. Egyre több pozitív személyes visszajelzés az észlelhető változásokról.

A dokumentumokon és az információs szolgáltatásokon kívül előtérbe kerülnek a **kulturális programok**, **bővítve a város kínálatát** is. Ahogy korábban említettem jelentős szerepet tölt be a Borsod-Abaúj Zemplén megyei II. Rákóczi Ferenc Könyvtár a mai kulturális életben, a város életében.

A korábban felsorakoztatott együttműködések, pályázatok adnak további lehetőségeket, irányvonalat a könyvtár életében, a tervezésben. Fontos azonban még a technikai háttér és környezet fejlesztése (amely a sikeres pályázatok segítségével valósulhat meg).

Összegzés

Dolgozatom végéhez érve, látható, hogy több momentumot, tapasztalatot igyekeztem összevetni, elemezni, értékelni. Fontosnak tartottam az általános áttekintését az egyes fogalmaknak, valamint részletesebb kibontásukat is. Azért, gondoltam, hogy hasznos lehet, hogy össze tudjam a későbbiekben fésülni a választott megyei könyvtárra vonatkozóan.

A könyvtár kapcsán szükségesnek éreztem a megye, régió, és a megyei könyvtárral kapcsolatban álló intézmények áttekintését, elemzést. Úgy vélem ez elengedhetetlen, hiszen a kooperáció, az intézményekkel folytatott összehangolt kapcsolatot, valamint a kistérségek könyvtári ellátását is biztosítani kell egy megyei könyvtárnak. Noha a kistérségek könyvtári ellátását részletesen nem volt célom elemezni, nem szabad elfeledkezni a kapcsolódó könyvtárakról sem, hiszen ők a megyei könyvtár felhasználóivá is válhatnak, illetve igénybe vehetnek bizonyos szolgáltatásokat könyvtárukon keresztül.

Összességében azonban a PR tevékenység, arculat, imázs és az ehhez kapcsolódó formai, tartalmi elemekről írtam részletesebben. Nyilván a II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár új arculatának kialakulásához és stílusos formálódásához nem kis erőfeszítésre volt szükség. Természetesen nem mindig voltak egyezők a vélemények, de a megfelelő hozzáállás segítségével, új ötletek, kreatív munkatársak hozzájárulásával áthidalhatóvá váltak a felmerülő problémák.

Véleményem alapján a további lehetőségekkel, újításokkal és a felhasználói igényekkel is összeegyeztetett ötletek révén tovább lehet formálni a könyvtári arculatot. Természetesen a lehetőségeket, anyagi kereteket szem előtt tartva, továbbra is megfontoltan érdemes dönteni a változtatások, tervezések tekintetében.

A könyvtár lehetőségeihez mérten PR tevékenységében továbbra is törekedik a stílusosságra, színvonalasságra, az egyre változatosabb, de ugyanakkor egységes kép kialakítására.

Lényegében tehát a II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár sokszínű PR-tevékenységével, annak arculati újításával igyekeztem megismertetni az olvasókat.

Nyomon követhetővé vált eseményeinek és imázsának formálódása a könyvtár kulcsfontosságú feladatai, célkitűzései stratégiái, ugyanakkor általánosságban is közöltem tényeket, megállapításokat, következtetéseket és saját véleményyt.

Igyekeztem megfelelő aktivitással betekinteni, részt venni egy konkrét előadássorozaton is, mely személyes tapasztalataimat is bővítette. A könyvtári események, programok, lehetőségek, felhasználók igényei, és az új arculat, valamint egyéb átalakítások egyre inkább egygyé forrnak.

Mivel arculat tekintetében jelentős változások a 2008-as évben mentek végbe, ezért a felhasználóktól még kevés visszajelzés érkezett, illetve folyamatban van a már korábban említett felmérés kiértékelése. A könyvtár honlapjára vonatkozóan is készítették igényvizsgálatot. Még kevesen használják a honlapot, de egyre népszerűbbé válik, és felfigyelnek a honlap hasznos funkcióira.

