

A ZSOLNAY ÖRÖKSÉGKEZELŐ NONPROFIT KFT. SZAKMAI BESZÁMOLÓJA 2012.



TARTALOMJEGYZÉK

Rövid áttekintés	3
A KODÁLY KÖZPONT 2012. ÉVI MŰKÖDÉSE	5
Sikeres létesítmény	5
Szakmai egységek tevékenysége	6
A Kodály Központ 2012. évi programjai	8
Kodály Központ - minőség	9
Kodály Civil Pályázat	9
A 2012-ben lebonyolított rendezvényekkel kapcsolatos mutatók	9
Összegzés	10
VILÁGÖRÖKSÉG	12
2012-ben megvalósult programok a világörökségi helyszíneken	13
Múzeumpedagógia a pécsi világörökségi helyszínen	15
MŰVÉSZETEK ÉS IRODALOM HÁZA	18
A működéshez szükséges eszközök és személyi feltételek	18
Állagmegóvás, karbantartás, fejlesztések	18
Szakmai tevékenység	18
ZSOLNAY KULTURÁLIS NEGYED	22
Munkaszervezet	22
Műszaki üzemeltetés – operátori munkák, karbantartási és javítási feladatok	23
Garanciális feladatok	25
Fejlesztések, beruházások	26
Gondnoki munka	27
Rendezvénybiztosítás	28
Ingatlangazdálkodás	28
Egyéb tevékenység	29
A Zsolnay Kulturális Negyed 2012. évi programjai	31
Fesztiválok és programsorozatok a Zsolnay Kulturális Negyedben	32
Intézményi átalakítások – újabb kihívások	33
A Pécsi Galéria M21 kiállítóterének 2012. évi kiállításai	34
PÁLYÁZATI TEVÉKENYSÉG	35
ÉRTÉKESÍTÉSI TEVÉKENYSÉG	37
AZ INFOPONT HÁLÓZAT TEVÉKENYSÉGE	38
Az infopont hálózat feladata, helyszínei	38
Általános feladatok:	38
Helyszínek és feladatok	39
Az infoponthálózat feladatainak változása, bővülése	39
Kiemelt feladatok	40
Infopontok infrastruktúrája	43
Kapcsolatok, együttműködések	44
Látogatottsági adatok	45
MARKETING-KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG	47
Arculat	48
Stratégiai partnerek	49
Nemzetközi kommunikáció	51
Közönségszervezés	51
Portálrendszer, online tevékenységek, fordítás	52
Új oldalak, microsite-ok	54
További közösségi médiakapcsolódások	56
Turisztika	59
Értékesítés a ZSÖK NKft. helyszínein	60
Ajándéktárgyak értékesítése	61
2012-es kiadványok	62
Programok promótálása	64
Szigalizációs rendszer a Zsolnay Kulturális Negyedben és környezetében	68
Zsolnay Kulturális Negyed közvetlen külső környezete	71
Marketing információs rendszer, kutatás	71
Látogatóforgalom földrajzi megoszlása	72
Vevőelégedettség mérése	77

A Zsolnay Örökségkezelő Nonprofit Kft.(továbbiakban: ZSÖK Nkft.) kiterjedt tevékenységi köreit és az általa ellátott feladatokat tekintve, Pécs város kulturális intézményrendszerének legnagyobb, legmeghatározóbb szereplője. Jelen beszámoló célja, hogy bemutassa a Társaság által üzemeltetett és működtetett Zsolnay Kulturális Negyedben, a Kodály Központban, a Világörökség helyszínein és a Művészetek és Irodalom Házában 2012-ben ellátott feladatokat.

Rövid áttekintés

A ZSÖK NKft. alapvető feladata volt a 2012-dik évben is, a Pécs város életében kiemelkedő szerepet betöltő kulturális közszolgáltatási, művészeti, közművelődési feladatokat ellátó, továbbá a város kiemelt turisztikai vonzerejét jelentő egységeinek - köztük a Világörökségi helyszínek, a Zsolnay Kulturális Negyed, a Kodály Központ és a Művészetek és Irodalom Háza - üzemeltetése és működtetése.

Pécs MJ Város Önkormányzata a világörökségi helyszínek bemutatása és az Európa Kulturális Fővárosa programsorozat kapcsán megvalósuló kulturális infrastruktúrát növelő beruházásokkal, olyan nagyszabású és hosszútávú kultúrafejlesztési koncepció mellett kötelezte el magát, amely méltán talált pozitív visszhangra a kultúra és a művészeti élet területén tevékenykedő munkatársaknál, továbbá jelentős szerepet játszik a város jövőbeni arculatának meghatározásában, az idegenforgalom jelentős mértékű fellendítésében, egy országos léptékben mérve is jelentős kulturális decentrum létrehozásában. A fejlesztések alkalmassá teszik a várost arra, hogy bekapcsolják annak művészeti-kulturális tevékenységeit a nemzetközi kulturális és művészeti élet kommunikációs hálózatába és piacába, így az évek során jó eséllyel válhat a régió egyik jelentős kulturális központjává.

A fejlesztések azonban elkerülhetetlen változásokat generáltak, mind a kulturális „infrastruktúra” - pl. belvárosi intézmények és művészeti együttesek költözése a Zsolnay Kulturális Negyedbe és a Kodály Központba, továbbá azok feladatainak részbeni változása - mind pedig a kultúrafogyasztási szokások tekintetében. Ezért célszerűnek látszott, hogy a kulturális intézmények és események egymást kiegészítve és erősítve működjenek elkerülve az előző években számtalan esetben tapasztalt párhuzamosságokat -, továbbá magasabb szintű koordináltságra volt szükség, amelynek megvalósítása a ZSÖK Nkft. által működtetett épületegyüttesekben hatékonyan megvalósult. Pécs város vezetése azzal a céllal vonta össze és szervezte egy központi menedzsment alá az újonnan felépült infrastruktúrák és a már évtizedek óta működő Művészetek és Irodalom Háza kezelését és az azokban megjelenő tartalmi elemek tervezését és megvalósítását, hogy egyrészt egységes kulturális termékként jeleníthesse meg azt Pécs határain kívül, másrészt, hogy a kulturális ipar, mint a város számára a gazdasági kitörés egy fontos lehetősége megfelelően összehangolt formában legyen képes működni. A város kulturális színtereinek ilyen jellegű működtetése olyan gondolkodásmódot tükröz, amelyben a nagy ívű kulturális programokhoz és

eseményekhez méltó kulturális infrastruktúrális fejlesztés történt, összekötve mindezt egy olyan kulturális alapú rehabilitációval, amely mentén új tartalommal (események, látnivalók) gyarapodott a város, a racionalizálható gazdaságosság és a fenntarthatóság szempontjainak figyelembe vételével.

Fontos elvárás volt továbbá a társasággal szemben, hogy biztosítsa a beruházások megvalósíthatósági tanulmányában előírányzott és az EU-s fejlesztés eredményeképpen elvárt és meghatározott évi látogatószámot és egyéb indikátorszámokat. Ez a Zsolnay Kulturális Negyed esetében évi 150.000 főt, a Kodály Központ tekintetében pedig évi 50.000 főt jelentett.

Célunk volt tehát az általunk üzemeltetett helyszínek, valamint a társaság által megszervezett programok kapcsán olyan marketing-kommunikációs stratégiát kialakítani, amely hatékonyan képes kiszolgálni mindazt a sokszínű kulturális palettát, ami a cég tevékenységi körét jellemzi, és amely nyomán sikerült magasan felülmúlni a fentiekben említett éves látogatószámra vonatkozó elvárásokat. Mindezt úgy, hogy a Zsolnay Kulturális Negyed egyes "attrakciói" csak április végén váltak a nagyközönség számára is látogathatóvá. Különösen fontosnak tartottuk, hogy az egyes területek, események, programok, illetve szolgáltatások egyaránt folyamatosan jelen legyenek a városlakók életében, a városra, mint turisztikai desztinációra gondoló turizmus-menedzsment szervezetek kínálatában, valamint az előállított termékeket fogyasztók – a turisták választásai között is. Mindennek eredményeként 2012-ben a Zsolnay Kulturális Negyed mindösszesen 245.876 fő látogatói száma, 64%-al múlja felül az EU-s pályázatban előírt indikátorszámot, a másik nagy létesítményben, a Kodály Központban regisztrált 79.368 fő látogató pedig közel 60%-al haladja meg az elvárt 50.000 fő/év indikátorszámot.

A Zsolnay Örökségkezelő Nonprofit Kft. által működtetett létesítményekben a 2012-dik évi látogatószám mindösszesen 379.519 fő volt.

Mindezek okán elmondhatjuk, hogy a társaság 2012-ben is minőségi és hatékony munkát végzett, amellyel nagymértékben hozzájárult Pécs város ismertebbé tételéhez és kedvező megítéléséhez.

A KODÁLY KÖZPONT 2012. ÉVI MŰKÖDÉSE

A 2010 decemberében megnyílt Kodály Központ iránt a működés első évében 2011-ben hatalmas érdeklődés nyilvánult meg. 2012 év elején kérdésként merült fel, hogy vajon fenntartható-e ez a látogatottság a második működési évben is. Év végére bizonyossá vált, hogy 2012-ben is sikerült a megelőző évhez hasonló nagyságrendű látogatószám elérése.

Sikeres létesítmény

A beruházás már hónapokkal az átadása után bizonyította, hogy nemzetközi összevetésben is kivételes akusztikai sajátosságokkal bír, korszerű háttértechnikát tartalmaz és multifunkcionális épületként is sikeresen működik. 2012-ben tovább gyarapodott a Ház szakmai kitüntetései sora.

A 11.144 nm nettó alapterületű épület akusztikai tervezésű nagyterme 999 fő befogadására alkalmas, amely a rendezvény típusától függően a változtatható színpadállásnak megfelelően 928 és 880 főre módosítható a zenekari igényeknek megfelelően. A nagyterem elsősorban koncertterem. A díszletmozgatás nélküli balett- és egyéb koreografált előadások, stilizált szcenikai elemeket tartalmazó operák számára alkalmas. Másodsorban a nagyterem a konferenciák plenáris előadóterme. Harmadrészt a földszinti zsöllye sík padlóssá alakítható, vagyis a nagy és vízszintes felületet igénylő rendezvények befogadására is alkalmassá tehető. Gépészete stabil, gyors és hatékony. 2012-ben számos fejlesztést végzett a ZSÖK Nkft., melyek közül a felsőgépészet akusztikus lezárását és az átadási állapothoz képest jelentősen kibővített informatikai rendszert érdemes kiemelni.

A Központ rendeltetése szerint teljesített egész évben, műszaki fennakadás és emiatt rendezvény megghiúsulás nem volt. 2012-ben viszonylag kevés garanciális javítást kellett elvégezni. Ezek is túlnyomó részben elállítódás korrekciós, esztétikai, illetve nyílászárókkal kapcsolatos munkák voltak. Kis részük érintette az épületgépészetet, színpadtechnikát valamint a ház villamos berendezéseit. Kijelenthető, hogy a Kodály Központ épületének és berendezési tárgyainak állapota kitűnő, az elhasználódás foka – minden bizonnyal a folyamatos és professzionális karbantartásnak köszönhetően - a vártnál is kedvezőbb. A rendszerek biztonságosan és az előírásoknak megfelelően működnek.

2012-ben az első félév kevesebb rendezvénnyel zajlott, mint ugyanez az időszak a korábbi évben. Ennek legfőbb oka az volt, hogy kiemelt partnerünk, a Pécsi Kulturális Központ (a továbbiakban: PKK) személyi állományának jelentős része beolvadt a ZSÖK NKft-be. Ugyanakkor a PKK az erre az időszakra korábban vállalt rendezvényszámát már nem teljesítette s így 11 rendezvénnyel kevesebb került a programnaptárba. A ZSÖK Nkft. és partnerei ezt a „kiesést” az őszi zenei évadban bepótolták. Kijelenthető, hogy a

megvalósított rendezvényszám így híven tükrözi Pécs és a régió piaci viszonyait, fogyasztási hajlandóságát. A 80%-os kihasználtságból jól látszik, hogy átlagban heti 2 koncert képes megfelelő nézőszámmal működni a Kodály Központban. Minden e feletti vállalás kockázatot rejt vásárlóerő tekintetében. Manapság ez nemzetközileg is tapasztalható, még tőlünk nyugatabbra tekintve is.

Szakmai egységek tevékenysége

A Kodály Központ az elmúlt évben a ZSÖK NKft. egyik divíziójaként működött, amelyben 6 szakmai csoport látta el az üzemeltetés és működtetés kapcsán felmerülő feladatokat:

1 Üzemvitel

A csoport 7 főből áll.

- 1 fő rendszermérnök (csoportvezető)
- 1 fő műszaki menedzser-karbantartó
- 2 fő diszpécser-villanyszerelő
- 1 fő informatikus
- 2 fő parkgondozó

Ez a csoport végezte a ház rendszereinek napi működtetését, a teljes épületgépészet felügyeletet, a teljes villamos karbantartást, a hibafeltárást és garanciális ügyintézését, a rendszeroptimalizálásokat, javításokat, illetve külső partner esetében azok művezetését. Ugyancsak ez a csoport felelt – a külső szolgáltatóval megvalósuló - takarítás, valamint a hó és síkosság-mentesítés minőségéért. A kollégák maguk végeztek el éves szinten jelentős értékű karbantartási munkát főleg az erős és gyengeáramú területen, mellőzve külső szolgáltatói partnert.

2 Szcenika

A csoport 6 főből áll.

- 1 fő főszcenikus (csoportvezető)
- 1 fő színpadmester
- 1 fő ügyelő
- 3 fő színpadgépész-berendező

A csoport egyeztetette a ház színpadi adottságait az elvárásokkal, megtervezte a produkciók helyi megvalósíthatóságát. Ez az egység látta el a rendezvények installációs munkafolyamatait, állította be a színpadállásokat, építette fel az emeléseket és a zenekari bútorzatot, horizontot.



A házban ez az egység rendezte be a kívánságoknak megfelelően az összes konferenciatermet is. Kezelte a süllyedőket és a felső gépészetet, raktározta az elemeket és szállította a házban a zongorákat. Ezen felül az előadásokon le kellett vezényelniük a színpadi folyamatokat. Nekik kellett betartaniuk és betartatniuk a biztonsági és színpad-szabványi előírásokat. Akár angol nyelven is.

3 Hangtár

A csoport 5 főből áll.

