

## Ako sa dostať hlbšie do povedomia verejnosti

Mgr. Katarína VARGOVÁ, Mgr. Katarína KINČIKOVÁ

Štátna vedecká knižnica v Banskej Bystrici  
vargova@svkbb.sk, kincikova@svkbb.sk

INFORUM 2004: 10. konferencie o profesionálných informačných zdrojoch  
Praha, 25. - 27.5. 2004

**Abstrakt:** Príspevok pojednáva o marketingu v ŠVK Banská Bystrica: a/ ako o koncepcii jednotnej akvizície, spracovania, propagácie a prístupňovania informačných zdrojov a politiky vychádzajúcej z vývoja potrieb a požiadaviek používateľov, so zameraním na uspokojovanie týchto potrieb, s cieľom dosiahnuť maximálny informačný efekt a z toho vyplývajúcu spokojnosť používateľov a b/ ako o súhrne činností, ktoré zabezpečujú pohyb informačných zdrojov od ich získavania (vrátane prieskumu trhu a záujmov) až po ich sprostredkovanie používateľovi. Výsledným produktom starostlivého marketingu sú kvalitné služby, ako jedna z najúčinnejších foriem propagácie knižnice. Okrem poskytovania klasických a elektronických referenčných, absenčných a prezenčných služieb knižnica slúži ako informačné miesto Parlamentnej knižnice kancelárie Národnej rady SR a stredisko európskych informácií, ako informačné miesto Rady Európy, v ktorom sú sústredené informácie o štrukturálnych fondoch EÚ, o programoch EÚ a informácie o Európskom súde pre ľudské práva. Koncom minulého roku sme otvorili Stredisko patentových informácií, ktoré je súčasťou študovne špeciálnych technických a legislatívnych dokumentov. Súčasťou ŠVK je Literárne a hudobné múzeum, ktoré svojou špecializáciou patrí k ojedinelým múzeám na Slovensku i v Európe. Zameriava sa hlavne na dokumentáciu literárnej a hudobnej kultúry a na významné osobnosti regiónu. V priestoroch knižnice má svoje miesto aj regionálna kancelária prezidenta SR. Knižnica venuje pozornosť rôznym formám propagácie, permanentným prieskumom, kultúrno-spoločenským podujatiam pre verejnosť a rozvoju ľudských zdrojov formou zvyšovania odbornej kvalifikácie zamestnancov, usporadúvaním odborných akcií, seminárov a školení pre našich pracovníkov, a tiež pre pracovníkov iných knižníc. Za veľmi dôležitú súčasť činnosti knižnice považujeme spoluprácu s knižnicami, vysokými školami a kultúrnymi inštitúciami v rámci Slovenska, ako aj medzinárodnú spoluprácu so zahraničnými knižnicami.

Štátna vedecká knižnica v Banskej Bystrici je jednou z piatich univerzálnych vedeckých knižníc na Slovensku. Okrem jej základného poslania zabezpečiť prístup k informáciám pre širokú verejnosť, s vekovým obmedzením nad 14 rokov, plní nadregionálne a celoslovenské úlohy v bibliografickej, výskumnej a vydavateľskej činnosti. V regióne plní aj funkciu technickej knižnice. V súčasnosti disponuje zhruba 2 miliónovým knižničným fondom. Pracovníkom a používateľom knižnice slúži 88 osobných počítačov. Ročný prírastok fondu je cca 10 000 knižničných jednotiek. Akvizičnú činnosť knižnice pozitívne ovplyvňuje program PRONAME. Knižnicu navštívi priemerne 500 ľudí denne. 80 % používateľov tvoria študenti Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici. V minulosti sa objavili úvahy o pretransformovaní ŠVK na univerzitnú knižnicu, čo mohlo byť zaujímavým sklbením atribútov verejnej a akademickej knižnice.

Súčasťou ŠVK v BB je *Literárne a hudobné múzeum*, ktoré svojou špecializáciou patrí k ojedinelým múzeám na Slovensku i v Európe. Zameriava sa hlavne na dokumentáciu literárnej a hudobnej kultúry a na významné osobnosti nášho regiónu. LHM uskutočňuje prieskum v teréne, v archívoch a v partnerských inštitúciách za účelom získavania informácií, materiálov a akvizícií v súlade s vedecko-výskumnou, zbierkotvornou, dokumentačnou a prezentačnou činnosťou. V súlade s koncepciou zbierkotvornej činnosti akvizíciu orientuje na doplnenie fondov osobností, inštitúcií, hudobných telies, spolkov a akcií v oblasti literatúry a hudby minulosti aj súčasnosti. Venuje sa tiež histórii a súčasnosti bábkarstva a táto oblasť je tiež súčasťou jeho expozícií. V rámci výskumných úloh sa LHM podieľa na riešení grantových úloh Ministerstva školstva SR a Slovenskej akadémie vied.