A könyvtár összképére, átalakulásra a felhasználók pozitívan reagálnak. Az aktuális, valamint további kérdőíves, és egyéb igényfelmérések pedig tovább segítik a megfelelő környezet, imázs alakulását. A könyvtárat használók és dolgozók javaslati, terveit, véleményei pedig együttesen hozzájárulhatnak további elképzelések, irányvonalak, imázsformálás megvalósításában.

Irodalomjegyzék

1. Austin, Claire: A PR, avagy a közönségkapcsolat alapjai- hét leckében. Budapest, 1993, Park. 77p.
2. Barát Tamás: Public relations avagy: Hogyan szerezzük és tartjuk meg partnereink bizalmát? Budapest, 1994, Medipen. 205 p.
3. Beke Tamás: A public relations szakma története. Budapest, 2001, Management K. Kft. 230 p.
4. G. Furulyás Katalin: Egyedül a „kisvilágban”. [Budapest], 2007, Magyar Művelődési Intézet és Képzőművészeti Lektorátus. 66 p.
5. Könyvtárosok kézikönyve [szerk. Horváth Tibor, Papp István]. (Osiris kézikönyvek) 3. kötet A könyvtárak rendszere Budapest, 2003, Osiris. 429 p.
6. Könyvtárosok kézikönyve [szerk. Horváth Tibor, Papp István]. (Osiris kézikönyvek) 4. kötet, Határterületek. Budapest, 2002, Osiris. 429 p.
7. Járasi Anikó: Rendezvényszervezés: oktatási segédanyag a SZTE JGYTF Kar művelődésszervező szak, rendezvényszervező szakirány III. évfolyamos hallgatóinak a Rendezvények tárgymodul Módszertani alapismeretek és Tervezési, szervezési ismeretek tantárgyaihoz. Szeged, 2004, JGYF (Juhász Gyula Felsőoktatási) Kiadó. 175 p.
8. Mónus Ágnes: Public Relations: a bizalomépítés művészete. Budapest, 2003, Edge 2000 Kft. 144 p.
9. Nagy PR-könyv. [szerk. Buda Béla [et al.]] Budapest, 2001, Management K. Kft.

10. Nyárády Gáborné, Szeles Péter: Public Relations I. Budapest, [2004-2004], Perfekt. 400 p.
11. Nyárády Gáborné, Szeles Péter: Public Relations II. Budapest, [2004-2004], Perfekt. 503 p.
12. Pelejtey Tibor: Public Relations: A kommunikáció szervezésének gyakorlati kézikönyve és kiegészítő szakismeretei. 3.bőv.kiad. Budapest, 2000, Informatikai és Könyvtári Szövetség. 173 p.
13. PR eszközök- PR tervezés / az ATK munkacsoport szerkesztésében. I. rész, A public relations eszközei. Budapest, 2000, Atalanta Távoktatási Központ. 133 p.
14. Skaliczki Judit: Az első lépésektől a könyvtár stratégiai tervének elkészítéséig, Budapest, 2007 Könyvtári Intézet. 81 p.

Inernetes anyag:

15. Galambos Márton: PR-lottó: (At Feinglass: The public relations handbook for nonprofits). In: Kreatív, 2006. (15. évf.) 6. sz. 8. p. Elérhető: <http://www.kreativ.hu/cikk.php?id=16093> Feltöltés:2006.06.06
16. Skaliczki Judit: esélyteremtés, hozzáférés, minőségi szolgáltatások: félidőben a hazai könyvtárügy stratégiája. In: TMT, 2006. (53.évf.) 1. sz. Elérhető: <http://www.ki.oszk.hu/old/dok/0601Skaliczki.html> Feltöltés:2009.március 30.

II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár dokumentációi, elektronikus anyagai:

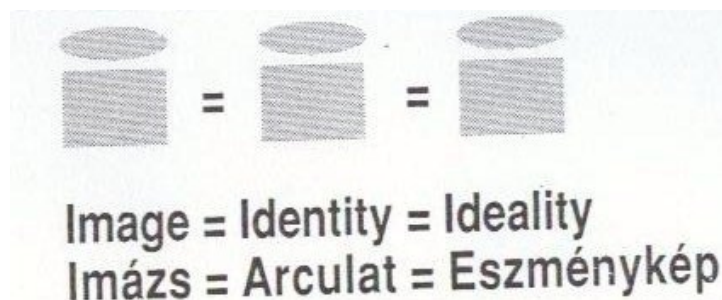
17. Venyigéné Makrányi Margit: A Borsod-Abaúj-Zemplén megyei II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár munkaterve a 2008. évre, 59 p.
18. Arculati kézikönyv: II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár. Miskolc, 2006, 44 p.
19. A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár honlapja: <http://www.rfmllib.hu>
20. Venyigéné Makrányi Margit (összeáll.): A Borsod - Abaúj – Megyei II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár Szervezési és Működési Szabályzata. Miskolc, 2005, 31 p.
21. Szabóné Lenkefi Ildikó rendezvényszervezőtől elektronikus formában kapott összesített programanyagok, 2006, 2007, 2008, 2009
22. A II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár stratégiai terve 2007 – 2013. Miskolc, 2007, 31 p.
23. Elemző tanulmány a Nemzeti Fejlesztési Terv TIOP 1.2.3 pályázatához (II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár) Miskolc, 2008, 41 p.
24. 1/2007. sz. Szolgáltatási előírás az Interneten érkezett olvasói kérések teljesítéséhez. (szerk. Szarvas Beatrix, Bokrosné Stramszky Piroska, Venyigéné Makrányi Margit). Miskolc, 2007. január 16. 2 p.

Függelék

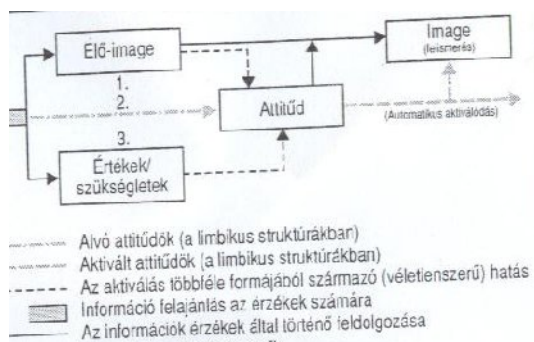


1. ábra

(Forrás: <http://www.rfmlib.hu/content/view/13/74/lang,hu/>)



2. ábra



3. ábra

Forrás: Buda Béla[et al.]:Nagy PR-könyv. Budapest,2001,Management Kiadó Kft.

2.ábra →4/6.2 (Az imázs történetisége szerinti csoportosítás 4.p.)

3.ábra→4/2.3 (A kapcsolódó pszichológiai fogalmak értelmezése 3.p.)

Továbbiakban a forrás: Arculati kézikönyv: II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár.
Miskolc, 2006



Pantone 465 C 100% (ó-arany)

Négyszín color nyomtatásnál:

C: 0 % M: 21 % Y: 60 % K: 30 %



Pantone Process Black 100% (fekete)

Négyszín color nyomtatásnál:

C: 0 % M: 0 % Y: 0 % K: 100 %

4. ábra



5. ábra



6. ábra

Folyamatos szöveg szedésére ajánlott
a Garamond regular változata:

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890

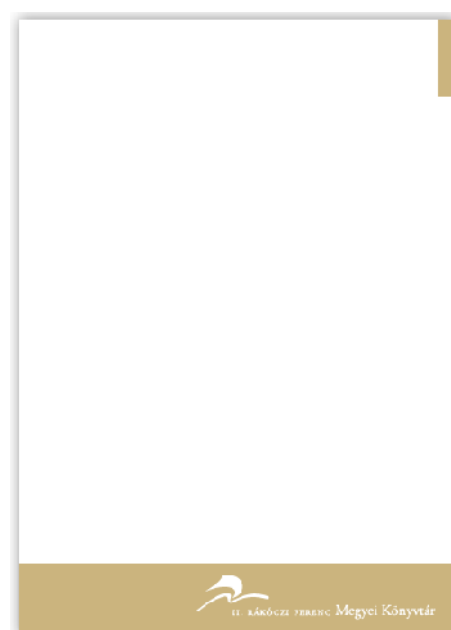
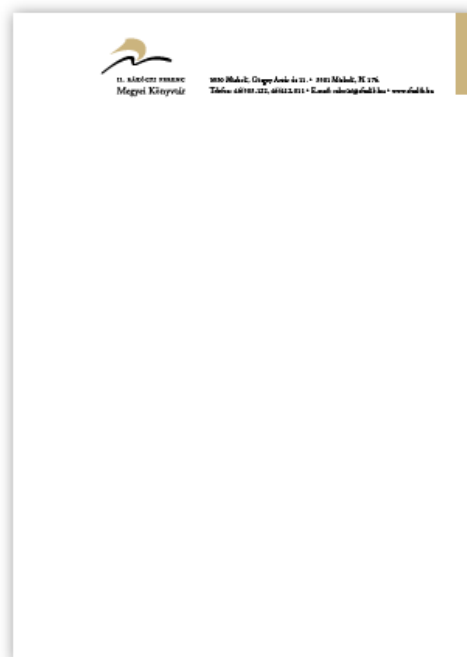
Kiemelések jelölésére ugyanennek a típusnak a bold változata:

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890

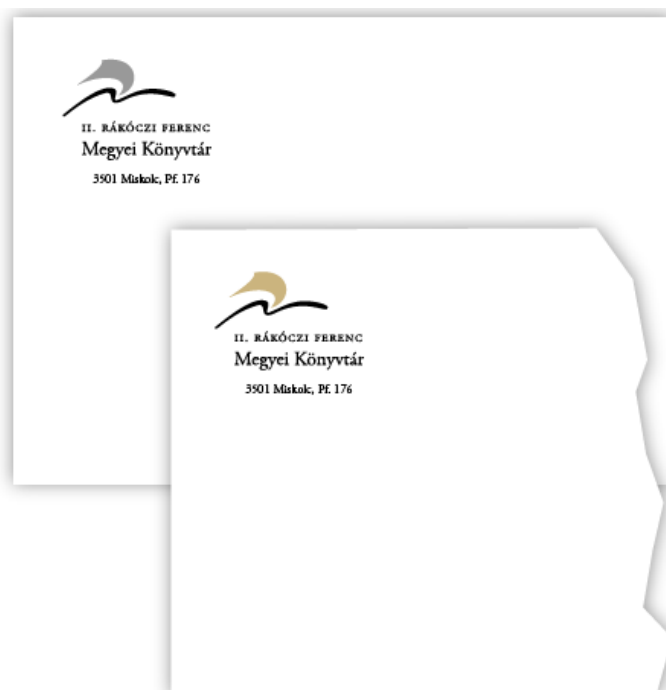
Idézők, gondolatok a Garamond betűcsalád italic (dőlt)
változatával szedhetők:

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890

7. ábra



8. ábra



9. ábra



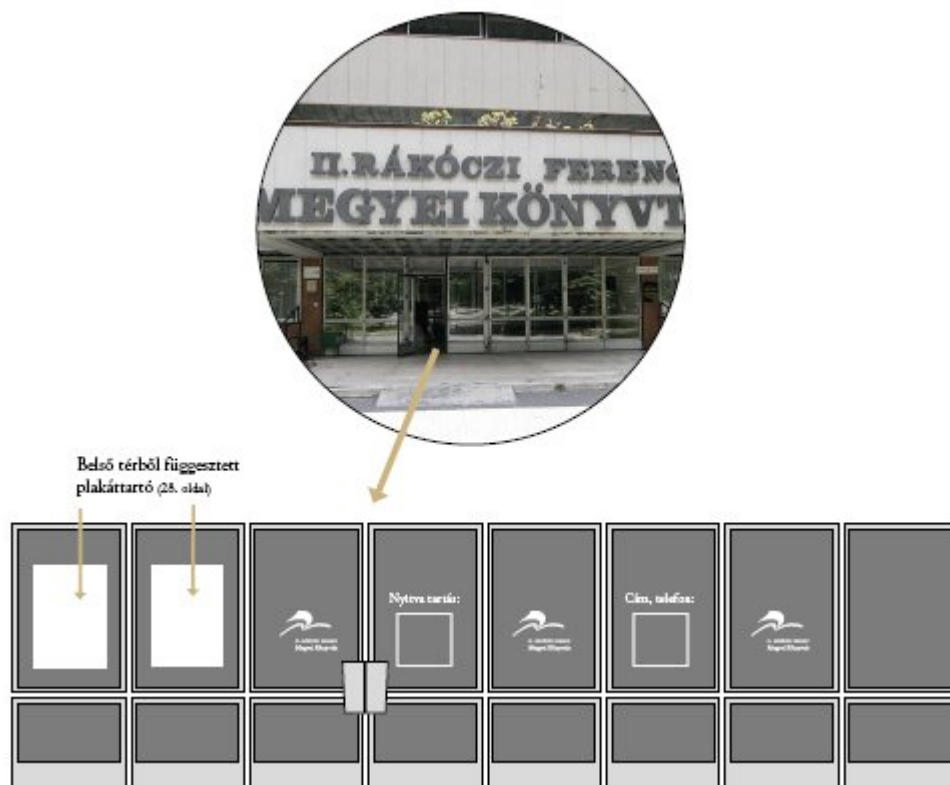
10. ábra



13. ábra



14. ábra



15. ábra



16. ábra



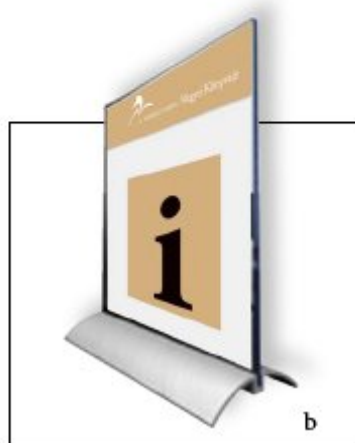
17.ábra



18. ábra



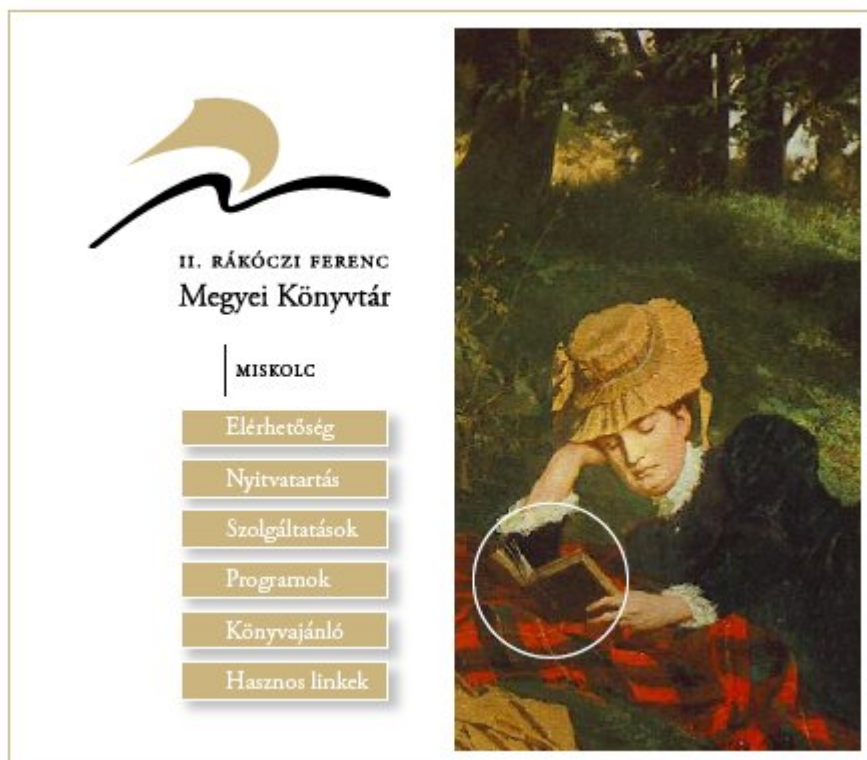
19. ábra



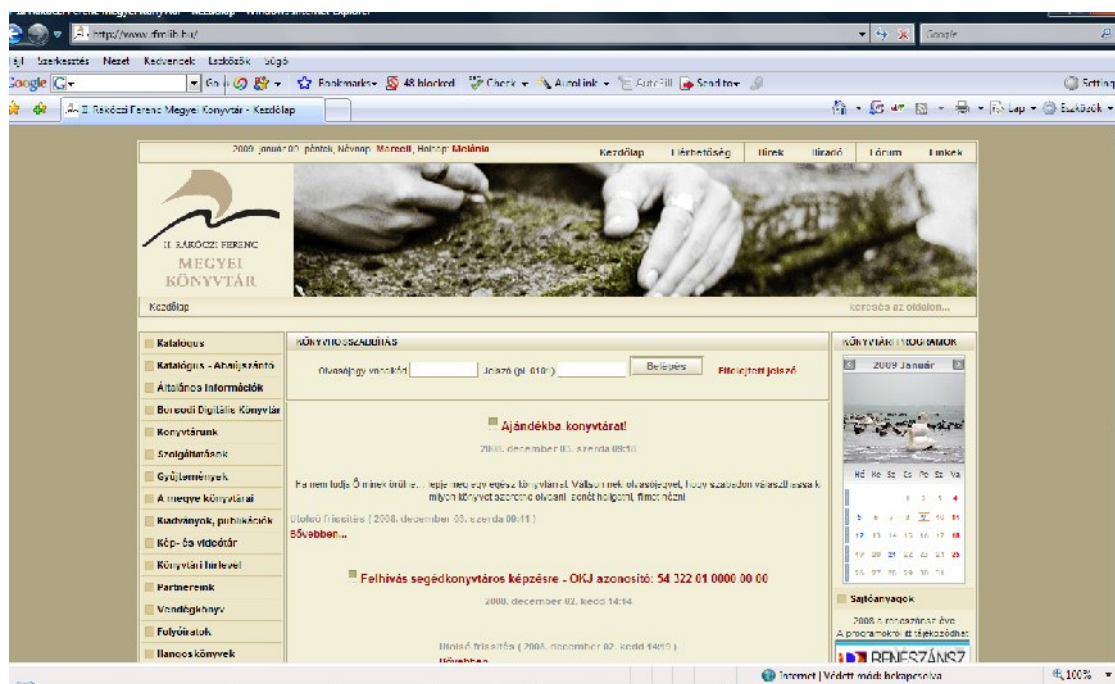
20. ábra



21. ábra



22. ábra



23. ábra



Konferencia 2008. október 17.

Köszönetnyilvánítás

Ez úton szeretnék köszönetet mondani, mindazoknak, akik segítségemre voltak a dolgozat tartalmi összetételének érdembeli megvalósításánál.

Elsősorban az általam választott II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár vezetőségének köszönhetem munkám megszületését. A könyvtár rendezvényszervező és tájékoztató könyvtárosa Szabóné Lenkefi Ildikó személyes válaszai, valamint e-mailben nyújtott feleletei gyors és hathatós segítséget nyújtottak a dolgozat kialakulásához. Fontos volt Bokrosné Stramszky Piroska tájékoztató vezető könyvtáros többszöri személyes beszámolója, valamint alkalomadtán elektronikusan