- 1 fő vezető hangmérnök (csoportvezető)
- 1 fő frontkeverő minősítésű AV technikus
- 2 fő monitorkeverő minősítésű AV technikus
- 1 fő AV technikus

Ez a csoport dolgozott legkevésbé a figyelem homlokterében, de nagyon komoly munkát végzett. Hisz nem csak a hangosított koncerteken és próbán dolgoztak, hanem gyakorlatilag valamennyin. Miután a Kodály Központban nem elválasztott a stúdió és a stage-sound tevékenység, az egység valamennyi tagja e két területen teljesítette az előírt munkáórait. Akusztikus koncerteken a felvételezés bemikrofonozása és mátrioxolása a feladat zóme, de a konferálás kiszolgálása is az ő dolguk volt. Hangosított koncerteken egyszerre mindannyiukra szükség volt, hisz a frontkeverő állásban, monitorállásban keverték, vagy rendszer-technikusként működtek, valamint a színpad-technikust és mikrofonost is ők biztosították.

Ha egy ilyen koncerten nagytermi vetítés is volt, akkor néha más csoport tagjának (pl fénytár) bevonására volt szükség. A vetítésen kívül az ő feladatuk volt a videó-dokumentáció is. Konferenciákon minden teremben ők biztosították a prezentációkat, hangosítást, képi és hangrögzítést.

4 Fénytár

A csoport 3 főből áll.

- 1 fő fővilágosító (csoportvezető)
- 2 fő világosító

Munkájuk nyomán a produkciók zóme ott és azon a napon alakult azzá ami, aztán az előadás estjére vált láthatóvá. Rendezvényi munkájuk mellett ők tartották karban az eszközeiket is, ez komoly takarékosági tételt jelentett megint. Feladatuk volt a fényriderek egyeztetése is, akár idegen nyelven is.

5 Programiroda

A csoport 2 főből áll. (+1 fő tartós táppénzen és 1 fő gyesen)

- 1 fő programiroda-vezető
- 1 fő rendezvényfelelős

E csoport tartotta kézben a házban zajló folyamatokat. Minden rendezvényigényt “cizelláltak” és a helyi protokollnak megfelelően forgatókönyvvé alakítottak. Az ő felelősségük a szerződések és a forgatókönyvek tartalmának érvényesítése volt a Kodály Központban. Legyen az színpadi, vagy konferencia rendezvény. Összehangolták a többi csoport feladat kiosztását. Gyakorlatilag úgy működtek, mint a gyártás és felvételvezetők és account managerek együttesen pl. egy televízióban. Ez a rendszer annyira jól bevált, hogy már a Művészetek Palotája is érdeklődik utána.

6 Akusztika

Gyakorlatilag nem csoport, de fontos terület. 1 fő zenei rendező, akusztikus alkotta. A gyakorlatban minden olyan esetben munkát végzett, amelyben akusztikus hangszerek hangfelvételezése, hangversenytermi próba folyamat, illetve koncert zajlott. Ő volt a “ház füle”. Szakértelme megkérdőjelezhetetlen. Kompetenciáját egyetlen karmester, vagy szólista sem vitatta eddig. Amellett, hogy kitűnően megérteti magát a muzsikusokkal, komoly tudáseleme az intézménynek.

A Kodály Központ 2012. évi programjai

A Kodály Központban megrendezett koncertek és egyéb kulturális programok megoszlása szervezők szerint 2012-ben

A Kodály Központban 2012-ben a üzleti rendezvényeket/konferenciákat nem számolva összesen 131 kulturális program, esemény zajlott, melynek egy jelentős részét a rezidens zenekar koncertjei, gyermekeknek szóló programjai tették ki. A programok



fennmaradó hányadát a ZSÖK Nkft., a Dél-Dunántúli Filharmonia, valamint külső használatba vevők (bérlok) szervezték. A hangversenytermi koncertek mellett néhány alkalommal a ház egyéb termeiben is megjelentek a kisebb volumenű előadások, valamint rendszeresen volt helyszíne a Kodály Központ hosszabb – rövidebb ideig tartó kiállításoknak, művészeti bemutatóknak.

ZSÖK Nkft. saját szervezésű programjai 19

Pannon Filharmonikusok programjai 43

Filharmonia Dél-Dunántúli Koncertszervező és Rendező NKft. 14

Külső szervezők 55

Összesen 131

A Pécsi Kulturális Központ 2012. május végi átalakulásával a Kodály Központban a kiemelt partnerszervezet addigi feladatainak jelentős részét a Kulturális Központ korábbi programszervezőinek egy részével kibővített ZSÖK Nkft. programszervezési divízió vette át.

Kodály Központ - minőség

A 2012 évben megvalósított programok tapasztalatai tovább erősítették azt a képet, amely a kiváló adottságokkal rendelkező hangversenyteremről már az első éves működés során egyértelműen kiderült. 2012 végére a hazai zenei szakma számára úgy a terem akusztikáját, mint az itt nyújtott szolgáltatásokat illetően egyértelművé vált, hogy a Kodály Központ Magyarország egyik, sokak szerint a legjobb koncertterme. Ez a minőség kötelezi a működtető szervezetet arra, hogy a tartalmat illetően és a műsorstruktúra tekintetében az előadások minőségét és színvonalát ennek megfelelő szinten tervezze 2013-ra és a további évekre is.

Kodály Civil Pályázat



2012-ben első alkalommal került meghirdetésre, majd kezdődött el a Kodály Központ civil szervezetek számára kialakított pályázatának lebonyolítása. Amellett, hogy az első év tapasztalatai egyértelműen pozitívak, sok olyan hasznos észrevétel érkezett a civil szervezetek részéről, amelyek a következő pályázatokba beépítve segíthetik munkájukat. A ZSÖK Nkft. szintén tervezi néhány olyan további biztosíték

beépítését a pályázatok következő, 2013-dik évi tervezésébe és lebonyolításába, amelyek amellett, hogy a civil szervezetek munkáját segítik, a minőségi programtervezést és lebonyolítást is megfelelően biztosíthatják, hiszen a pályázat során jellemzően olyan programszervezők kapnak lehetőséget rendezvények megvalósítására, akik ilyen méretű intézményben még nem rendelkeznek programszervezői tapasztalattal.

A 2012-ben lebonyolított rendezvényekkel kapcsolatos mutatók

Rendezvények száma: 167

Rendezvéynapok száma: 142

Azonos napon a ház különböző tereiben sokszor több rendezvény is zajlott.

Rendezvényjelleg szerinti megoszlás:

Koncertek-előadások, művészeti programok száma: 131

Koncerttermi főpróbanapok száma: 15

Konferenciák száma: 21

(Értékesített konferencianapok száma: 35)

Egy rendezvény átlagos diszpozíció időtartama 10,8 óra/nap volt.

Egyéb:

Próbatermi „tutti” próbanapok száma: 220

Szekciós egyéni és szólampróbák száma: 672

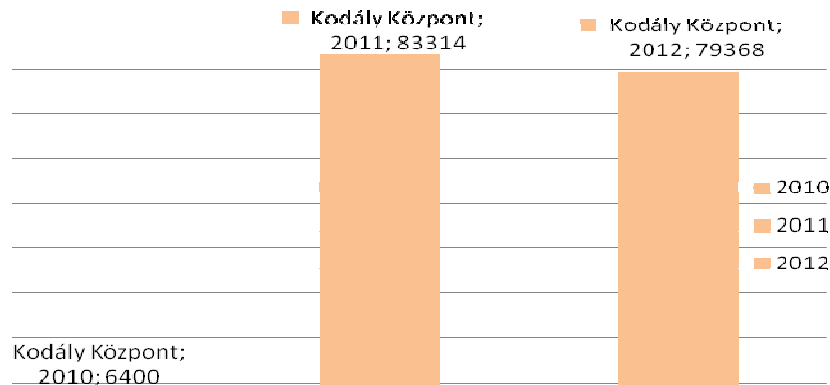
Látogatottsági mutatók

Összes látogató 2012-ben: **79 368 fő**

ebből koncertlátogató: 71 539

konferencia, turisztikai és protokoll látogató: 7 829 fő)

Az alábbi táblázat a Kodály Központ – megnyitás óta történt- látogatószámait mutatja.

**Összegzés**

A Kodály Központ összesen 25 fővel látta el helyileg a működtetést, mely tevékenységet a ZSÖK Nkft. más – az elmúlt évben még divíziónak nevezett - egységei egészítették ki. (pénzügy, programszervezés, értékesítés, kommunikáció és marketing, jogi osztály) Az egységet egy fő divízióvezető - aki egyben üzemeltetési igazgató is – irányította. Ez más, hasonló méretű és adottságokkal rendelkező intézményekkel összehasonlítva nagyon alacsony számnak mondható. Akár hazai, akár külföldi relációt vizsgálva.

A Központ működése, a két év alatt lezajlott közel 370 esemény alatt bizonyította létjogosultságát, minőségét. A Központ munkatársai megfelelő tapasztalati tudást halmoztak fel, amely műszaki kiszolgálása, fenntartása és a megfelelő pénzügyi feltételek biztosítása mellett továbbra is sikerre számíthat.

Összességében bátran állítható, hogy a terem kihasználtsága meghaladja a várakozásokat, s mind a rezidens, mint a partner intézmények által szervezett programok 2012-ben is hozzájárultak a Kodály Központ magas színvonalú működéséhez. A hasonló szintű, léptékű és minőségű Művészetek Palotájával összehasonlításában, a Kodály Központ jelentősen kevesebb pénzügyi forrásból üzemelt, megtartva az Európai Unió kötelezettségvállalások indikátorait is, hozzásegítve Magyarországot vidéki nemzeti kulturális intézményrend-szerének kiterjesztéséhez, s az ország nemzetközi pozícionálásának erősítéséhez.



VILÁGÖRÖKSÉG

Műszaki üzemeltetés

2012 júniusában az előzetes egyeztetéseket követően a Reneszánsz Kőfaragó Zrt. megszüntette a beázásokért felelős repedéseket, hézagokat, mindezt a garanciális kötelezettségének eleget téve.

A látogatóközpont járható üvegfüldője ebben az évben kétszer is megrongálódott. Mindkét esetben megtettük a szükséges rendőri feljelentést, de sajnos elkövetőt egyik esetben sem tudtak felderíteni. A biztosító felé jelentettük az eseteket. Mostanra mindkét törött üveg cseréje megtörtént.

A Világörökség, mint turisztikai attrakció

2012-ben is a fő bevételi forrást a világörökségi helyszínek esetében, a turisztikai célú hasznosítás jelentette. A legfontosabb feladat a városba látogató vendégek megfelelő fogadása volt. Ebben az idényben kicsivel több, mint negyvenezer látogató fordult meg a helyszíneken, ami a tavalyi évhez képest emelkedést mutat.

Látogatói statisztika:

	Egyéni	Tárlatvezetéssel	Mauzóleum	Összesen
Felnőtt	8987	138	3670	12795
Csoportos	903	220	119	1242
Diák	6839	1217	2423	10479
Nyugdíjas	4978	407	1575	6960
Pedagógus	1196	58	366	1620
Összesen	22903	2040	8153	33096
<i>Szerződéses konstrukciók összesen</i>				5297
Programok				1919
Mindösszesen				40312

Világörökség, mint kiállítás és rendezvény helyszín

2012-ben a világörökségi helyszíneken, főként a Cella Septichora Látogatóközpontban megvalósuló programok számát lecsökkentettük az előző évhez képest és a fő hangsúlyt a múzeumpedagógiai programunkra helyeztük.

Összesen 14 „alkalmi” program, rendezvény valósult meg. Ezek jelentős része ismeretterjesztő, a világörökségi helyszínt és az antik kultúrát kreatív, innovatív módon bemutató programok, ám emellett idén is helyet kaptak képzőművészeti és zenei rendezvények is a majd’ kétezer éves falak között.

2012-ben megvalósult programok a világörökségi helyszíneken

Január 17 – február 15. Téli Tárlat – Pécs – Baranya Művészeinek Társulata – kiállítás

Pécs Baranya Művészeinek Társasága egy 'Téli Tárlat' c. kiállítással szerepelt január 17-től február 15-ig a Cella Septichora falain.

A kiállítók elsősorban Pécssett élő képzőművészek voltak.

Január, február, november, december - péntekenként - Éjszakai tárlatjárat, fejlámpás vezetés

A téli hónapokban minden pénteken fejlámpás tárlatvezetést tartottunk az érdeklődőknek, amelyen egy különleges kaland keretein belül, más fényben fedezhették fel az ősi sírkamrák sejtelmes világát a Látogatóközpont labirintusában..

Január, február, november, december - szombatonként - Múltba röppentő forralt boros pillanatok

Izgalmas séta a Cella Septichora Látogatóközpontban, amelynek során nemcsak a pécsi világörökségi helyszíneket - Cella Septichora, Cella Trichora, Ókeresztény Mauzóleum, Apáca utcai síremlékek tekinthették meg az érdeklődők hanem a középkori Pécs épített örökségét is - a Dóm tér középkori látnivalóit. A program végén forralt bort kínáltunk a látogatóknak.

Február 11. Világörökségek táncos találkozója – Farsang

2011-ben újabb világörökségi címmel büszkélkedhet Magyarország. A magyar táncház mozgalom -amint a mohácsi busójárás is - az UNESCO szellemi kulturális örökség listáján kapott helyet. Ezen a napon a Baranya megyéhez kapcsolódó szellemi és épített világörökségi értékeinket vidám, táncos, kolompolás, beöltözős formában ismerhették meg az érdeklődők.

Március 3. Idegenvezetők világnapja

A Cella Septichora Látogatóközpont, Ókeresztény mauzóleum és az Apáca u-i síremlékek megtekintése, szakképzett vezető bemutatásával.

Március 29 – április 29. Barátság kiállítás

Finn-Észt-Magyar alkotók közös kiállítása.

AZ INNO PROJECT KFT., és az EVAK szervezésében létrejött kiállítás, Elina Sorainen (FIN), Deák Zsuzsa, Jüri Arrak (EST), Szögi András részvételével.

Május 23 - 26. Ókeresztény Konferencia

A Zsolnay Örökségkezelő Nonprofit Kft. Világörökség Divíziója 2012. május 25-26-án 'Early Christian Art: An International Conference with special regard to the early Christian Cemetery in Sopianae (Pécs – Hungary)' címmel nemzetközi szakmai konferenciát szervezett.

