



## Könyvtári marketing – hagyományos vagy digitális módszerek?

A könyvtárak számára kényelmes, hogy új programjaik vagy szolgáltatásaik népszerűsítéséhez már jól ismert és hagyományos marketingeszközöket, például nyomtatványokat, elektronikus felületeket vagy élőszavas kommunikációt alkalmaznak. Az elsők között jelentek meg ugyanakkor a közösségi hálón is, hogy kapcsolatot tartsanak olvasóikkal. A könyvtáraknak a hagyományos és a legújabb módszereket is egyaránt alkalmazniuk kell, ha azt szeretnék, hogy üzenetük mindenkihez eljuthasson. Mivel népes olvasókör eléréséhez szűkösek a forrásaik, a különböző módszerek hatékonyságát és mérési lehetőségét is biztosítaniuk kell. A nagy kérdés, hogy vajon jó-e a könyvtárak marketingje?

### Felhasználói elvárások és könyvtári marketing

Gyakori eset, hogy amikor a tömegtájékoztatásban megjelenik egy hír valamilyen új elektronikai eszközről, az olvasó csalódottan távozik a könyvtári kölcsönzőpulttól azt tapasztalva, hogy az eszközt még nem tudja kikölcsönözni. Ennek oka az lehet, hogy a könyvtár nem kommunikál megfelelően.

A legnagyobb baj, hogy a felhasználók nincsenek tisztában a könyvtárak alapfeladatával, illetve azal, hogy nem minden könyvtár engedheti meg magának a legújabb elektronikus eszközök beszerzését. Az is lehetetlen elvárás, hogy a könyvtár mindenkinek minden igényét kielégítse. Hatékony marketinggel jobban meg lehetne értetni az olvasóközönnyel, hogy a könyvtárak költségvetési keretei mire elegendők.

Gondot jelent továbbá, hogy a könyvtárnak nincs megfelelő ismerete a programokkal és szolgáltatásokkal, illetve magával a könyvtárral mint közösségi szolgáltatóval kapcsolatos marketingtevékenység terén. Hollywood bevált gyakorlata alap-

ján a könyvtárak példát vehetnének a mozifilmek megjelenését megelőző kampányokról, amikor is hagyományos és közösségimédia-eszközök segítségével hatalmas várakozást keltenek a nézőkben, akik már alig várják a film megjelenését. Az új könyvtári szolgáltatások bevezetését is megelőzhetné hasonló, az olvasók érdeklődését felkeltő tevékenység, hogy az olvasóknak már eleve legyen valamiféle elképzelésük.

### Néhány szemléltető adat

A „Hogyan értékelik az amerikaiak a közösségi könyvtárakat?” című legújabb PEW-jelentés szerint a válaszadók kilencvenöt százaléka úgy gondolja, a közkönyvtárak fontos szerepet játszanak abban, hogy mindenki számára megteremtsék a siker lehetőségét.

### Összegzés

A könyvtárak nélkülözhetetlen és fontos szerepet töltenek be a közösségekben. Ma már annyi marketingeszköz áll rendelkezésre a mondanivaló közvetítésére, amennyi korábban elképzelhetetlen volt. Maga a web is sajátos önszervező lehetőség, hiszen magukban a felhasználókban is hatalmas lehetőségek rejlenek, amikor szájról-szájra terjesztik ismerőseik között a könyvtári szolgáltatásokat. A hagyományos és a legkorszerűbb módszerek közötti váltást támogatják az olyan digitális kommunikációs csatornák is, mint például a Twitter, az Instagram, a Facetime, a Snapchat, a Tumblr, a Facebook és a Vine. A felhasználókkal való megfelelő kapcsolattartás esélyt jelenthet a könyvtárak felhasználói körének kibővítésére.

**/MASSIS, Bruce E.: Library marketing. Moving between traditional and digital strategies. = New Library World, 115. köt. 2014. 7–8. sz. 405–408. p./**

(Császár János)