Činnosti a aktivity knižnice smerujú k lepšej kvalite a komplexnosti poskytovaných služieb. Hlavnou úlohou je vytvárať podmienky na poskytovanie knižničných a informačných služieb k spokojnosti používateľov a návštevníkov.

Nezanedbateľnou súčasťou našej práce sú permanentné *prieskumy potrieb, záujmov a spokojnosti používateľov*. Príslušné komisie sa zaoberajú návrhmi na zlepšenie a následne vyvíjajú snahu o riešenie prípadných nedostatkov.

Dôsledným výberom, zohľadňovaním čitateľských návrhov, prieskumov a posudzovaním aktuálnej ponuky zo strany vydavateľstiev sa pravidelne zaoberá *akvizičná komisia*. Jej úlohou je pružne reagovať na aktuálny dopyt a tak zabezpečiť optimálnu profiláciu knižničného fondu. Každoročne obmedzujeme doplňovanie fondu multiplikátmi a zvažujeme využiteľnosť každého titulu.

Realizáciou nových nápadov, vylepšení a spôsobov ako pritiahnúť a zaujať čitateľa sa zaoberá *komisia pre skvalitnenie služieb*, ktorá je zložená zo zástupcov oddelení poskytujúcich služby a zo zástupcu vedenia knižnice. Táto komisia prejednáva a prehodnocuje návrhy a nápady zo strany čitateľov a pracovníkov knižnice, systematicky sleduje a posudzuje škálu a kvalitu knižnično-informačných služieb a sleduje nové postupy a trendy v poskytovaní týchto služieb v celoslovenskom, európskom aj celosvetovom meradle. Jej cieľom je zavádzať progresívne postupy a služby do činnosti našej knižnice. Členovia komisie majú právo preverovať kvalitu, komplexnosť, vzájomné prepojenie a racionalizáciu pracovných postupov na jednotlivých pracoviskách knižnice. Prostredníctvom zástupcov oddelení komisia realizuje dotazníkové prieskumy o spokojnosti so službami knižnice, sleduje a prehodnocuje návrhy a pripomienky používateľov zaevidovaných v knihách priani a sťažností, umiestnených na pracoviskách poskytujúcich služby a snaží sa o ich riešenie.

Študentom a diplomantom Katedry knižničnej a informačnej vedy Univerzity Komenského v Bratislave a Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici umožňujeme *vykonávanie odbornej praxe, študijné pobyty a prieskumy* na jednotlivých oddeleniach knižnice. Výsledky ich výskumov aplikujeme v praxi.

Cieľom nášho snaženia je, podľa možnosti bez navyšovania finančných prostriedkov, premietnuť správny zámer a snahu o čo najvyššiu efektivitu vynaloženej práce, do konkrétnych projektov. Ako v ktoromkoľvek inom odbore ľudskej činnosti, aj v knižničnej práci je k tomu potrebný pružný manažment, kvalitný personál a obrovské množstvo ľudského entuziazmu.

**Marketing** ako atribút trhov orientovanej ekonomiky v posledných rokoch začína meniť aj myslenie a konanie pracovníkov kultúrnych zariadení, nevynímajúc pracovníkov knižníc. Knižnice musia, v záujme svojho prežitia, prispôbovať svoju činnosť zmeneným ekonomickým podmienkam a pracovať v novej organizačnej aj obsahovej podobe. Vzniká nová situácia, v ktorej je nutné vyhľadávať zákazníkov, poznávať ich potreby a prekonávať vžitú stereotypy. V nových podmienkach sa informácie stávajú tovarom a postupné spoplatnenie informačných služieb sa, žiaľ, stáva podmienkou ďalšej existencie informačných inštitúcií.

V trhovej ekonomike marketing tvoria dve navzájom dopĺňajúce a prelínajúce sa zložky. Je to:

a/ marketing, ako *konceptia činností a podnikateľská filozofia*, so zameraním na uspokojovanie potrieb zákazníka – v našich podmienkach teda koncepcia jednotnej akvizície (nákupu a iných foriem získavania), spracovania, propagácie a sprístupňovania informačných zdrojov. Politika tejto koncepcie vychádza z vývoja potrieb a požiadaviek používateľov našej inštitúcie, so zameraním na uspokojovanie týchto potrieb. Jej cieľom je dosiahnuť maximálny možný informačný efekt a z toho vyplývajúcu spokojnosť používateľov.

b/ marketing, ako *súhrn činností a systém podnikateľských aktivít*, zabezpečujúcich uspokojovanie týchto potrieb - teda súhrn činností, ktoré zaisťujú pohyb informačných zdrojov od ich získavania (vrátane prieskumu trhu a prieskumu záujmov) až po ich sprostredkovanie používateľovi.