A pécsi ókeresztény temető páratlan építészeti és művészeti értékei számos európai egyetem figyelmét is felkeltették, ám megfelelő idegen nyelvű szakirodalom hiányában, csak felületes ismeretekkel

rendelkeztek a téma külföldi szakemberei. A konferencia megvalósítására irányuló törekvések legfőbb célja az volt, hogy nemzetközi viszonylatban, tudományos körökben is megjelenjen egy olyan kiadvány, amely hitelesen és szakszerűen mutatja be a pécsi világörökségi helyszín ókeresztény emlékeit, az emlékegyüttes egyediségét, keresztény művészetben és építészetben betöltött egyedülálló szerepét. A konferencián elhangzott angol nyelvű előadások szövege egy magas színvonalú tanulmánykötet formájában jelenik meg, amelynek kiadási költségeit – a konferencián résztvevő brit előadók jóvoltából – az University of London King's College finanszírozza. A kötet szerkesztése folyamatban van.

A konferencián elhangzó előadások témája elsősorban a pécsi ókeresztény temető bibliai jeleneteinek és szimbólumvilágának értelmezésére vonatkozott, valamint azok jelentőségére az európai kultúrkör ókeresztény ikonográfiájában.

Május 27 – 28. Feltalálók elfeledett kora

Pünkösöd vasárnapján és hétfőjén az ókori világ találmányai elevenedtek meg a Cella Septichora Látogatóközpontban. Az érdeklődők visszautazhattak az időben, római katonák és hölgyek segítségével ismerkedhettek meg a feltalálók elfeledett korával. Kipróbálhatták a vízi távirót, az ókori távolságmérőt vagy a bor automatát - mellyel a vizet borrá változtatták -, megtudhatták, hogyan működött az önműködő szökőkút és az első mechanikus óra és választ kaptak arra, hogy Heron gőzlabdája miért nem lett a világ első gőzgépe. A program egyik célja a világörökségi helyszínek interaktivitásának növelése, a látogatás élményszerűbbé, érdekesebbé tétele volt.

Június 16. Múzeumok éjszakája

Éjszakai tárlatjártat a pécsi ókeresztény temetőben, ahol az évezredek emlékei közt halk zene idézi az antik világ hangulatát. Festő- és kőfaragóműhelyek a római korban – kézműves foglalkozások a pécsi világörökségi helyszíneken.

Június 24 – július 1. Egyházzenei fesztivál kiállítása

A fesztivál alatt Mészáros Gergely fiatal szobrászművész munkáival ismertettük meg a közönséget.

Szeptember 14 – 28. SEJT Kiállítás

Az FKSE a fiatal magyar képzőművészek öt évtizedes múlttal rendelkező, az aktuális művészeti és társadalmi kérdésekre dinamikus reflektáló szakmai szervezete. A civil szervezet elsődleges célja hogy professzionális módon segítse az újabb és újabb művészgenerációk tagjainak pályakezdését. A Rottenbiller utcában működtetett galéria éves kiállítás sorozatán, valamint a kiállításokhoz kapcsolódó színes programsorozatokon keresztül kaphatunk képet a szervezet 250 fős fiatal művészeinek, művésztörténészeinek, kurátorainak tevékenységéről.

Az öt évtizedes gyakorlat alapján a szervezet a tagok csoportos kiállításával, évente kizárólag egy alkalommal mutatkozik be külső helyszínen. Az Art Moments felkérésére idén első alkalommal

szakítottak a hagyománnyal, és a SEJT című kiállítással több, mint harminc kiállító művész munkáin keresztül mutatkoztak meg rendezvényünkön.

Szeptember 15 – 16. Kulturális Örökség Napjai

Pécs város római kori elődje, Sopianae késő római ókeresztény temetője 2000-ben került fel az UNESCO világörökségi listájára. A feltárt lelet együttes építészetében és falfestészetében rendkívül sokoldalúan és összetetten szemlélteti a Római Birodalom északi és nyugati provinciáinak kora keresztény temetkezési építészetét és művészetét.

Korok – stílusok – püspökök

Belvárosi séták, melyek során neves pécsi püspökök értékteremtő munkájával, hátrahagyott épített és szellemi örökségével, a magyar történelemben betöltött szerepével ismerkedhettek meg az érdeklődők.

December 8 – január 25. Bázis Szobrász Egyesület kiállítása

A Bázis Szobrász Egyesület a pécsi képzőművészeti élet elmúlt évtizedének fontos műhelyévé vált. Tagjai hazai és nemzetközi kiállítóhelyek rendszeres vendégei. Ezúttal közös tárlaton mutatták be munkáikat.

December 15. - Régmúlt karácsonyok szelleme előadás

Egy rövid, de annál szemléletesebb előadás, amelyen megtudhatta a közönség hogy mióta ünnepeljük az adventet, ki az a Mikulás, aki távoli vidékről érkezik hozzánk, mikor van a téli napforduló, és hogy milyen ma is élő régi szokásokkal, hagyományokkal ünneplünk.

Múzeumpedagógia a pécsi világörökségi helyszínen

A múzeumpedagógia program megalkotása során a legfőbb célunk az volt, hogy Pécs világörökségi emlékeit komplex közművelődési és múzeumpedagógiai formában közvetítsük úgy, hogy az a város, a térség, a régió lakossága és a Pécsset felkereső turisták számára egyaránt élményszerű és hiteles legyen. A program célja a befogadás megkönnyítése, a látottak megértése és élmény szintre emelése. Közvetett cél, hogy a gyerekek környezetüknek, családjuknak, barátaiknak és a felnövekvő nemzedékeknek el tudják mondani, és élményszerűen tolmácsolni a látottakat. A program során megidéztük a II-IV. századi Sopianae mindennapjait, lakóinak szokásait – kiemelten a temetkezési szokásokat.

„***Az antik temető titkai***” címmel örökség-pedagógiai programcsomagot alakítottunk ki, korosztályok szerint, az általános és középiskolás diákok számára. A program legnépszerűbb elemeinek a rendhagyó történelemórák, a helytörténeti séták, az ókeresztény temető felfedezésére irányuló játékos feladatok, valamint a 'MindenKor Pécs – nyári napközis tábor' – ez utóbbi, az alábbiakban részletezve olvasható – bizonyultak.

A Zsolnay Örökségkezelő Nonprofit Kft. Világörökség Divíziója 2012. június 25-29., és július 2-6. között két alkalommal, '**MindenKorPécs**' címmel nyári napközis tábort szervezett, mely során a programban részt vevő gyermekek látogatást tehettek Pécs történelmi évszázadaiba. A nyári tábor a 8-14 éves korosztálynak szólt, melynek legfőbb célja az volt, hogy a gyermekek Pécs épített örökségeinek megtekintése, rejtett értékeinek felkutatása nyomán nyerjenek betekintést a város történetének meghatározó korszakaiba.

A tábor sikerét az bizonyítja, hogy az azon részt vevő gyermekek, azóta is rendszeres, és visszatérő látogatóink a Cella Septichora Látogatóközpontban. A gyerekekkel kialakult együttműködés révén, az ő közreműködésükkel készült el 2012 decemberében „Az antik temető titkai” című, a világörökségi helyszínt népszerűsítő kisfilm.

A projekt megvalósítása során azt tapasztaltuk, hogy egy hatékony múzeumpedagógia terv kidolgozása komoly és mindenre kiterjedő munkát igényel. Több tényezőt kell egyidejűleg figyelembe venni a tervezéstől a megvalósításig. A tárgyi és személyi feltételek kialakítása, a programok, rendezvények és foglalkozások eszköz- és anyagigényeinek összeállítása, az infrastruktúra fejlesztése, a költségvetés elkészítése alapvető záloga a sikernek.

Az iskolákkal való együttműködések kialakítása nélkülözhetetlen. Ahhoz, hogy számunkra kedvezően alakuljanak a bevételek, elengedhetetlen a hatékony marketing- kommunikáció. Rendszeresen visszatérő vendégeink jelenléte bizonyítja számunkra, hogy az általunk szervezett programok színvonalasak, és tartalmasak.

A múzeumpedagógiának a lokális közösség építésében, a helyi tradíciók megőrzésében, a lokális identitás erősítésében rendkívüli szerepe van, éppen ezért akkor működhet hatékonyan az oktatási program, ha a helyi közösséget is aktív cselekvőként vonjuk be, és teret engedünk képességeik, készségeik kibontakozásának. A tapasztalatok azt mutatják, hogy bizonyos mértékben a múzeumpedagógiai programoknak is eredményorientáltnak kell lenniük, ugyanakkor nem a verseny motiválja, hanem a tanulási folyamat során elsajátított ismeretek gyakorlati alkalmazása, legyen szó akár egy ötletpályázat során elkészített képzőművészeti alkotásról, színdarabról, vagy kisfilmről. Múzeumpedagógusként a saját szerep nagyrészt „segítői” szerep, melynek az a célja, hogy a **nem szakértő látogatók, diákok** is a magukénak érezzék a Cella Septichora Látogatóközpontot. Kiemelten fontos megemlíteni, hogy nem képzőművészek, régészek, építészek stb. kinevelése a célunk, hanem az egyénben rejlő lehetőségek kibontakozásának segítése, azáltal, hogy olyan programokat dolgozunk ki, és valósítunk meg, amelyek a „modern gyermek”-ek és a családok igényeinek is megfelelnek. Ehhez a **kulturális és kreatív ipar** résztvevőit is be kell vonni, hisz a **fejlesztendő kompetenciák** spektruma kibővült.

A Világörökségi helyszínen elindított múzeumpedagógia projekt tanulságait levonva a terv kibővítésén dolgozunk, amely a korábbi eredményeket alapul véve, kiegészülve az újabb attrakciókkal (Zsolnay

Kulturális Negyed, Középkori Egyetem), Pécs történelmi korszakait és épített örökségét magasabb szinten kívánja interpretálni.

Pályázatok

2012-ben a Világörökség divízió összesen három pályázatban vállalt szerepet.

Két pályázatot saját magunk írtunk és koordináltunk. Mindkét pályázatot a Nemzeti Kulturális Alap Építőművészet és Örökségvédelem Kollégiumához nyújtottuk be. Az egyik a májusi nemzetközi konferencia anyagi fedezete lett volna. Ez sajnos nem nyert.

A másik pályázat pedig a még befejezetlen, vagy félbe maradt sírok, sírkamrák restaurálásra irányult és pozitív elbírálásban részesült. A pályázatban megjelölt munkák kivitelezése 2013 februárjában történik meg.

A harmadik pályázathoz „csak” a szakmai rész kidolgozásában voltunk érdekeltek. Ez a pályázat az „Értékes Pécs” c. (DDOP-2.1.1/A.B-12-es) projekt nevet viseli és szintén nyertes pályázatról van szó. A kivitelezés időszaka 2013-2014.



MŰVÉSZETEK ÉS IRODALOM HÁZA

A működéshez szükséges eszközök és személyi feltételek

2012-ben az előző fenntartó Baranya Megyei Önkormányzat és a jelenlegi Pécs MJV Önkormányzata között, haszonkölcsön formájában átadásra került eszközök és bútorzat, valamint a Művészetért Alapítvány hang- és fénytechnikája állt rendelkezésre a programok lebonyolításához. Ebben az évben jelentős eszközberuházás a Házban nem történt. A Ház működtetését 6 fő végezte: egy vezető, egy művészeti menedzser és egy programkoordinátor-lebonyolító, egy technikus és két porta-infopontos biztosította a 8.00-22.00 óráig tartó nyitva tartási időben – és szükség esetén hétvégenként - a folyamatos működést..

Állagmegóvás, karbantartás, fejlesztések

Az épületben található gépészeti elemeket folyamatosan karban tartottuk, az elektromos hálózat érintésvédelmi felülvizsgálata megtörtént, a beázási pontokat megszüntettük, a teljes mosdó, vízvezeték hálózat kicserélésre került, a legfrekvenciáltabb helyeken található előregedett és elszakadt függönyök pótlásra kerültek. A ház különböző rendezvényi terei nagyon jó kihasználtsággal működtek. Belvárosi elhelyezkedése miatt az épület homlokzata kiválóan hasznosítható hirdetőfelületként, amely lehetőséget kihasználtuk a Zsolnay Örökségkezelő Nonprofit Kft. egyéb létesítményeiben megrendezett kulturális rendezvényeinek népszerűsítésére.

Szakmai tevékenység

Összességében a Művészetek és Irodalom Házában **360 program** került bemutatásra. A **látogatók száma 13 963** volt. A saját szervezésben megrendezésre került rendezvények részben önköltségi alapon, valamint bérbeadással valósultak meg.

Az intézmény az új vezetés alatt hosszútávú és nagyszabású kultúrafejlesztési koncepció mellett kötelezte el magát, melynek értelmében a tevékenységét a magas kultúra iránti elkötelezettség mellett a kulturális sokszínűség is jellemezte, amellyel minden korosztály számára minőségi és valódi érdeklődésre számot tartó programokat tudott biztosítani, ezzel jelentős szerepet vállalva a város kulturális arculatának meghatározásában.

A Művészetek és Irodalom Háza adottságait és sajátosságait figyelembe véve a 2012-dik évben saját szervezésben az alábbi műfajokból került ki a lebonyolított programok legjelentősebb hányada.

Színház

A színházi rendezvények a mai kortárs színház kiemelkedő kamaradarabjai voltak. A Ház jellegénél fogva ez az a műfaj ami egyrészt az intézmény adottságaival jó színvonalon megvalósítható, másrészt hiánypótló, a város kiváló színházi palettáját kiegészíti. A kamaraszínházak nagy népszerűségnek örvendtek, az intézmény a POSZT alatt, a Nyílt Fórum székhelye volt. 21 program.

Irodalom

A Ház nemcsak nevében, hanem tevékenységében is hangsúlyt fektetett arra, hogy az irodalom pécsi bázisává váljon. A falai között működő Jelenkor könyvkiadóval és számos pécsi irodalmi szervezettel együttműködve valósította meg rendezvényeit. 12 program

Könnyűzene, jazz

A könnyűzenei műfaj csak kiegészítőként jelent meg a Ház programjában, de egy-egy projekt kapcsán, jól egészítette ki a tervezett tematikát. 15 program.

Komolyzene

A Művészetek és Irodalom Háza alapításától kezdve a pécsi kamarazenei élet egyik központja volt. Az elmúlt években felépülő kiváló hangversenytermek mellett ennek a műfajnak a jelenléte lecsökkent, azonban idén is volt igény fiatal művészek bemutatkozására, s a belvárosi idősebb közönség kamarakonzert igényének kielégítésére, valamint a zeneiskolák növendékhangversenyeinek megtartására. 15 program.