nyújtott segítsége. Ő főként az olvasószolgálatra, felmérésekre, egyéb könyvtárral kapcsolatos lehetőségekre vonatkozóan tudott információval szolgálni. Természetesen nem elhanyagolható a könyvtár vezetője sem Venyigéné Makrányi Margit, aki személyes interjúval segítette munkám továbbgondolását, kérdéseimre maradéktalanul választ kaptam.

Jelentősek voltak a könyvtár dokumentációi, melyeket kézhez is vehettem, illetve elektronikus formában is megkaphattam. Az e-mailben kapott válaszok is segítettek, hiszen hirtelen felmerült kérdéseimre ezáltal gyors válaszokat kaphattam.

A könyvtárban többször fordultam meg és folyamatosan tudtam kialakítani a kapcsolatokat és így egyre több emberrel felvenni a kapcsolatot, időpontot kérni, egyeztetni. Eleinte azt gondoltam nem lesz akkora az együttműködés, hogy minden problémámra, kérdésemre válasszal szolgáljanak, de a végén kellemesen csalódtam.

Nem utolsósorban köszönetet mondanék konzulensemnek, Salgáné dr. Medveczki Mariannak, aki igyekezett irányvonalakat, ötleteket adni, ahhoz, hogy a szakdolgozatom kerek, egész legyen.