Marketing je teda *komplexná koncepcia podnikateľskej politiky*, ktorá je jednotná pre podnik ako celok, zjednocuje všetky činnosti podniku a je plne zameraná na uspokojovanie potrieb používateľov. V oblasti knižníctva a vedeckých informácií ho môžeme chápať ako efektívny vzťah medzi knižnicou, jej používateľmi a verejnosťou.

*Aplikácia marketingových metód v knižnici* ovplyvňuje rozšírenie a skvalitnenie služieb, zmeny foriem a metód niektorých služieb, zavedenie výskumu kvality služieb, zmeny v štruktúre knižničného a informačného fondu, zmeny v štruktúre používateľov, organizačné zmeny, zmeny v pracovných činnostiach a postupoch, zmeny v spolupráci a v kooperačných vzťahoch a uplatnenie reklamy a propagácie.

*Informačný produkt* je tovar ako každý iný – má však mnohé zvláštnosti, ktoré je nutné pri

marketingových úvahách zohľadňovať. Ide o službu, ktorej kvalitu nie je možné jednoznačne špecifikovať, no zároveň je zrejmé, že práve *kvalita služby* patrí k najdôležitejším faktorom ovplyvňujúcim úspešnosť informačného produktu na trhu.

Informácia je tovar, ktorý aj po niekoľkonásobnom „predaní“ neprestáva byť majetkom knižnice a zároveň veľmi rýchlo zastaráva.

*Kvalitu informačnej služby* podmieňuje predovšetkým jej komplexnosť a profesionalita, komunikácia so zákazníkom a prístupnosť informácií. Dôležité sú však aj také faktory ako dostupnosť informačného miesta, dobrá povest knižnice, solídnosť, zdvorilosť, dôveryhodnosť, spoľahlivosť a pohotovosť konzultantov a prostredie, v ktorom prebieha kontakt s používateľom.

### „Public relations“

Jednou z oblastí marketingových činností je podnecovanie záujmu verejnosti o produkty a služby inštitúcie. Jej dôležitou súčasťou je propagácia knižnice, ktorá sa odráža v jej komunikačnej politike. Práca s verejnosťou, alebo „public relations“ sa zameriava na vytváranie pozitívnych vzťahov verejnosti ku knižnici a k jej službám.

Už piaty rok sa aj týmto spôsobom snažíme presvedčiť verejnosť o opodstatnenosti vynakladania finančných prostriedkov na knižnice. Jedná sa o snahu zvýšiť príťažlivosť knižnice pre široký okruh obyvateľstva, prekročiť hranice budovy, v ktorej sa požíčujú knihy a stať sa jedným z centier multikultúrneho sveta regiónu, o ktorom sa na verejnosti hovorí a kde sa ľudia radi stretávajú.

Hlavným produktom starostlivého marketingu, ako jedna z najúčinnějších foriem propagácie knižnice, sú *kvalitné služby*.

Elektronizácia služieb je samozrejmosťou ako pre pracovníkov, tak aj pre používateľov knižnice. V minulom roku sme rozvoj v oblasti informatizácie a internetizácie urýchlili rozšírením lokálnej počítačovej siete a sfunkčnením pripojenia knižnice optickým káblom do siete SANET a do vládnej siete GOVNET.

*Služby* poskytované v našej knižnici sú jednak klasického a jednak elektronického charakteru. Obidve tieto zložky sú reprezentované oddeleniami referenčných, absenčných a prezenčných služieb.

### *Referenčné služby:*

- zabezpečujú efektívne konzultačné služby v elektronických i klasických katalógoch knižnice
- poskytujú bibliografické i plnotextové informácie z CD-ROM databáz, zo zahraničných článkových databáz získaných v rámci projektu eIFL, členstvom v konzorciu Springer Verlag a z informačných zdrojov dostupných na internete
- zabezpečujú referenčné služby v rámci Strediska európskych informácií, ktoré je informačným miestom Rady Európy, a v ktorom sú sústredené informácie o štrukturálnych fondoch Európskej únie, o programoch EÚ a informácie o Európskom súde pre ľudské práva, a to prostredníctvom internetu, CD-ROM databáz a klasických dokumentov.

### *Absenčné výpožičné služby:*

- zabezpečujú klasické absenčné výpožičky s pokračujúcim rozširovaním automatizácie týchto služieb
- vybavujú požiadavky, rezervácie, predlžovanie výpožičiek a upomienky klasickou aj elektronickou formou
- zabezpečujú registráciu a preregistráciu používateľov knižnice s využitím dostupnej technológie

Podrobnejšie sa budeme venovať prezenčným službám, pretože je naším neskrývaným zámerom práve touto formou výpožičných služieb čitateľa zaujať a naučiť ho využívať široké spektrum možností a foriem štúdia, ktoré prináša dnešná doba.