Gyermekprogramok

Az elmúlt évben jelentős hangsúly került a művészeti nevelésre, a következő generációk számára kialakított olyan gyerekprogramokra, amelyek lehetőséget adtak az alkotás örömének felfedezésére, a jövő évtizedek kultúrafogyasztó közönségének nevelésére. 29 program

Tánc

A Művészetek és Irodalom Háza Fülep Lajos terme az irodalmi, színházi és gyermek programok mellett alkalmas kamara jellegű táncprodukciók lebonyolítására is.

E műfajban 3 program került lebonyolításra.

Ismeretterjesztés, szakmai beszélgetések

Az ismeretterjesztő programok, előadások, szakmai-művészetelméleti beszélgetések, különösen érdekesek a mai világ információ áradatában. Nagy igény mutatkozott azon előadásokra, amelyek egy-egy terület specifikus ismereteit közérthető nyelven magyarázták el a közönségnek. 19 program.

Kiállítások

Az intézmény kamaratermei és belvárosi elhelyezkedése különösen alkalmassá teszi kisebb kiállítások befogadására, tematikus hónapok kialakítására. Az intézményben három helyszín is alkalmas kiállítások befogadására, s így a kiállítási spektrum nagyon széles a helyi művészek bemutatkozásától, a művészeti kar növendékeinek tárlatától egészen a tematikus Beat hónapig. Ennek megfelelően lehetőség mutatkozott a műfaji sokszínűség megteremtésére. Grafika, fotó, szobor, kerámia – mind megjelent az elmúlt év kiállításában.

Kiemelkedő volt a beat hónap, melyhez kapcsolódó kiállítás hiánypótlónak számított. John Lennont eddig egy kevésbé, illetve kevesek által ismert oldaláról, képzőművészeti alkotásain keresztül mutattuk be. Csaknem nyolcvan tárgy, alkotás kerül látogatók elé: Lennon - jórészt a hatvanas évekből származó - rajzaiból készült válogatás éppúgy látható volt, mint személyes tárgyai valamint privátfotói, de helyet kapnak litográfiák, kitüntetések, aranylemezek és plakátok is. A „The Art of John Lennon” kiállítás mellett a beat jegyében tematikus hónap került megrendezésre, Beatleshez kapcsolódó filmek vetítésével és a The BlackBirds együttes koncertjével. A kiállítás népszerűségét jelezte, hogy számos országos sajtóorgánus beszámolt róla..



Befogadott rendezvények

A Művészetek és Irodalom Háza nyitott volt továbbá a civil kezdeményezések, művészeti alkotóműhelyek, egyesületek és klubok befogadására is, amelyekkel közös projektek megvalósításában is együttműködött. Helyiségeit különféle szervezetek - tudományos, kulturális, művészeti - számára előzetes egyeztetés alapján biztosította.

A Házban megvalósult programok szervezők szerinti lebontását az alábbi táblázat mutatja.

Időszak	Rendezvények száma (db)			
	saját	külsős	koprodukció	befogadott
január	6	3	0	1
február	6	22	0	3
március	6	31	2	15
április	9	21	3	5
május	5	25	1	6
június	0	21	1	15
július	0	1	0	0
augusztus	1	2	0	0
szeptember	7	9	0	7
október	9	23	1	8
november	11	29	3	18
december	8	9	2	5
Összesen	68	196	13	83
				360 rendezvény

ZSOLNAY KULTURÁLIS NEGYED

A 2012-dik év volt a Zsolnay Kulturális Negyed első, naptári értelemben teljesnek mondható üzemi éve. Az épületek műszaki átadása az előző év végére befejeződött és a birtokba vételük is megtörtént, azonban részben az áthúzódó kivitelezési munkálatok, részben pedig az egyes szakmai használók lépcsőzetes betelepülése miatt, az üzemelés az év második felében vált teljessé. A Divízió számára az év átmeneti jellegéből adódóan párhuzamosan jelentkeztek a beruházás befejezésével, a kivitelezési folyamatok lezárásával, a garanciális időszak speciális teendőivel, az üzemeltetés rendszerlemeinek kiépítésével és finomításával, valamint a valóságos üzemeltetéssel járó feladatok. A beszámolási időszak rendkívül fesztett tevékenységének eredményeit összegezve elmondható, hogy az év során az üzemeltetés komplex rendszerének minden részterületén sikerült megteremteni azokat a személyi, módszertani és szabályozási feltételeket, amelyek talaján a Társaságra bízott kimagasló jelentőségű „hardware”, képes a szakmai feladatok széles körének ellátására, az egyes szakmai tevékenységek zavartalanságának, eredményességének biztosítására.

Az év egyik fontosabb konkrét eseményeit és eredményeit a Divízió egyes jól elhatárolható tevékenységi körei szerint tekintjük át, amelyek az alábbiak:

- Munkaszervezet
- Karbantartás
- Garanciális feladatok
- Fejlesztés, beruházás
- Gondnoki munka
- Rendezvénybiztosítás
- Ingatlangazdálkodás
- Egyéb feladatok

Munkaszervezet

Az elmúlt évben még Divízióként működő egység munkaszervezete 2012 során 3 fővel bővült. A belső dokumentációs munkák megnövekedése miatt márciustól 1 fő irodavezető került alkalmazásra, a Pécsi Kulturális Központ integrációjával a beolvadó szervezet állományából elsősorban az E28-78 épület rendezvényhelyszíneivel kapcsolatos feladatok ellátására 1 fő gondnok-rendezvénytechnikus, majd november hónapban a Társaság belső átszervezésének következményeként 1 fő vendégház gondnok csatlakozásával alakult ki az év végén összesen 9 főből álló szervezet. Az év novemberében ugyanakkor

már ismertté vált vezetői döntések eredményeként a létszám 2013 elején 1 fővel csökkenni fog, továbbá a vendégház működtetésével kapcsolatos feladatok ellátása részmunkaidős konstrukcióban történik. E változásokkal is számolva a munkaszervezetet - várhatóan hosszabb távon is - 7 fő teljes munkaidős és 1 fő részmunkaidős munkatárs alkotja. A munkaviszonyban állók mellett a Divízió tevékenységét 1 fő külsős tanácsadó is támogatja. A szervezet a jelenleg ismert feladatok ellátására alkalmas, a munkatársak mindegyike rendelkezik a munkavégzéshez szükséges képesítéssel és munkatapasztalatokkal.

Az elmúlt időszak fontos eredményének tekinthető a Divízió munkaszervezetének szakmai összekovácsolódása. Egyrészt mindenki számára világosan kialakultak a munkafeladatok, kirajzolódtak a belső munkamegosztásban elfoglalt pozíciók, másrészt megerősödött a belső szakmai és emberi kohézió. Mindezek eredményeként az Üzemeltetési Divízió a Társaság szervezetébe megfelelően integrált, ütüképes, a rendkívüli feladatok megoldására is bevethető szervezeti egységgé, a megoldási módok folyamatos innovációját biztosító szakmai műhellyé vált.

Műszaki üzemeltetés – operátori munkák, karbantartási és javítási feladatok

A Zsolnay Kulturális Negyed a Pécs2010 EKF beruházás során korszerű gépészeti berendezésekkel, erős és gyengeáramú rendszerekkel felszerelt létesítmény-komplexum jött létre. A létesítmény működését biztosító erős és gyengeáramú rendszerek, gépészeti berendezések, biztonságtechnikai, tűz és vagyonvédelmi rendszerek vezérlése és ellenőrzése jelenti a műszaki üzemeltetés legfontosabb területét. Az elmúlt év során a kivitelezési munkálatok elhúzódása miatt külön feladatként jelentkezett továbbá, hogy tevékenyen részt kellett vennünk az egyes rendszerelemek műszaki átvételében és beüzemelésében is.



A létesítmény és a munkák volumenére vonatkozó néhány adat:

1.	Beépített terület	45045 m ²
2.	Épületek száma	27 db
3.	Helyiségek száma	1170 db
4.	Felvonók száma	23 db
5.	Hőközpontok száma	11 db
6.	Klímatechnikai központok száma	37 db
7.	Erősáramú kapcsolószekrények száma	174 db
8.	Gyengeáramú strukturált végpontok száma	301 db
9.	Vagyonvédelmi érzékelők száma	1442 db
10.	Tűzjelző érzékelők száma	2473 db
11.	Világítótestek száma	6758 db
12.	Hűtő-fűtő berendezések száma	449 db
13.	Split klímák száma	33 db
14.	Radiátorok száma	645 db
15.	Biztonsági kamerák száma	115 db
16.	Karbantartó szervezetek száma	13 db

Az operátori munkák feltételrendszere mind személyi mind tárgyi tekintetben már a megelőző időszakban kialakult. A diszpécserközpont látványa is tekintélyt parancsoló. Az operátori munkában jelentős részt vállal a biztonsági szolgálat is. Munkánkat tovább segítette a beruházási program részeként kiépített épületfelügyeleti rendszer üzembe állítása, melynek segítségével pontos és dokumentált információkhoz juthatunk az egyes alrendszerek állapotáról és lehetőségünk nyílt a működésük egyszerű szabályozására is.

A műszaki üzemeltetés kiemelten fontos további feladata a Zsolnay Kulturális Negyed épületeinek, műszaki berendezéseinek folyamatos karbantartása. A létesítmény mérete és integráltsága egyértelműen indokolja, hogy a közvetlen feladatok ellátására külső partnerek kerüljenek bevonásra, és a Divízió munkatársai elsősorban a koordinálási, ellenőrzési és dokumentációs feladatokat végezzék el. A karbantartási munkákkal kapcsolatban támasztott külön követelmény, hogy az 5 éves garanciális időszak alatt a kivitelezők a karbantartási munkák hiányosságaira való hivatkozással ne mondhassák fel garanciális kötelezettségeiket.

A karbantartási munkák folyamatos végzésére az elmúlt év során a kivitelezők karbantartási utasításainak megfelelő, a feladatokat teljes mértékben lefedni képes alvállalkozói hálót sikerült kialakítani. A partnerek kiválasztásában a műszaki alkalmasság körülmekint vizsgálata mellett, értékhatártól függően alkalmaztuk a Közbeszerzési Törvény, ill. a Társaság belső szabályzataiban előírt eljárásokat. Kiemelt partnerünk a

Szabadi-Webs-Géplak Konzorcium, akik a gépészeti, villanyszerelési és a légtechnikai berendezéseink karbantartását végzik. Természetesen a megfelelő karbantartás és a rendeltetésszerű használat mellett is bekövetkezhetnek a műszaki berendezések meghibásodásai. A karbantartást végző alvállalkozóink, és nem utolsósorban saját munkatársaink, ezen a területen is folyamatosan helytálltak. A Zsolnay Kulturális Negyed szakmai működésének jellege miatt a megkötött szerződések fontos eleme a folyamatos rendelkezésre állás. A munkálatok színvonalával kapcsolatban összességében kijelenthető, hogy karbantartási problémák miatt egyetlen szakmai rendezvény sem került veszélybe, és a garanciális kötelezettségek folyamatossága is biztosított volt.

A Divízió elsődleges feladata e területen a karbantartási munkák koordinálása és dokumentálása. Ennek bonyolultságára utal az alvállalkozó partnerek száma. Még egy jellemző adat: csak december hónapban 450 karbantartási és 28 hibajavítási művelet történt. Minden művelet önálló munkalapon kerül dokumentálásra. Csak így biztosítható a munkák nyomon követése és egy esetleges garanciális vitában annak bizonyítása, hogy a kivitelező karbantartási utasításait maradéktalanul betartottuk. Az év egyik kimagasló szakmai teljesítménye is e területhez kapcsolódik: a Divízió megalkotta a Zsolnay Kulturális Negyed Karbantartási Szabályzatát benne a tevékenység pontos műszaki leírásával és a dokumentáció zárt rendszerével.

Garanciális feladatok

Az elmúlt évben a Zsolnay Kulturális Negyedben kivitelezési munkálatok már nem folytak. A kivitelező szervezetekkel való kapcsolattartás terepévé a garanciális ügyek bonyolítása vált. A Divízió elsődleges feladata e területen a garanciális hibák feltárása és ezek jelzése az illetékesek felé, továbbá a javítási munkák koordinálása és ellenőrzése. A hibák feltárásának „szabályozott” módját jelentették a minden érintett (beruházó, kivitelező, üzemeltető) részvételével lebonyolított éves garanciális bejárások. Erre az elmúlt évben 4 alkalommal került sor. A Divízió végezte el a bejárások előkészítését, a részletes hibalisták összeállítását. Természetesen a bejárások során rögzített hibák mellett folyamatosan jelentkeznek szintén a garanciális kötelezettségvállalás körébe tartozó meghibásodások. Ezekről az általunk kialakított eljárási rendben haladéktalanul értesítjük az érintetteket, és a hibabejelentéseket pontosan dokumentáljuk. A garanciális hibák elmúlt évi mennyiségét és státuszát jellemzi a következő adatsor:

1. Összes hibabejelentés 244 db
2. Kijavítva 107 db
3. Javítás folyamatban 62 db
4. A bejelentésre nem reagáltak..... 56 db
5. Visszautasítják..... 19 db

A garanciális ügyek intézése a Divízió számára a legnehezebb feladat. A problémát elsősorban az okozza, hogy a ZSÖK Nkft. hatásköre ezen a területen korlátozott. Annak ellenére, hogy egyes esetekben független szakértői vélemények is rendelkezésünkre állnak, nincs elég eszköz a kezünkben, hogy a teljesen nyilvánvaló garanciális hibák gyors és szakszerű kijavítását kikényszerítsük a kivitelezőből. Talán erre is visszavezethető, hogy a rendeltetésszerű használatot akadályozó ügyek sora mind a mai napig elintézetlen. A következő felsorolásban a legsúlyosabb ügyeket szerepeltetjük:

- E24-30-31 és Mauzóleum épületekben a garanciális bejárások óta a lényegi hibák javítása nem történt meg.
- E17-19 épület vendégszobáiban a vizesblokkok bejárati edzett üvegajtók beépítése konstrukcióhibás, javításuk nem történt meg.
- E16 inkubátorház American Corner iroda helyiségei padozat, oldalfal és mennyezet felől beázik, penészesedik, a problémák megszüntetése nem történt meg.
- E12 épület borozót a közegészségügyi hatóság bezárta, jelenleg is zárva van.
- Pirogránit udvar térburkolata nem megfelelő, az épületek felé tereli a csapadékvizet, veszélyezteti a falak és a nyílászárók állagát.
- A Mauzóleum kriptaszint állapota folyamatosan romlik a jelentős páratartalom, az épület beázása miatt.
- Északi terület öntözőrendszer átadása a mai napig nem történt meg. A Mauzóleum öntözőrendszere az év során üzemben kívül volt a Kivitelező által írásban is elismert garanciális hibái miatt. Kijavítása nem történt meg.

Fejlesztések, beruházások

A Divízió elmúlt évi feladatai között tekintélyes szerep jutott a saját vállalkozásban végzett fejlesztések, beruházások bonyolításának. Az év során mindösszesen közel 45 millió Ft értékben bonyolítottunk le építési és szerelési munkálatokat, speciális eszközbeszerzési projekteket. A megrendelést minden esetben alapos előkészítés előzte meg mind műszaki, mind pénzügyi tekintetben. A legjelentősebb beruházások az alábbiak voltak:

1. Planetárium belsőépítészeti kialakítása
2. Család és gyártörténeti kiállítás
3. Gyugyi gyűjtemény historizmus szint klímaberendezés
4. Pirogránit udvar rendezvényhelyszíneinek áramellátása
5. Angolaknak korlátrendszerének kiépítése
6. E27 épület cementiszap szigetelés

7. Korcsolyapálya alépítmény
8. Karácsonyi díszkivilágítás

Gondnoki munka

A Divízió napi tevékenységének jelentős részét a ZSKN külső és belső tisztaságának, gondozottságának és az általános működési rendjének fenntartása öleli fel. Noha a munkafeladatokat e területen is közbeszerzési eljárás során kiválasztott alvállalkozók végzik, a munkák koordinálása és ellenőrzése folyamatos odafigyelést igényel. A részterületek szabályzatainak és műszaki leírásainak megalkotása a beszámolási időszakot megelőzően megtörtént, a 2012 év során a gyakorlati tapasztalatok birtokában ezek pontosítását végeztük el.

A kertészeti és síkosság-mentesítési feladatokat a közbeszerzési eljárás során kiválasztott Majorkert Kft. végezte. A ZSKN zöldfelületeinek, parkjainak állapota az összképet jelentős mértékben befolyásolja. Összességében elmondható, hogy a vállalkozó a feladatait kifogástalan minőségben látta el. A jó munkakapcsolatra jellemző, hogy Pécs Város kezdeményezésére megvalósult „Fűszerfesztivál” részeként a Zsolnay Kulturális Negyedben több mint ezer fő fűszernövény került kiültetésre. Ezt, valamint a növények ápolását a Kft ingyenesen vállalta.

A takarítási feladatokat nyílt közbeszerzési eljárás során kiválasztott 3 társaság, a P-Dussmann Kft, az F&F Kft, valamint a Csepő Bt végezte. Mindhárom vállalkozó munkájával elégedettek lehettünk. A területen két fontos költségcsökkentést eredményező intézkedést tettünk. A takarítási szabályzat átalakításával a jelenleg is folyó közbeszerzési eljárás során a tervezett árakat éves szinten kb. 5 Millió Ft-tal csökkentettük, valamint kialakítottuk a takarításokhoz kapcsolódó anyagbeszerzések saját hatáskörbe vonásának feltételeit, amelytől további jelentős megtakarítást várunk.

A rend és vagyonvédelmi feladatokat az önkormányzati cégek és intézmények őrzésére kiírt tender győztese, a Civil-Pajzs Konzorcium látja el. Annak ellenére, hogy a társaság az Önkormányzattal áll szerződéses viszonyban, a velük kialakult munkakapcsolat példaértékűnek mondható. Mind a ZSKN területén szolgálatot ellátó személyi állomány, mind a szervezet vezetői nagy odaadással végzik munkájukat. A közös munka legfontosabb eredménye, hogy az év során komolyabb rendbontás, károkozás a Zsolnay Kulturális Negyed területén nem történt.

Az év során a fenti feladatkörök tovább bővültek a Társaság használatába került gépkocsi üzemeltetésével. Az előírt nyilvántartások vezetése és a karbantartási munkák mellett jellemzően a Divízió munkatársai látják el a gépkocsi-vezetői feladatokat is.

Rendezvénybiztosítás

A Zsolnay Kulturális Negyed az elmúlt év során egyértelműen a Város legfontosabb rendezvény-helyszínévé vált. A rendezvények műszaki és gondnoki biztosítása a Divízió feladata. E feladatkör jellegéből adódóan felülírja a belső munkamegosztási struktúrát, egy-egy komolyabb rendezvény előkészítése és lebonyolítása projekt-szemléletben történik, amelyben a munkatársak mindegyikének van bőven tennivalója.

Megalkottuk a rendezvények előkészítésének szabályrendszerét, beszereztük a szükséges hatósági engedélyeket, kialakítottuk a speciális szolgáltatásokat is nyújtani képes partneri hálót. Ugyanakkor a koordináció mellett a Divízió közvetlen feladatokat is végzett. A rendezvényekhez szükséges bútorok, berendezési tárgyak mozgatása, az egyes helyszínek berendezése, a szabadtéri programok műszaki feltételeinek, hatósági megfelelések (pl. rendőrségi lejelentés, tűzvédelmi szabályozás betartatása, stb.) biztosítása mind a Divízió munkatársainak a feladata, függetlenül attól, hogy az adott rendezvény saját vagy külső szervezésű.

A rendezvénybiztosítás abból a szempontból is sajátos feladatkör, hogy munkánkat úgy kell végeznünk, hogy a rendezvény szakmai céljait kell elsődlegesnek tekintenünk, és a mi tevékenységünknek szinte láthatatlannak kell maradnia. Ezt persze gyakran nem könnyű megvalósítani. Fontos eredménynek tartjuk, hogy a rendezvénybiztosítás területén sikerült a szakmai stábokkal a zavartalan együttműködés személyes feltételeit is folyamatosan biztosítani, a Divízió munkatársai és alvállalkozóink tekintetében egyaránt.

Összességében az elmúlt év legfontosabb eredménye, hogy a Divízió hibájából nem került egyetlen rendezvény sem veszélybe és nyugodtan állíthatjuk, hogy e területen a Zsolnay Kulturális Negyed minden szempontból új minőséget teremtett a városban. Természetesen a mi munkánkat elsősorban nem a rendezvények szakmai tartalma, hanem a feltételrendszer minősége kvalifikálja. Bátran kijelenthetjük, hogy munkánknak is köszönhetően a Zsolnay Kulturális Negyed nem csak a legszebb, hanem a legtisztább, legbiztonságosabb, legkulturáltabb rendezvényhelyszín Pécs Városában.

Ingatlangazdálkodás

Az Üzemeltetési Divízió eddigi gyakorlatorientált munkaterületei mellett jelentős energiákat fordított a tevékenység „tudásbázisának” fejlesztésére. Nyilvánvaló, hogy az üzemeltetési tevékenység nem nélkülözheti azt, hogy tárgyát, a rábízott létesítményt megismerje és nyilvántartsa, az egyes alapfolyamatok alakulását részletesen regisztrálja és elemezze, továbbá a szervezet más egységei számára adatokat szolgáltatson. Ugyancsak feladat, hogy a kialakított rendszereket, módszereket folyamatosan javítsuk, keressük a jobb, olcsóbb megoldásokat.

A tudásbázisunk informatikai platformja az az FM software, amely a beruházási program részeként került a birtokunkba. A software adatokkal való feltöltése és rendszerbe állítása az év kiemelten fontos eredménye volt. A Divízió munkatársai összesen 241 430 adatot rögzítettek. A létesítmény minden épülete, helyisége, elektromos és gépészeti rendszere a villanykapcsolóktól kezdve a világítótestekig bezárólag nyilvántartásra kerültek. Ez az adatbázis önmagában kivételes. Tudomásunk szerint nincs még egy olyan létesítmény Pécsen, amely rendelkezne ilyen részletes adatbázissal.

Az FM software természetesen nem csak passzív módon, egyfajta leltározásra alkalmas. A karbantartási modul üzembe helyezésével vált teljessé a karbantartási és hibajavítási folyamatok dokumentálása, továbbá lehetővé vált az is, hogy a Zsolnay Kulturális Negyed bármely részlegéből bárki hibajelzést tudjon küldeni, amelyet megfelelően regisztrálni tudunk és automatikus a javítás érdekében meghozandó intézkedés is.

Az ingatlangazdálkodási tevékenységünk másik fontos területe az igénybe vett közműszolgáltatások – víz, villany, fűtés- nyomon követése és elemzése.

Az ingatlangazdálkodási tevékenységgel kapcsolatban gyakran felmerülő kérdés, hogy a jelenleg felmerülő működési költségek vajon mennyire felelnek meg az elvárásoknak, azaz vajon sokat költ az üzemeltető szervezet fűtésre, világításra, karbantartásra stb., vagy a takarékoság jellemzi a működésünket. A viszonyítási alap e kérdés megválaszolásához a Zsolnay Kulturális Negyed beruházási projektjét magalapozó Megvalósíthatósági tanulmány.

A számokat összevetve a Zsolnay Kulturális Negyed teljes üzemeltetési költsége azon a szinten alakult, amelyet a Megvalósíthatósági tanulmány 2008-as árakból kiindulva tervezett. A költségek belső szerkezete ugyanakkor már lényeges eltérést mutat. A közműköltségek kevesebb, mint a felét érik el a tervezettnél, míg az üzemviteli költségek jelentős mértékben meghaladják azt. A számok úgy is értékelhetők, hogy a ZSKN általános állapotára, komfortjára, biztonságára a ZSÖK Nkft. a tervezettnél nagyobb összeget költ, és ennek fedezetét a közműdíjak megtakarításából teremti elő.

Egyéb tevékenység

Az eddigiekben áttekintett, közvetlenül az üzemeltetéshez kapcsolódó munkaterületek mellett a Divízió más feladatokat is végzett.

A korábbiakban már szó esett a vendégházzal kapcsolatos feladatokról. A Zsolnay vendégház működtetése 2012 novemberétől a Divízió feladata, viszonylag új terület, noha az üzemeltetés – takarítás, mosatás, karbantartás- korábban is hozzánk tartozott, ezt nem kezeltük külön szakterületként. Ennek ellenére a beszámolási időszakban itt is komoly eredményeket tudtunk felmutatni. A Divízió tevékenyen részt vett a Vendégház működési szabályzatának megalkotásában. A vendégház működésével kapcsolatos

nyilvántartások pontos vezetése érdekében egy Excel alapú rendszert fejlesztettünk ki, amely egyaránt képes a foglalási adatok, a vendégregistráció, a takarítás-vezénylés kezelésére, továbbá automatikusan előállítja a különböző rendeltetésű statisztikákat, elemzéseket is. A program webes felületű így párhuzamos munkavégzésre is alkalmas és adatbázisa az illetékes döntéshozók számára is hozzáférhető.

Az elmúlt év további fontos „egyéb” eredménye a „Zsolnay Aranykora- Gyugyi László Gyűjteménye” című könyv harmadik kiadásának előkészítése és megjelentetése. Ezt részben az indokolta, hogy a második kiadás minden példánya elfogyott, részben pedig az, hogy a kiállítási enteriőrök a második kiadás készítésekor még nem voltak fotózható állapotban. A könyv kiadása a Pécsi Direkt Kft-vel együttműködésben, a ZSÖK NKft. számára rendkívül kedvező pénzügyi konstrukcióban zajlott. Eredményeként egy reprezentatív és immáron aktuális tartalmú kiadvány kerülhetett az infópontok polcaira.

Az év során folyamatosan nagy figyelmet fordítottunk a cégen belüli más szervezeti egységekkel való szoros együttműködésre, kommunikációra. Minden eszközünkkel igyekeztünk a kollégák munkáját is megkönnyíteni. Ezzel kapcsolatban több olyan eredmény is született, amely nem csak és kizárólag a Divízió számára hasznos. Erre példa a költségfeladások rendszere, vagy a rendezvények önköltség-számítási munkáit megkönnyítő excel alapú program. Bátran kijelenthetjük, hogy olyan indokkal, hogy valami történetesen nem a mi területünk, soha nem bújunk ki semmilyen munka, kötelezettség alól. Minden fontosabb eseményen ott voltunk és gyakran szinte erőn felül is teljesítettünk, legyen ez éjszakai nagyrendezvény, protokoll feladat, vagy éppen társasági esemény, ünnep. Tevékenységünket elsősorban az a szemlélet jellemezte amelynek egyik eleme a sajátos szakmai szempontok eltökélt képviselője, de a másik elem egyértelműen annak elfogadása, hogy az általános működési célok megvalósítására csak partnerséggel, egymás esetleg eltérő szakmai érdekeltségeit is respektáló együttműködéssel van lehetőségünk.



A Zsolnay Kulturális Negyed 2012. évi programjai

A 2011. decemberi nyitást követően 2012 tavaszán fokozatosan vált teljessé az ország új kulturális negyedének kínálata. Az állandó kiállítások és látványosságok egymás után nyitottak meg az év elején, így a már 2010-től működő Gyugyi-gyűjtemény és a 2011-ben megnyitott Mauzóleum mellett a LABOR – Interaktív Varázstér, a Család- és Gyártörténeti Kiállítás, a Rózsaszín Zsolnay Kiállítás, valamint a Látványmanufaktúra és a Planetárium is megnyitotta kapuit a látogatók előtt.

Az állandó látványosságok és a beköltözött intézmények, alkotócsoportok jelentik a Zsolnay Kulturális Negyed művészeti kínálatának egyik fontos pillérét. A Bóbita Bábszínház, a Janus Egyetemi Színház, valamint az egyetem művészeti karának vizsgaelőadásai helyben létrehozott produkcióikkal olyan különleges élményt nyújtanak, ami az ország hasonló helyszínei közül kiemeli a pécsi kulturális negyedet.

Ezt egészítik ki a ZSÖK NKft. szervezésében önállóan vagy koprodukcióban itt megvalósított programok, az alternatív színházi előadásoktól a több ezer főt vonzó könnyűzenei koncertekig, a felolvasóestek, a kamarakoncertek és a több helyszínen zajló komolyzenei nagyprodukciók, a szabadidős sportprogramok, a kiállítások. A felsorolást hosszan lehet folytatni, hiszen az új programhelyszínek a működés első évében megteltek étellel és összesen több mint 1700 kulturális programnak adtak helyszínt az alábbi megoszlásban.