### *Prezenčné výpožičné služby:*

- sprístupňujú informačné dokumenty vo voľnom výbere
- sprostredkovávajú prezenčné vypožičiavanie všetkých dostupných informačných dokumentov z knižničných skladov
- umožňujú vyhľadávanie informácií v klasických a v elektronických informačných zdrojoch
- poskytujú konzultantské, informačné a rešeršné služby

Tvorí ich systém 13 špecializovaných študovní  
Zmienime sa len o tých menej tradičných:

*Študovňa špeciálnych technických a legislatívnych dokumentov* buduje a sprístupňuje špeciálny fond technických noriem a patentových spisov. Od novembra 2003 je jej súčasťou aj *Stredisko patentových informácií*, ktoré je informačným a kontaktným miestom Úradu priemyselného vlastníctva SR.

*Nemecká študovňa* sprístupňuje knižničný fond, ktorý je doplňovaný z finančných prostriedkov Goetheho inštitútu Inter Naciones v Mníchove, poskytuje rešeršné služby z CD-ROM databáz, z plnotextových databáz Link Springer Verlag a Elektronische Zeitschriftenbibliothek, organizuje kultúrne podujatia a koordinuje činnosť *Regionálneho vzdelávacieho centra pre nemecký jazyk a kultúru*.

*Multimediálna študovňa*, v ktorej je 6 používateľských počítačov, v prevažnej miere sústreďuje monografický a encyklopedický knižničný fond na CD-ROM. Študovňa umožňuje prístup ku všetkým databázam, ktoré knižnica vlastní a k internetu.

Používateľmi aj návštevníkmi najvyhľadavanejšou je u nás:

**Študovňa 3. tisícročia**, ktorá vznikla rekonštrukciou podkrovných priestorov. V starej historickej budove sa podarilo vybudovať priestrannú dvojpodlažnú študovňu, ktorá má k dispozícii 80 študijných miest. Charakteristické pre ňu je veľkorysé architektonické riešenie, príjemné prostredie umožňujúce voľný pohyb používateľov a voľný prístup k prezenčnému fondu "všetko pod jednou strechou". Pozostáva zo štyroch častí:

- z *univerzálnej študovne*  
/zahŕňujúcej fond prevažne encyklopedického charakteru stavaný podľa MDT, so zreteľným vyznačením tematických skupín - viac ako 10 000 kníh/

- zo *študovne odborných periodík*  
/cca 800 titulov periodík zo všetkých vedných oblastí – bežný ročník/

- zo *študovne elektronických informačných zdrojov*  
/12 moderných čitateľských počítačov s ergonomickými LCD, s pripojením na knižničný katalóg, s prístupom k elektronickým informačným zdrojom, špecializovaným databázam (JASPI, pedagogická databáza), k databázam SNB, ČNB a k plnotextovým databázam LINK Springer Verlag a EBSCO/

Tu sa nachádza aj informačné miesto kancelárie Národnej rady SR, kde sú poskytované knižnično-informačné služby v zmysle štatútu *Partnerskej knižnice Kancelárie Národnej rady SR*.

- zo *študovne hudobných a audiovizuálnych dokumentov*  
/ktorá sprístupňuje muzikologickú literatúru a zároveň umožňuje používateľom počúvanie vybraných hudobných nahrávok cez slúchadlá popri štúdiu/

Študovňu 3. tisícročia tvoria dve spojené podlažia v podkroví budovy knižnice riešené tak, že vrchné podlažie tvorí širokú galériu, na ktorej je študovňa periodík a hudobná študovňa s príslušnou aparaturou. Dole pod ňou je univerzálna študovňa a internetová študovňa. Zhruba stredom tohoto priestoru vedie schodisko, ktoré spája obe podlažia a zároveň opticky rozdeľuje celý priestor na štyri samostatné študovne /vid': [www.svkbb.sk/](http://www.svkbb.sk/).

Študovne sú vybavené samoobslužnou reprografickou technikou, ktorá poskytuje možnosť okopírovania menšieho množstva stránok z informačných materiálov priamo na mieste. Spravidla sa jedná o materiály, ktoré sú už absenčne rozpožičané, o materiály, ktoré nakupujeme len v jednom exemplári a slúžia len na prezenčné vypožičiavanie a o periodiká, ktoré sa vypožičiavajú len prezenčne v študovniach.

Možnosť kopírovania informačných materiálov poskytujeme len s podmienkou prísneho dodržiavania autorských práv.

Vieme, že najlepšou propagáciou knižnice sú kvalitné služby, príjemné prostredie a erudovaný a prívetivý personál, ale to nestačí. Nevyhnutnou súčasťou každej prosperujúcej informačnej inštitúcie sú aj rôzne ďalšie formy propagácie, zviditeľňovania, kooperácie, zvyšovania odbornej úrovne zamestnancov a informačnej pripravenosti používateľov. V našich podmienkach sa ich pôsobenie pohybuje na úrovni odbornej, všeobecnej a zmiešanej a v praxi sa často prelína.

**Akcie zamerané na zvyšovanie odbornej úrovne:**

#### *a/ pracovníkov našej knižnice a iných knižníc*

V rámci rozvoja ľudských zdrojov sú to odborné akcie zamerané na zvyšovanie odbornej kvalifikácie zamestnancov, usporadúvaním odborných akcií, seminárov a školení pre pracovníkov našej knižnice, účasťou pracovníkov na aktívoch, poradách a školeniach organizovných knižnicami s ústrednou pôsobnosťou a školiacimi a metodickými centrami.

Každoročne usporadúvame celoslovenský odborný seminár. V rámci týždňa slovenských knižníc sa v marci tohoto roku (2004) konal seminár na tému *"Informačná vzdelanosť ako výzva pre knihovníka 21. storočia"*.

Pri organizovaní odborných podujatí knižnica splupracuje s profesijnými knihovníckymi organizáciami so Spolkom slovenských knihovníkov a so Slovenskou asociáciou knižníc.

Okrem účasti viacerých našich pracovníkov na celoslovenských školeniach a dištančných vzdelávacích kurzoch typu ProLIB a EduLIB, knižnica pripravila aj interné vzdelávanie vlastných pracovníkov, ktorého cieľom je sústavne zvyšovať informačnú gramotnosť vlastných zamestnancov. Pracovníci knižnice sú povinní pravidelne sa zúčastňovať interných školení z vybraných oblastí psychológie a právneho vedomia občanov.

Pre pracovníkov iných inštitúcií organizujeme odborné akcie a semináre, základné kurzy informačnej gramotnosti (Word, Excel, Power Point) a kurzy efektívneho vyhľadávania informácií v elektronických databázach a na internete.

Z viacerých odborných podujatí zorganizovaných v našej knižnici v roku 2003 spomeniem:

- seminár pre odbornú knihovnícku verejnosť so zahraničnou účasťou (4. ročník) na tému *"Nové trendy v poskytovaní elektronických informačných služieb v knižniciach"*
- pracovný seminár pre pracovníkov kultúrnych zariadení organizovaný v spolupráci s Úradom vlády SR a Ministerstvom kultúry SR na tému *"Možnosti využitia finančných prostriedkov poskytnutých krajinami Európskej únie v rámci predvstupovej bilaterálnej spolupráce"*
- celoslovenský odborný seminár pod názvom *"Historické výročia Slovenskej národnej rady"*, ktorý sme organizovali v spolupráci s Kanceláriou NR SR, pod záštitou predsedu NR SR Pavla Hrušovského, za účasti všetkých bývalých predsedov SNR od roku 1989 a prezidenta republiky Rudolfa Schustera.

#### *b/ používateľov*

Už dlhodobjšie sa ŠVK v Banskej Bystrici venuje *informačnej výchove používateľov*, a to predovšetkým formou prednášok a exkurzií študentov stredných a vysokých škôl. S nástupom automatizácie a internetizácie sa postupne mení charakter aj obsah týchto informačných inštruktáží.

V minulom roku u nás vznikol projekt vzdelávacieho centra, ktorého úlohou je presvedčiť verejnosť, že naša knižnica je moderné informačné centrum, zohrávajúce dôležitú úlohu v súčasnej informačnej spoločnosti. Zvýšenú pozornosť venujeme novým elektronickým informačným službám, napr.

vyhľadávaniu v on-line katalógu v systéme VTLS a využívaníu elektronických informačných databáz na CD-ROM nosičoch (SNB, ČNB, Firemný monitor) a vyhľadávaniu informácií na internete. Pokročilejším používateľom sú určené školenia zamerané na prácu so zahraničnými plnotextovými databázami (EBSCO a Springer Link), ktoré sú u nás prístupné.

Na našej webovej stránke plánujeme zaviesť virtuálnu informačnú výchovu s ucelenou prezentáciou vzdelávacieho centra aj s prípadnými testami informačnej gramotnosti používateľov.

Medzi najdôležitejšie a v praxi najosvedčenejšie formy informačnej výchovy však naďalej patria individuálne formy, ktoré sú súčasťou každodennej práce zamestnancov knižnice. Uplatňujú sa vo všetkých oddeleniach kde knihovníci, a predovšetkým konzultanti, prichádzajú do priameho kontaktu s používateľmi a ich informačnými požiadavkami.

## Akcie populárno-náučné:

### *a/ zviditeľňovanie*

Ako jedna z foriem propagácie sa u nás osvedčilo *zviditeľňovanie* formou divácky a posluchácky atraktívnych podujatí. Sú to predovšetkým akcie prístupné širokej verejnosti (kultúrno-spoločenské podujatia pre verejnosť, besedy s významnými osobnosťami, s politickými predstaviteľmi regiónu a štátu, so zahraničnými hosťami, hudobno-literárne pásma, koncerty vážnej hudby, výstavy a prezentácie v priestoroch knižnice a pod.)