Szervező vagy helyszín	Programszám (db)
ZSÖK Nkft.	392
Bóbita Bábszínház	244
Janus Egyetemi Színház	86
Pécsi Kulturális Központ (2012. júniusig)	96
M21 Galéria	9
Planetárium	623
American Corner	89
Egyéb (külső szervező)	188
Összesen	1 724

Ha a planetárium – tartalmát illetően részben ismétlődő – előadásait nem számítjuk, abban az esetben is ez több mint 1100 kulturális, közművelődési és művészeti programot jelent, ami az országban egyedülálló kínálatot jelent. A ZSÖK NKft. a saját szervezésében megvalósított programok mellett – az önálló

alkotócsoporthok, a Janus Egyetemi Színház (a továbbiakban JESZ) és a Bóbita Bábszínház programjainak kivételével – valamennyi megvalósított kulturális program lebonyolításához szükség szerint kisebb vagy nagyobb mértékben programtervezés, lebonyolítás, ügyeleti munka, közönségszervezés vagy promóciós szervezőmunka keretében nyújtott szervezői támogatást.



Fesztiválok és programsorozatok a Zsolnay Kulturális Negyedben

A Zsolnay Kulturális Negyed 2012-ben négy nagyobb fesztiválnak biztosított helyszínt. A Zsolnay Fesztivál és a Szamárfül Fesztivál a ZSÖK NKft. saját önálló „fejlesztési” programjai, továbbá a POSZT OFF valamint az Örökség Fesztivál programjai, amelyek ebben az évben először kerültek megrendezésre saját lebonyolításban a Negyedben. Ezen tapasztalatok alapján egyértelművé vált,



hogy a pécsi közönség nagyon nagy érdeklődéssel vesz részt a Negyedben megvalósuló új, különleges, kifejezetten a ZSKN adottságait figyelembe véve kialakított új programsorozatokon, ugyanakkor a korábban megszokott fesztiválokat szívesebben látogatja eredeti környezetükben. Tehát a Zsolnay Kulturális Negyed nem helyettesítheti, és nem válthatja fel a pécsi belváros közkedvelt fesztiválhelyszíneit, hanem új helyszínként, különleges programsorozatok felmutatásával érhet el kimagasló eredményeket.

Intézményi átalakítások – újabb kihívások

A város Kulturális Intézményrendszerének átalakítása is hatással volt ebben az évben a Zsolnay Kulturális Negyed működésére. 2012 júliusától a korábban a Pécsi Kulturális Központ által működtetett E78-as multifunkcionális terem (a régi Ifjúsági Ház utóda), a hozzá kapcsolódó konferenciaterem, táncterem, zene- és balett termek is a ZSÖK NKft.



működtetésébe kerültek. A termek működtetésével együtt számos olyan közművelődési funkció is a ZsÖK Nkft.-hez került, amelyeket korábban évtizedeken át a Kulturális Központ biztosított a város számára. Ugyanilyen nagymértékű változást jelentett az is, hogy szintén 2012 nyarán a 35 éves intézményi múlttal rendelkező Pécsi Galéria és Vizuális Műhely, valamint az általa működtetett Széchenyi téri és a ZSKN-ben található új, M21 Galéria kiállítótere is a ZSÖK NKft. szervezetének részévé vált. A kibővült működés első hat hónapja során a már korábban ezen elődintézmények által megtervezett programok lebonyolítása mellett a Kulturális Központból és a Pécsi Galériából érkező új kollégákkal közös munka is megkezdődött, melynek nyomán 2013-ban ismét színvonalas és gazdag programstruktúrával készül a ZSÖK NKft. a kulturális Negyed második évi kínálatának kialakítására.



A Pécsi Galéria M21 kiállítóterének 2012. évi kiállításai

2011.12.17.–2012.02.25.	Vallás és történelem, ISTÓKOVITS Kálmán (1898 - 1990) kiállítása
2012.03.15.-2012.05.01.	„Zónák” , HERMAN Levente (Budapest) képzőművész kiállítása
2012.05.11.–2012.07.30.	KONOK Tamás, Kossuth-díjas festőművész és HETEY Katalin Kossuth –díjas szobrászművész
2012.08.03.-2012.08.26.	Groteszk 8, Válogatás a 8. Országos Groteszk kiállítás anyagából (KaposArt)
2012.09.07.-2012.10.12.	Az ember. A folyó. A Dunamenti országok festői, Nemzetközi Képzőművészeti Program
2012.10.20.-2012.11.11.	Jeune Creation Européenne (JCE), Fiatal Európai Alkotók, Kortárs Képzőművészeti Biennálé
2012.12.07.-2012.12.31.	KONKOLY Gyula (Budapest) Munkácsy-díjas képzőművész kiállítása
2012.03.14.-2012.12.28.	Koncertek

2012-ben a kiállítások kapcsán kiegészítő szakmai programok is megszervezésre kerültek:

- sajtó bejárás minden alkalommal a megnyitók előtt
- tárlatvezetés –szakmai előadások – múzeum pedagógiai foglalkozások

Ezekon kívül több esetben lehetőséget biztosítottunk szakmai órák megtartására a PTE Művészeti Kara illetve a Művészeti Szakközépiskola számára, amelyhez az eszközöket a ZSÖK NKft. biztosította. Ezek a programok a művészet kommunikációs és – múzeum pedagógiai programok fogalomkörébe tartoztak, amelyek elsősorban a jövő kortárs generációját mint kiemelten fontos célközönséget szólította meg.

A programok közelebb hozták a kortárs képzőművészetet, a vizuális kultúra elmeit a diákokhoz, segítve a kortárs kultúra befogadását, művek, médiumok, tendenciák megértését és kritikai értékelését. Fontos szándéka a programnak, hogy a foglalkozások segítségével, a multimediális eszközrendszer használatával közvetítésével a résztvevőket kreatív gondolkodásra, alkotótevékenységre készítse.



PÁLYÁZATI TEVÉKENYSÉG

A Pályázatíró és Projektkoordinációs divízió 2012. június 1-jén kezdte meg tevékenységét a Zsolnay Örökségkezelő Nonprofit Kft.-ben a Zsolnay Kulturális Negyedben. Az új divízió feladata a Pécsi Kulturális Központban megkezdett pályázati munka tapasztalatainak hasznosításával egy új forrásteremtő tevékenység elindítása, a Zsolnay Örökségkezelő Nonprofit Kft. szakmai működésének biztosítása érdekében.

A Projektkoordinációs divízió 7 hónapos munkája során a társaság által benyújtott pályázatok száma 36 volt, a 23 nyertes projekt támogatási összege 43 489 914 Ft.

Személyi feltételek

A társaság új divíziójaként 2 pályázatíró-projektkoordinátor menedzser, a divízióvezető irányításával kezdte meg tevékenységét.

A Pályázatíró és Projektkoordinációs divízió feladata volt a pályázatok létrejötte, illetve a projektek lebonyolítása során az együttműködés kialakítása a Társaság divízióvezetőivel és más divíziók munkatársaival. Ez a kapcsolatépítés valamennyi divízióval megkezdődött, s a Társaság 15 munkatársa vett részt a pályázatok elkészítésében és valamennyi divízió együttműködött a folyamatban lévő projektek megvalósításában.

Pályázati koordináció

A pályázati koordinációs munka során a divízió pályázat figyelést végzett és a Társaság számára releváns pályázatokat a vezetőség részére rendszeresen megküldte, s a vezetői értekezletek során az aktuális pályázati felhívásokkal kapcsolatban tájékoztatókat adott. A kezdeményezett és a vezetés által támogatott felhívások kapcsán egyeztetett a lehetséges projektfelelősökkel és együttműködött a pályázati munka előkészítésében (önrész igények engedélyeztetése, kötelező dokumentációk biztosítása, felhívások értelmezése, pályázatoktól információk beszerzése stb.)

Napi feladat a pályázati folyamatok figyelemmel kísérése a kérelmek benyújtásától a különféle dokumentációk, szerződések, módosítások figyelemmel kísérésén túl az elszámolások dokumentálása. Valamennyi pályázat részletes anyaga a Pályázatíró és Projektkoordinációs divíziónál került lefűzésre. A benyújtott pályázatokról kimutatások készültek és nyomon követhető a projekttel kapcsolatos események sora.

Nyilvántartást vezetünk a regisztrációhoz kötött pályázatokkal kapcsolatban (pl. NKA) a Társaság regisztrált munkatársairól. A pályázatokkal kapcsolatos összesítőt havonta megküldtük a vezetőség részére, az év végén pedig összesítő kimutatás készült a benyújtott pályázatokról és az elnyert forrásokról. Elkészült a Zsolnay Örökségkezelő Nonprofit Kft. Pályázati Szabályzatának tervezete is, amely szabályozza a Társaság pályázatokkal kapcsolatos tevékenységét, tisztázza az ezzel kapcsolatos folyamatokat, felelősségi köröket.

Pályázatírás

A pályázati koordináció egyik kiemelt feladata a pályázatírói munka kezdeményezése, segítése koordinálása volt. A Társaság számára releváns felhívások esetében egyeztettük, hogy mely divíziók tudnak részt vállalni az egyes projektek kidolgozásában. A Nemzeti Kulturális Alaphoz benyújtott pályázatok esetében harmonizáltuk a különféle projektkezdeményezéseket, s összesen 7 kuratóriumhoz 22 db pályázatot nyújtottunk be. Az eredményes pályázatok száma 18, s 19 300 000 Ft támogatást nyertünk el.

Az Új Széchenyi terv keretében a Társadalmi Megújulás Operatív Program (TÁMOP) részeként megkezdtük a Pécsi Kulturális Központtól átvett Pécsi kesztyű elnevezésű projekt lebonyolítását a Zsolnay Kulturális Negyedben. További TÁMOP pályázatokat is készített a divízió. Tárt kapuk című projektünk eredményét a 2013-as év első negyedére várjuk.

Az Európai Unió Bizottságához két pályázatot nyújtottunk be partnerségben. A VOICE projekt részeként valósíthatjuk meg a EuroChoir programunkat amelynek fő helyszíne a Kodály Központ, amely az EUROPA CANTAT felvezető rendezvénye. A 2WARDs-EUROPE c. Grundtvig tanulási projektek pályázatunk során 10 ország részvételével egy közös projekt lebonyolítását kezdtük meg.



ÉRTÉKESÍTÉSI TEVÉKENYSÉG

A ZSÖK Nkft. értékesítési területe a Zsolnay Kulturális Negyed birtokbavételével (2011. december 20.) jelentős számú új feladattal bővült. Az üzleti konferencia helyszín értékesítés a Kodály Központ, a Világörökség helyszínei és Művészetek és Irodalom Háza mellett a Zsolnay Kulturális Negyed bérbe adható helyszíneivel is bővült. További feladat lett a Negyed tartós bérleményeinek megtöltése, vállalkozók felkutatása, vendéglátósok bevonása, valamint a velük való folyamatos kapcsolattartás. A Negyed 2012-es indulási évében több új együttműködési struktúrát kellett elindítani a fesztiválok, nagyobb rendezvények idejére szervezett gasztro kitelepülések, valamint a bérlők felől érkező programkezdeményezések kezelése.

Mindezeket a tevékenységeket figyelembe véve 2012-ben elkészültek az értékesítési terület működését érintő szabályzatok (értékesítési folyamat újragondolása, árképzési szabályzat, önköltség számítási szabályzat, kihirdetés előtt van jelenleg, de még tavaly készült el a kitelepülési tevékenységet összefoglaló szabályzat is).

Év közben már érezhető volt az üzleti konferenciahelyszínek értékesítési kapcsán a növekvő érdeklődés a Kodály Központ és Zsolnay Kulturális Negyed iránt. Szponzoráció tekintetében a 2012-es esztendő a márkaépítés jegyében zajlott, de érezhető volt a vállalkozások visszafogott nyitottsága is a nehéz gazdasági helyzet miatt. A Zsolnay Kulturális Negyed először megrendezett fesztiváljai, mint a Zsolnay Fesztivál, a Szamárful Fesztivál még elsősorban az ismertséget növelték, az őszi Örökség Fesztivál pedig kiegyensúlyozottan támaszkodhatott a korábbi, hagyományos támogatóira.



AZ INFOPONT HÁLÓZAT TEVÉKENYSÉGE

Az infopont hálózat feladata, helyszínei

Az infoponthálózat alapvető feladata a ZSÖK NKft. ügyfélforgalmi helyszínein a látogatók, látogatói csoportok ellátása, mely elsődlegesen jegyárusítás, információadás, jegykezelés, idegenvezetés és tárlatvezetés (magyar és idegen nyelven) formájában jelenik meg. Speciális feladat a Zsolnay Kulturális Negyedben található Labor - Interaktív Varázstérben és a Planetáriumban a szakmai feladatokhoz kapcsolódó tartalmi munka, melyet az ezeket szakmailag koncepcionáló fizikusokkal és csillagászokkal szoros együttműködésben végeznek a kollégák. Mindezen feladatok ellátásának érdekében információs és vezetői anyagok elkészítése, aktualizálása, valamint idegen nyelvekre történő fordítása is az ügyfélkapcsolati munkatársak munkájának része.

Általános feladatok:

- rendezvény- és belépőjegy árusítás, helyfoglalások
- gördülékeny kommunikáció a vendégekkel, probléma- és konfliktuskezelés
- kulturális és turisztikai információk közvetítése, útbaigazítás, segítségnyújtás
- látogatócsoportok és naptár kezelése, ajánlatok kidolgozása
- vezetési anyagok megtanulása, csoport- és tárlatvezetés
- információs összesítő és segédanyagok készítése
- vezetői szövegek fordítása idegen nyelvre
- szóróanyagok kihelyezése, reklám- és megállító táblák kezelése, frissítése
- az infopont és a jegypénztár rendben tartása
- jelentések, statisztikák, adminisztráció végzése
- ajándékutalványok, ajándéktárgyak értékesítése
- a használt hálózati erőforrások, programok működtetése, az infopontok eszközeinek kezelése
- az infopontok napi rutinjának megtanulása és betartása

Pénztári és pénzkezelési feladatok

- a pénztár zökkenőmentes működtetése
- a befolyó pénzzel való pontos elszámolás
- a pénztárak korrekt nyitása és zárása, valutakezelés (€)

Helyszínek és feladatok

Helyszín	jegy- árusítás	jegy- kezelés	Infor- máció	idegen- vezetés	tárlat- vezetés	szakmai feladat	egyéb
Kodály Központ jegypénztár	✓		✓	✓			fordítás
Látogatóközpont	✓		✓	✓	✓		fordítás
ZSKN Északi infopont	✓		✓	✓	✓		fordítás
ZSKN E78 infopont	✓		✓	✓	✓		fordítás
ZSKN Vendégház recepció	✓		✓	✓	✓	✓	fordítás
Zsolnay Mauzóleum	✓		✓	✓	✓		
Család- és Gyártörténeti kiállítás		✓	✓	✓	✓		fordítás
Planetárium		✓	✓			✓	műsor- rend
Labor - Interaktív Varázstér		✓	✓		✓	✓	

Az infoponthálózat feladatainak változása, bővülése

Az infoponthálózat feladatellátási helyei folyamatosan bővültek 2012 folyamán. A Zsolnay Kulturális Negyed egyes részeinek elkészültével/átadásával szinte hónapról hónapra új és új helyszíneken kezdtük meg tevékenységünket. Minden új helyszín beállítása, látogathatóvá tétele együtt jár a munkahely berendezésével, működési rendjének kialakításával, elérésének, láthatóságának megtervezésével, jegyárak és látogatási szabályok kidolgozásával, melyek alapos előkészítése és lebonyolítása alapvető a további munkavégzés, látogatófogadás szempontjából.