#### *Besedy*

V rámci podujatí v cykle „*Osobnosti*“ sa u nás v minulom roku na besedách vystriedalo množstvo významných činiteľov z oblasti vedy, kultúry a umenia. Jednej celovečernej besedy venovanej literárnej práci sa, okrem iných zaujímavých osobností, zúčastnil aj autor literatúry faktu, prozaik, dramatik a scenárista, prezident SR Rudolf Schuster.

#### *Hudobné a kultúrne podujatia*

V rámci *koncertov* sa v spoločenskej miestnosti ŠVK, v spolupráci so Slovenským rozhlasom v Banskej Bystrici, pravidelne koná „*Nedelné hudobné matiné*“. Okrem toho sú tu usporadúvané diplomové koncerty, klavírne recitály, ročníkové a spevácke koncerty študentov a absolventov Akadémie umení a Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici.

V minulom roku medzi najatraktívnejšie patril „*Slávnostný koncert pri príležitosti Európskych dní*“, ktorý bol organizovaný v spolupráci s Rádiom Regina Banská Bystrica a Európskym informačným centrom pri UMB v Banskej Bystrici.

Na pôde Banskobystrických hudobných salónov sa u nás predstavili mnohí vynikajúci slovenskí aj zahraniční umelci.

V študovni hudobnín a audiovizuálnych dokumentov sa pravidelne konali prednášky a semináre o živote a tvorbe hudobných skladateľov, semináre k dejinám hudby a semináre z dirigovania s využitím videokaziet z fondu študovne.

Na jeseň minulého roku sa v ŠVK v Banskej Bystrici uskutočnilo niekoľko podujatí Japonského festivalu, ktoré zahrňovali koncerty, výstavu fotografií a ukážku japonských tradícií.

V letných mesiacoch sa na nádvorí knižnice konali predstavenia baletu *Štúdia tanca v Banskej Bystrici*.

V nemeckej študovni prebiehali konverzačné a seminárne cvičenia v nemeckom jazyku.

Regionálne vzdelávacie centrum pre nemecký jazyk a kultúru pripravilo v pravidelných týždenných intervaloch čítanie z diel nemeckých autorov, stretnutia so spisovateľmi, workshopy a scénické čítania.

#### *Výstavy a prezentácie*

V átriu, ale i v ďalších priestoroch knižnice, sa v priebehu roka vystriedalo množstvo *výstav* knižných, výtvarných, filatelistických atď. K najúspešnejším v minulom roku patrili výstavy fotografií, výstavy detských výtvarných prác, výstavy plagátov, kalendárov a výstavy k výročiam osobností.

V priestoroch knižnice sa už tradične pravidelne konajú prezentácie knižnej produkcie jednotlivých vydavateľstiev a knižných distribútorov.

## *b/ propagácia*

### *Knižničné noviny*

Jedným z pilierov „public relations“ knižnice je vydávanie vlastného periodika. Jeho hlavným zameraním je podporovanie pozitívneho obrazu knižnice vo vedomí okolia.

Knižničné noviny pod názvom *Občasník Štátnej vedeckej knižnice v Banskej Bystrici* vychádzajú od roku 2000, a to štyrikrát ročne v náklade 500 exemplárov. Grafickú úpravu a tlač si zabezpečujeme vo vlastnej réžii. Ako šéfredaktori sa striedajú vedúci jednotlivých oddelení, ktorí sú zodpovední za konkrétne číslo periodika. Pri príprave každého čísla sa tak aktivizuje kreativita riadiacich pracovníkov, ktorí sú nútení hľadať stále nové nápady, námety, ďalej sa vzdelávať, študovať odbornú tlač, pracovať v tíme a neustále hodnotiť dosiahnuté výsledky svojich oddelení.

Naším cieľom je poskytnúť čitateľom čo najkomplexnejší obraz o knižničných fondoch, službách, novinkách, oboznámiť ich s úlohami, funkciami a organizačnou štruktúrou knižnice a upriamiť ich pozornosť na pripravované podujatia. Knižničné noviny sú nepredajné a pre verejnosť sú informáciou o tom, že knižnica sa otvorila jej potrebám a požiadavkám.

O správnosti tejto cesty nás utvrzuje fakt, že náklad novín je rozobratý takmer hneď po jeho vydaní.

### *Videofilm*

V priestoroch absenčných výpožičných služieb, kde sa v čase najsilnejšej prevádzky knižnice vytvárajú rady čakajúcich používateľov, premietame videofilm o službách knižnice. Videoprojekcia je nepretržitým premietaním informačného filmového záznamu o práci knižnice s titulkami pri ukázkach konkrétnych možností štúdia z klasických, elektronických a audiovizuálnych informačných zdrojov.