Feladat ellátási helyszínek bővülése 2012-ben a Zsolnay Kulturális Negyedben

- Január 21. E31 Látogatóközpont avatása
- Január 21. Labor Interaktív Varázstér nyitása
- Március 13. Látványmanufaktúra megnyitása
- Április 19. Család- és Gyártörténeti kiállítás megnyitója
- Április 27. Vendégház recepció megkezdí működését ¹
- Április 27. Planetárium ünnepélyes megnyitó
- Június 1. E78 Infopont átvétele ², Mauzóleum jegypénztár újrainyitása

¹ A Vendégház recepció a Rózsaszín kiállítás jegypénztárának átköltözésével valósult meg annyi különbséggel, hogy a nyitva tartási idő 6/8 órától 10/12 órára módosult.

² 2012. június 1-től a PKK-tól átvettük az E78 infopont működtetését

Képzettség, nyelvtudás

Az év végén alkalmazásban lévő kollégák képzettségi szintjét és nyelvtudását a következő táblázat foglalja össze:

Végzettség			Idegen nyelvtudás		
középfokú	1 felsőfokú	2 vagy több felsőfokú	1 nyelv	2 nyelv	3 vagy több
7 fő	6 fő	9 fő	6	9	2

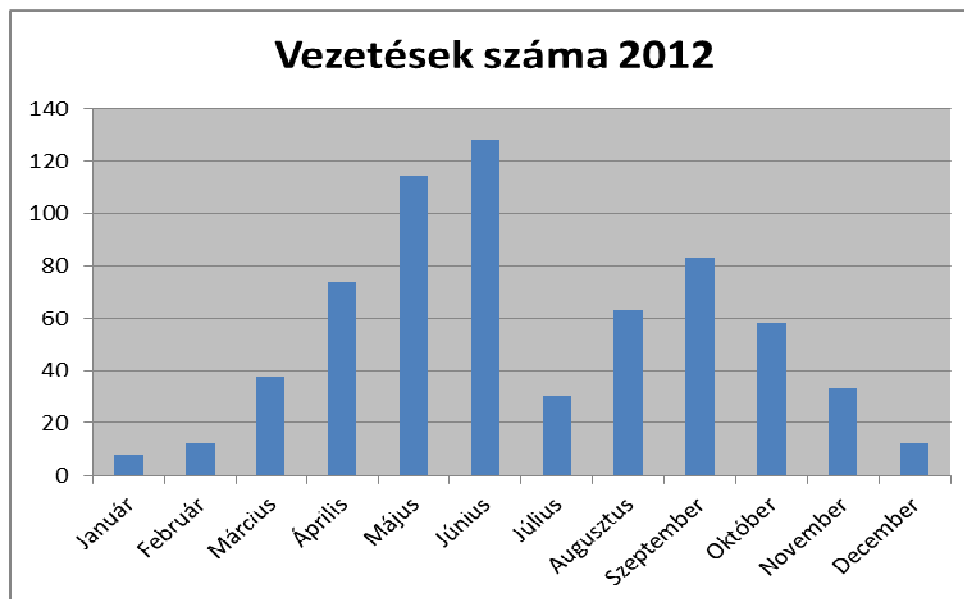
Szakképzettség tekintetében többen rendelkeznek idegenforgalmi, ill. kommunikációs közép- vagy felsőfokú végzettséggel, illetve speciális szakismerettel: fizika, természettudomány, művészeti ismeretek, porcelánfestő, stb. A munkatársak jelenleg angol, német, olasz, francia, horvát és szerb nyelveken kommunikáció- és részben fordítás képesek. Ezeken a nyelveken idegenvezetést is tudtak vállalni.

Kiemelt feladatok

A Kodály Központ és a Zsolnay Kulturális Negyed mindennapos feladatellátásán túl vannak folyamatos és időszakos feladatok, melyek a látogatói elégedettség, ennek folytán a látogatószám növekedése, valamint a ZSKN mint kulturális és örökség helyszín, illetve ZSÖK Nkft. mint kultúráközvetítő szervezet image-ának javítása/fenntartása érdekében rendkívül fontosak. E feladatok kiemelt figyelmet élveznek a munkaszervezés szempontjából, illetve kiemelt igényeket – többlet létszám, extrém nyitva tartás és munkaidő – esetenként extrém igénybe vételt – speciális látogatók, tömeges látogatók - jelentenek az infoponthálózat munkatársainak.

Látogatói csoportok kezelése

2012-ben a Kodály Központban és a ZSKN-ben 1108 csoportban 29.450 látogatót fogadtunk. Ehhez a volumenhez 652 esetben kértek idegenvezetést, ebből nagyjából 100 alkalommal idegen nyelven. A feladat ellátása nagyfokú precizitást, alapos tudást és nyugodt, kiegyensúlyozott munkakörülményeket igényel.



Idegenvezetőkkel való kapcsolattartás

A 2010 és 2011-ben megkeresettek köre 2012-ben tovább bővült. Jelenleg 52 idegenvezetővel állunk kapcsolatban, akik közül 24 vezetővel kötöttünk megbízási szerződést.

Az év első felében átadásra került a Zsolnay Kulturális Negyed összes állandó attrakciója. Ahogy korábban, úgy most is fontosnak találtuk, hogy a megnyitással egy időben, egy az idegenvezetők személyére, munkájuk speciális jellemzőire épített tárlatvezetést hirdessünk meg.

Január végén egy 30 fős társaság ismerhette meg a Rózsaszín kiállítás anyagát, a kiállított darabok történetét. Az összegyűlték a kiállítás bejárása után lehetőséget kaptak arra, hogy egy párbeszédre épülő bemutatót kapjanak a Látogatóközpont működéséről. Megismerkedhettek az Infopont divízió feladataival, megtudhatták, hogy milyen információs anyagok vannak a látogatók segítségére az eligazodásban. Látogatásuk lezárásaként egy kis kikapcsolódással fejeztük be az összejevetelt: a Labor Interaktív Varázstérben ismerkedhettek meg a vezetők játékokkal.

Májusban a Planetárium, a Zsolnay Család- és Gyártörténeti kiállítás és az I. Zsolnay Fesztivál kapcsán újabb találkozóra invitáltuk partnereinket. Ez alkalommal is közel 30 fő keresett fel minket a megbeszélt időpontban. A kiállítás bejárása után néhány percben felvázoltuk a közelgő fesztivál adta lehetőségeket, a programokat.

A találkozók során minden jelenlévő kézhez kapta a bemutatott kiállításhoz épített idegenvezetői anyagot, a kiállításhoz vonatkozó hasznos információkat, a csoportok érkezésével kapcsolatos feltételeket összegző kivonatot.

Májusban hirdettük meg első alkalommal a Zsolnay Kulturális Negyed kiállítóhelyein a garantált vezetések. Több alkalommal is felmerült a látogatói igény, hogy biztosítsunk olyan idegenvezetéseket,

amihez az egyéni vendégek is csatlakozhatnak. A március 3-án tartott Idegenvezetők Világnapjára hatalmas volt az érdeklődés, így valóban indokoltnak éreztük szolgáltatásaink bővítését. Minden hétfővégre terveztünk napi 3, eltérő útvonalakat bejáró vezetett sétát. Mivel a divízió munkaerőlétszáma nem engedte meg, hogy ezeket a vezetéseket saját kollégákkal oldjuk meg, így idegenvezetőkkel működtünk együtt. A tematikus túrák iránt azonban elmaradt a várt nagy érdeklődés. A honlapunkon, szóróanyagainkon és a programfüzetben kiemelésre került időpontokra csak igen csekély létszámú csoportok gyűltek össze. Sajnálatos módon az sem volt ritka, hogy el sem indult a bejárás, tekintettel arra, hogy nem érkezett rá érdeklődő. 6-7 idegenvezető vállalta, hogy vezeti a csoportokat, de a negatív tapasztalatok miatt júliusban felhagytunk a túrák hirdetésével.

Elmondható, hogy az idegenvezetőkkel jó a viszonyunk. Igyekezzünk kéréseiknek eleget tenni, például olyan esetekben is hozhatják csoportjaikat, amikor a látogatási idő azt nem engedné meg, illetve fizethetnek átutalással. Számos alkalommal kerestük fel őket, ha olyan csoport megkeresés érkezett vezetésre, amelyet nem tudtunk már vállalni akár a nyelvtudás hiánya, akár létszámhiány miatt. Több esetben tudták vállalni a vendégek kíséretét, de miután legtöbbjük pedagógus, vagy 8 órában dolgozik, olyan alkalmak is előfordultak, amikor kénytelenek voltunk visszautasítani a vezetésre való felkérést.



Pécsi Kereskedelmi Idegenforgalmi és Vendéglátóipari Szakközépiskola és Szakiskola Idegenforgalmi Tagozatával való közös munka

Az előző évekhez hasonlóan 2012-ben is folytattuk a közös munkát a szakiskola pedagógusaival és tanulóival. A tanév során számos alkalommal keresték fel a tagozat oktatói kisebb csoportokban diákjaikkal a területen lévő kiállításokat. A kihelyezett óráik során nem csupán a Zsolnay Kulturális

Negyedet ismerték meg behatóan, hanem arra is lehetőségük nyílt, hogy az idegenvezetést valódi közegében gyakorolhassák.

Tudásuk magas minőségéről a közönséget is meggyőzhették március 3-án az Idegenvezetők Világnapján, amiről idén a Zsolnay Negyedben is megemlékeztünk.

A jövőbeni együttműködés erősítése még inkább szükséges, hiszen az Infopont divízió létszámának csökkenésével az idegenvezetési feladatok elvégzése nem látszik kielégíthetőnek. 2013 tavaszától újra nagy érdeklődésre számíthatunk, így fontos, hogy a Szakiskola diákjainak segítségére támaszkodhassunk. Erre ad lehetőséget az az együttműködési keretmegállapodás, aminek keretein belül lehetőségünk nyílik arra, hogy a jövőbeni idegenvezetőket szakmai gyakorlatra és nyári gyakorlatra befogadhassuk. Így az idegenvezetéseket magyar és német nyelven remélhetőleg el tudjuk majd látni.

Nagyrendezvények, különleges alkalmak

Az I. Zsolnay Fesztivál nyitotta azoknak a nagyrendezvényeknek sorát, melyeknek sikeres és gördülékeny lebonyolításához az infoponthálózat megfeszített munkája is hozzájárult. Ideiglenes helyen működő pénztárak (Major utcai kapu, Bóbita kapu, Híd), extrém nyitva tartási idők (9.00-01.00 óráig) jellemezték a rendezvényt. A fesztivál sikerét mutatja az a közel tizenötezer ember, akiket az öt nap alatt kisebb-nagyobb fennakadásokkal, de a szolgálat ellátott. A Szamárfül Fesztivál új helyszínét is bevont a szolgálatok sorába. Országos rendezésű kiemelt esemény volt az Idegenvezetők Világnapja és a Kulturális Örökség Napjai, amelyekhez a ZSÖK Nkft. csatlakozott. Ezen alkalmakkor ingyenes belépéssel, vezetéssel, illetve hosszabbított nyitva tartással vártuk a látogatókat.

Infopontok infrastruktúrája

2012-ben a látogatók minél gyorsabb és kényelmesebb kiszolgálása érdekében folyamatosan vizsgáltuk az Infopontok működését. Kerestük azokat a megoldásokat, amelyek segítik az ügyfélforgalom zökkenőmentes és hatékony kezelését.

A Zsolnay Kulturális Negyedben központi helyen lévő Látogatóközpont bonyolította a legnagyobb forgalmat, amelyben májustól már két Jegymester terminál használatával tudtuk az áprilistól megnövekedett igényeket kielégíteni. Jellemzővé vált, hogy vendégeink mind a szolgáltatásaink, mind a vásárolni kívánt árucikkek értékét szívesen teljesítik bankkártyával. Ezen igény indokolta azt, hogy terminálonként egy-egy OTP POS terminál került telepítésre. Február óta van lehetőségük arra látogatóinknak, hogy céges szinten SZÉP Kártyával fizessenek, amit mind a három kibocsátó (OTP, K&H, MKB) kártyájával megtehetnek. Szintén a látogatók minél gyorsabb kiszolgálását segíti az infopontokon kihelyezett vonalkód olvasók használata. Az év közben hozzáférhetővé vált infopont fejlesztési keret tervezésével - és részbeni beszerzéssel már – javítani tudtunk a látogatók kényelmét

szolgáltató bútorok, berendezések színvonalán és a munkakörülményeken is. Ez a munka 2013. első negyed-
évében folytatódik.