Film je zameraný hlavne na možnosti a ponuku jednotlivých študovní, v ktorých sú spravidla dostupné aj informačné materiály, ktoré sú už rozpožičané, prípadne z iných dôvodov nie je možné požičať si ich absenčne. Úlohou videoprojekcie je propagovať možnosti využívania výpočtovej techniky, pripojenia na internet a využívania dostupných databáz. Poslaním a úlohou tohoto videofilmu je názorne poukázať na spomínané možnosti a obrazovými zábermi na jednotlivé študovne zaujať a upútať pozornosť aj tých používateľov, ktorí si k nám chodia knihy len vypožičiavať.

Táto myšlienka vznikla pri vyhodnocovaní dotazníkových prieskumov zameraných na názory a potreby používateľov, z ktorých jednoznačne vyplynulo, že mnoho našich používateľov využíva len absenčné služby knižnice a nepozná, alebo nevyužíva služby študovní.

### *Informačná príručka*

Jednou z foriem propagácie a informačnej výchovy je *informačná príručka*, ktorá kompletne informuje o službách knižnice. Oboznamuje čitateľa s históriou knižnice, s knižničným poriadkom, s informačným aparátom, s poskytovanými službami, s informačnými zdrojmi, s cenníkom služieb a s ponukou všetkých 13 študovní, ktoré má používateľ k dispozícii.

Príručka obsahuje aj kontaktné adresy a telefónne čísla vedúcich pracovníkov jednotlivých oddelení.

### *Informačné letáky a plagáty*

Knižnica každoročne vydáva množstvo *informačných letákov a plagátov*, v ktorých propaguje knižničné fondy, informačné databázy a študovne knižnice, ktoré sú voľne dostupné v knižnici, a ktoré distribuujeme aj do škôl.

### *Informačný panel*

Pri vchode do budovy knižnice je prehľadný informačný panel, informujúci o aktuálnych akciách a podujatiach.

Na orientačných mapách v átriu knižnice sú pôdorysy jednotlivých podlaží so zreteľným vyznačením študovní a s prehľadnou navigáciou vo všetkých priestoroch knižnice.

### *Internetová stránka knižnice*

Vizitkou knižnice je *internetová stránka*: <http://www.svkbb.sk/>.

Pre všetkých záujemcov tu sprístupňujeme konkrétne informácie týkajúce sa histórie, činnosti a služieb knižnice, vrátane obrazovej dokumentácie, prístupu do on-line katalógu, informácií o aktuálnych podujatiach atď.

Pozornosť si zasluhuje odkaz elektronické zdroje, ktorý čitateľom sprostredkováva linky na slovenské a české knižnice, na najznámejšie zahraničné knižnice, otvára prístup ku knižničným informačným bránam, do čítárne elektronických periodík, k ekonomickým a právnym časopisom atď. Sú tu tiež linky pre knihovníkov a iné zaujímavé zdroje elektronických informácií ako napr. elektronická knižnica CVTI SR (centra vedecko-technických informácií), knižnica jej elektronických dokumentov, Európa na internete, Euronavigátor zameraný na využívanie fondov Európskej únie, alebo virtuálna študovňa dokumentov roztriedených podľa tematických skupín.

### *c/ publicita*

Za veľmi účinný spôsob zviditeľňovania považujeme pravidelné *informovanie o ŠVK v tlači a v ostatných médiách.*

#### *Odborné príspevky*

Sú to jednak príspevky pracovníkov knižnice odprednášané na rôznych odborných podujatiach, seminároch a konferenciách usporadúvaných na pôde našej knižnice a na rôznych iných domácich a zahraničných podujatiach a jednak publikovanie odborných príspevkov pracovníkov knižnice v odbornej tlači.

#### *Popularizačné príspevky*

Správy o podujatiach a novinkách v knižnici uverejňujeme aj v spravodajskej a populárnej tlači regionálneho a celoslovenského charakteru.

Za minulý rok, v niekoľkých desiatkach uverejnených článkov, dominovalo spravodajstvo o otvorení nových priestorov v historickej budove Župného domu a o sprístupnení študovne 3. tisícročia.

Pravidelne informujeme o činnosti knižnice a o pripravovaných akciách a podujatiach nielen v tlači, ale aj v rozhlasových a televíznych reláciách regionálneho, aj celoslovenského charakteru. V minulom roku bolo odvysielaných niekoľko desiatok rozhovorov, predovšetkým s členmi vedenia knižnice a niekoľko informatívnych relácií upozorňujúcich na podujatia organizované v priestoroch ŠVK.

#### *Tlačové konferencie*

V posledných rokoch sa na pôde ŠVK dvakrát ročne koná *tlačová konferencia.*

### **Spolupráca s knižnicami a inými inštitúciami:**

#### *a/ domáca*

Zo spolupráce s inými knižnicami, vysokými školami a kultúrnymi inštitúciami na Slovensku spomenieme aspoň spoluprácu so Slovenskou národnou knižnicou v Martine, s Ústrednou knižnicou Filozofickej fakulty Univerzity Komenského v Bratislave a s Univerzitnou knižnicou v Bratislave napr. pri implementácii nového knižničného systému VIRTUA a spoluprácu a participáciu s mnohými ďalšími inštitúciami na príprave množstva konkrétnych projektov z oblasti jednotlivých odborov knižnično-informačných činností.

V rámci regiónu zabezpečujeme plnenie dohodnutých zmluvných úloh medzi Univerzitou Mateja Bela, Akadémiou umení, Slovenským rozhlasom a Úradom priemyselného vlastníctva SR so sídlom v Banskej Bystrici, spolupracujeme s mestom Banská Bystrica a s neziskovými organizáciami pôsobiacimi na území mesta a regiónu.

Štátna vedecká knižnica v Banskej Bystrici sa v priebehu niekoľkých rokov stala centrom nových trendov práce a priekopníčkou vo využití informačných technológií v knižnično-informačných službách.

#### *b/ zahraničná*

Spolupráca so zahraničnými inštitúciami prináša nové prvky do práce knižnice, rozširuje možnosti rozvoja poznania a efektívneho využívania skúseností získaných z partnerských knižníc. Uskutočňuje sa formou výmenných, recipročných pracovných pobytov, výmenou knižných publikácií a odborných periodík.



Novou aktivitou knižnice je činnosť Regionálneho vzdelávacieho centra pre nemecký jazyk a kultúru, ktorá je podporovaná Nadáciou Roberta Boscha v Stuttgarte.

V rámci medzinárodnej výmeny publikácií spolupracujeme aj s Hillman Library University of Pittsburgh a s Main Library University of Georgia USA.

V priestoroch Štátnej vedeckej knižnice v Banskej Bystrici má svoje miesto aj:

**Regionálna kancelária prezidenta SR.** Táto informácia rezonuje aj v podvedomí občanov, ktorí služby našej knižnice nikdy nevyhľadávali. Stáva sa, že práve z tohoto dôvodu sa k nám prídu len pozrieť a široká škála nami ponúkaných služieb a podujatí ich dokáže zaujať.

Medzi naše priority patrí skvalitňovanie knižnično-informačných služieb používateľom premyslenou koordináciou jednotlivých pracovísk knižnice a študovní, dôsledné využívanie všetkých primárnych aj sekundárnych informačných zdrojov a databáz pri informovaní používateľov, propagovanie nových foriem knižnično-informačných služieb a nových dokumentov a informačných databáz v knižnici.

Intenzívne sa zapájame do plnenia úloh k programu elektronizácie knižníc v SR (projektu KIS3G). V spolupráci so Slovenskou národnou knižnicou testujeme knižnično-informačný systém pre knižnice v SR. Plánujeme prenesenie databázy údajov knižnice zo systému VTLS na systém VIRTUA, implementáciu systému VIRTUA a jeho plné využívanie v knižnici.

Neodmysliteľnou súčasťou práce knižnice je pokračovanie v spracovávaní projektov a grantov na zabezpečenie finančných prostriedkov na odborný a materiálny rozvoj knižnice.

Na záver prajeme Vám i sebe čo najviac entuziazmu, úcty ku knižnično-informačným pracoviskám, výborné nápady a možnosti ich realizovať, dobré zdravie, kvalitné technické vybavenie a lepšie finančné zabezpečenie knižníc.

#### Literatúra:

1/ BORCHARDT, P. et al.: *Marketing pro veřejné knihovny*. Praha: Národní knihovna, 1994. 187 s. ISBN 80-7050-173-1

2/ FORDINÁLOVÁ, L.: *Knižnice a marketing*. Bratislava: Slovenská technická knižnica, 1993. 48 s.

3/ MELEKOVÁ, M. - DOKTOROVÁ, O.: *Projekt informačnej výchovy v Štátnej vedeckej knižnici v Banskej Bystrici* [CD-ROM]. In: *Informace na dlani / Informácie na dlani*. Praha: Albertina icome, 2003. Inforum 2003. ISSN:1214-1429

4/ SNOPKOVÁ, B.: Vydávanie vlastného periodika - jeden z hlavných pilierov public relations knižnice. In: *ITlib. Informačné technológie a knižnice*. ISSN 1335-793X, 2003, roč. 7, č.4, s.23.

5/ ŽÁČIKOVÁ, L.: *Plán činnosti na rok 2004*. Banská Bystrica: Štátna vedecká knižnica, 2004. 44 s.

6/ ŽÁČIKOVÁ, L.: *Správa o činnosti za rok 2003*. Banská Bystrica: Štátna vedecká knižnica, 2004. 70 s.