Kapcsolatok, együttműködések

A beszámolási időszakban – helyzetünkből adódóan – szorosan együttműködtünk az alábbi szervezetek-
kel/intézményekkel:

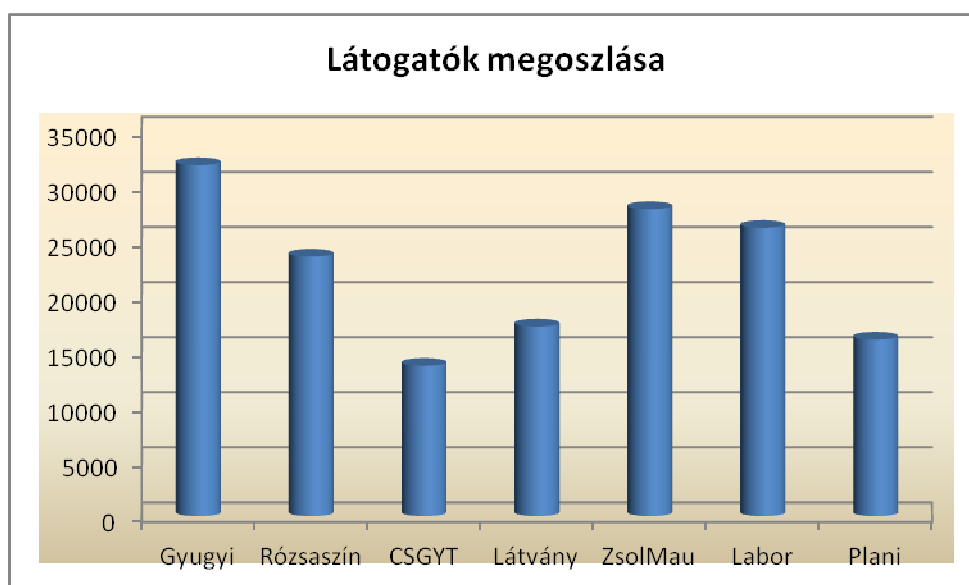
- Baranya Megyei Önkéntes Centrum
- Zsolnay Vilmos Kereskedelmi és Idegenforgalmi Szakiskola
- Bizományos árusításba bevont termékek forgalmazói
- ZSN bérlőkkel információgyűjtés céljából
- Pécsi kulturális intézményekkel programinformációk okán
- Magyar Népművelők Egyesülete Baranya Megyei szervezete
- Szakmai partnerek
- Janus Pannonius Múzeum
- Tourinform Pécs
- PTE Természettudományi Kar
- Dél-dunántúli Filharmónia
- Pannon Filharmonikusok
- Bóbita Bábszínház
- Csodák Pécsi Palotája Alapítvány
- LézerPlusz Kft
- Zsolnay Porcelánmanufaktúra (munkatársak felkészítése)
- Kerek Világ Alapítvány és fogyatékkal élők civil közössége

A látogatók magas szintű ellátásának, igényeik maradéktalan kielégítésének színtere, a vezetett látogatások rendszere. A hozzánk bejelentkező csoportok 65%-a kér idegenvezetést egy vagy több helyszínre, mely feladat ellátásban szükség esetén részben tudunk külső segítségre, idegenvezetőkre támaszkodni. A látogatószám növelésének egyik pillére is az ő általuk hozott csoportok minél magasabb számban történő megjelenése a ZSÖK NKft. látogatóhelyein.

Látogatottsági adatok

Zsolnay Kulturális Negyed	Fizető (fő)	Protokoll (fő)	Összesen (fő)
Gyugyi gyűjtemény	33 346	3 353	36 699
Zsolnay Mauzóleum	29 947	1 606	34 553
Rózsaszín Zsolnay Kiállítás	26 407	1 110	27 517
Látványmanufaktúra	17 189	676	17 865
Zsolnay Család és Gyártörténeti Kiállítás	14 438	1811	16 249
Planetárium	16 614	30	16 644
Labor – Interaktív Varázstér	26 150	1 248	27 398
Pécs Galéria – M21	3 153	1 625	4 778
ZSKN napijegy	431	23	454
ZSKN látogatói útvonalak	921	2	923
ZSKN rendezvények	27 676	28 824	56 500
ZSKN Vendégház	1 267	819	2 086
ZSKN konferenciák	7 210		7210
ÖSSZESEN	204 749	41 127	245 876

Az infopont divízió munkájának legtisztább tükrre a vásárlói elégedettség mellett a látogatók számának alakulása, hozzátéve, hogy ebben természetesen a társaság más szakmai csoportjainak munkája is benne van. Az alábbi táblázatokban a Zsolnay Kulturális Negyed kiállítóhelyeinek látogatottsága hónaponkénti és helyszínek szerinti megoszlása látható. (A feltüntetett helyszínek közül a Planetárium, továbbá a Család- és Gyártörténeti Kiállítás az áprilisi nyitás miatt csak 8 hónapot üzemelt.)



Jelmagyarázat: Rózsaszín: Rózsaszín Zsolnay Kiállítás; CSGYT: Zsolnay Család- és Gyártörténeti Kiállítá; Látvány: Látványmanufaktúra; ZsolMau: Zsolnay Mauzóleum; Labor: Labor – Interaktív Varéztér; Plani: Planetárium

MARKETING-KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG

A 2012-dik év elején a marketing terület kiemelt feladata volt a Világörökségi helyszínek, a Művészetek és Irodalom Háza, és a már egy éve működő Kodály Központ marketingfeladatainak ellátása mellett a 2011 decemberében a nagyközönség számára is megnyílt Zsolnay Kulturális Negyed piacra történő bevezetése, valamint a Zsolnay Kulturális Negyedhez köthető új fesztiválok és a korábban Pécssett már létező fesztiválok promotálása. Beköltöztek a Boltok utcájának lakói valamint a vendéglátó egységek is megkezdték a működésüket, emellett április 19-dikével az utolsó állandó kiállítás április 26-dikával pedig a Planetárium is megnyílt.

Júniusban a Zsolnay Örökségkezelő Nonprofit Kft.-be beolvadt két nagy múltú pécsi kulturális intézmény, a Pécsi Kulturális Központ és a Pécsi Galéria. A három szervezet összeolvadásából eredő marketing területet érintő alapvető feladatok a következők voltak: új munkatársak munkájának összehangba hozása, az átszerveződő divíziókkal működőképes munkamódszer kialakítása, eddigi kapcsolatrendszer megtartása, új közös célok kitűzése, adatbázisok (szállítók, szponzorok, együttműködő intézmények, protokoll lista, partnerlista stb.) összehangolása, infopont-hálózat átalakítása, médiakapcsolatok továbbgondolása, és a programokhoz kapcsolódó marketing-kommunikáció, kulturális és turisztikai termékfejlesztés.

További kiemelt feladat volt a Kodály Központ ismertségének növelése, a több mint 1700 program marketing-kommunikációs feladatainak ellátása, a MICE piacra való betörés, és a korábbi évek látogatottságának elérése.

Látogatómenedzsment: optimalizáltuk és összehangoltuk az egyes helyszínek nyitva tartását a látogatóforgalom és útvonal tekintetében, látogatói útvonalakat alakítottunk ki. A teljes látogatómenedzsmentet kiépítettük, tájékoztató és információs rendszereket dolgoztunk ki, információs táblákat helyeztünk ki a tájékozódás megkönnyítése érdekében. Folyamatosan kutatásokat végzünk, mely eredményei bekerülnek az EU-s pályázati beszámolóba.

Három eredményes közbeszerzést írtunk ki és menedzseltünk végig az alábbi területeken:

- "A Zsolnay Örökségkezelő Nonprofit Kft. részére marketingeszközök beszerzése" tárgyában
- „Ajánlatkérő marketing és kommunikációs feladatainak ellátásához szükséges médiatervezés és médiavásárlás, PR kommunikációs felületek megteremtése, valamint a kapcsolódó ügynökségi szolgáltatások ellátása” tárgyában
- "A Zsolnay Örökségkezelő Nonprofit Kft. 2012. évi feladatainak ellátásához szükséges nyomdai szolgáltatások ellátása" tárgyában

Mindhárom terület nyertesével jó partneri viszony alakult ki, ami elősegítette az egyes területeken a hatékony munkát.

Arculat

A Zsolnay Örökségkezelő Nonprofit Kft. arculati kézikönyve 2012 során tovább fejlődött, mely tartalmazza és egységes rendben kezeli a Zsolnay Kulturális Negyed, a Kodály Központ, a Művészetek és Irodalom Háza, a Világörökség helyszínei, a Pécsi Galéria és az egyes fesztiválok, tematikus rendezvények (Pl. Zsolnay Művészeti Piac) arculati elemeit és annak alkalmazásait. Az arculati kézikönyv iránymutatást ad a kulturális helyszínek imázs kommunikációjához, meghatározza a ZSÖK, a rezidens intézmények, a bérlők és egyéb együttműködő kulturális programszervezők programkommunikációjának arculati elvárásait is.



Az arculati kézikönyv több fejezetből áll, minden helyszínnnek önálló arculata van, amely azonban megjelenését tekintve összhangban van egymással.

Emellett a 2010-es évben már használt Zsolnay kút bikafeje, mint Pécs szimbólum, és a hozzá tartozó szlogen, „Pécs a kultúra városa”, mint kötelező elem minden marketingkommunikációs anyagon megjelenik, erősítve Pécs városmarketing céljait.

Az arculat kialakításakor kitűzött cél – az egységes vizuális elemek – a ZSÖK Nkft. által szervezett programok esetében maradéktalanul megvalósult, az állandó bérlők jellemzően, az eseti bérlők viszont csak alkalmasszerűen használták az arculatot. Bár a programszervezőkkel és a beköltöző intézményekkel, bérlőkkel való együttműködés folyamatos, ennek ellenére visszatérő problémát jelentett, hogy grafikai anyagaikat nem minden esetben küldték meg egyeztetésre. Ennek kiküszöbölésére 2013-ban a szerződések módosítását kezdeményezzük, mely szankciókat tartalmaz az egységes grafika elhagyására illetve helytelen alkalmazására. Ezzel célunk, hogy a ZSÖK helyszíneinek és azok programjainak kommunikációja a lehető leghatékonyabb, egyúttal arculatilag, minőségileg összehangolt legyen.

Stratégiai partnerek

A marketing-kommunikációs tevékenység sikere érdekében elengedhetetlen a szakmai együttműködések megerősítése, újabbak kialakítása. Ennek érdekében a már meglévő partnereket folyamatosan tájékoztattuk a ZSÖK Nkft. céljairól, kezdeményeztük a további együttműködést. Folyamatosan fogadjuk és bemutatjuk számukra a két új helyszínt (Kodály Központ, Zsolnay Kulturális Negyed), azok funkcióit rávilágítva az együttműködési lehetőségekre.

A Pécsi Tudományegyetemre különös figyelmet fordítunk, nemcsak azért mert a ZSKN bérlője, hanem mert 7000 fős oktatói és 30.000 fős hallgatói bázisa olyan lehetőségeket rejt magában, amely nem csak piacot, hanem kommunikációs csatornát is jelent egyben. Kiemelten kezeljük állandó kapcsolattartóval az 1300 külföldi diákot. A pécsi kulturális élet szereplői tevékenységének sikere a közös platformok létrehozásán és összehangolt napi működésén is múlik, mely kölcsönösen érdekeltté teszi a feleket. Különösen a Zsolnay Kulturális Negyed kapcsán elengedhetetlen, hogy a város más kulturális intézményeivel, a bérlőkkel hatékony és egymást segítő partneri viszonyt tudjon a cég kialakítani. Ezek a partnerség felé vezető érdekegyeztetések, megbeszélések folyamatosan zajlanak. A Kodály Központban a Pannon Filharmonikusokkal és a külsős rendezvény és konferencia szervezőkkel történik hasonló módon a működés az események szervezésének összehangolása.

A kormányzati, önkormányzati, oktatási és kulturális szereplők mellett a következő partnerekkel történő szoros együttműködés elengedhetetlen:

- Oktatási intézmények
- Turisztikai szervezetek
- Civil szervezetek

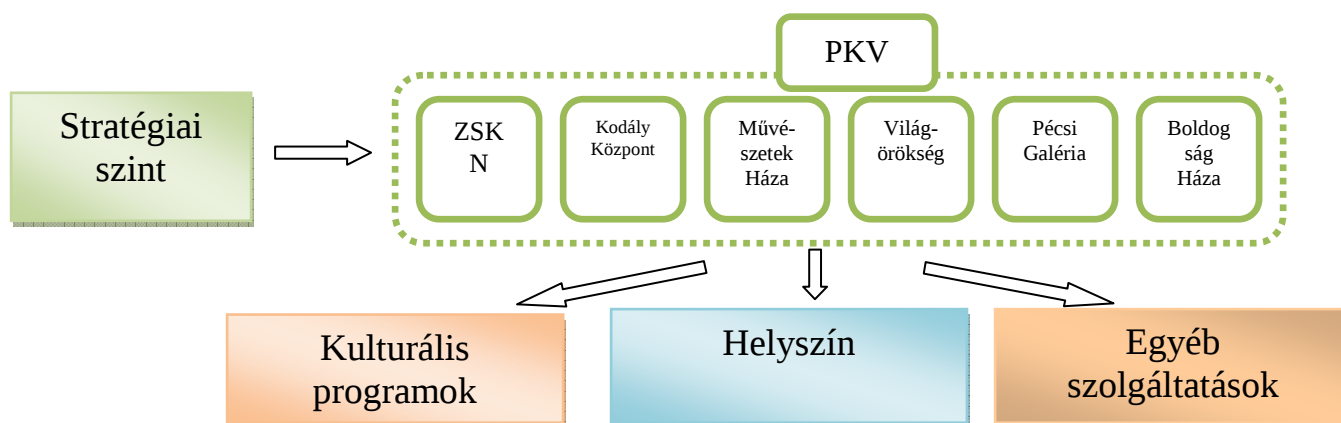
- Piaci szereplők
- Média

Elemezve a célpiacot, helyi és regionális médiumokkal is folytattuk a korábbi években már meglévő együttműködést. Emellett törekszünk új kapcsolatok kialakítására, így a bejövő médiaajánlatok kezelése is folyamatos. Állandó felületeink voltak a Pécsi Estben, bama.hu-n, a pecsma.hu-n, az Új Dunántúli Naplóban, a Pécsi Hírekben, a Kultúrka magazinban, a Zsebibaba magazinban, a Rádió1-ben, az UNIV Pécsben, a Time Out magazinban, a Bencze Showban.

Emellett kiléptünk a regionális szintről, tavaly már országos megjelenések is népszerűsítették helyszíneinket, programjainkat, többek közt a port.hu, Magyar Narancs, fidelio.hu, Pesti Est, Nők Lapja, nlcafe.hu, Bóbita Magazin, Építész Magazin, Art Magazin, Színház és Borkultúra Magazin. Emellett Budapesten 1 hónapon keresztül 4 helyszínen népszerűsítettük billboard táblákon a Kodály Központot és a Zsolnay Kulturális Negyedét.

Termékkrendszer kialakítása

A előző évben, 2011-ben létrehozott kétszintű termékkrendszer – melynek első szintje a stratégiai szint, második szintje pedig az egyes divíziókhoz tartozó különböző termékek, szolgáltatások – 2012-ben ismét működött.



A ZSK termékei a Pécs város önkormányzata által bevezetett „Pécs, a kultúra városa” védjegy által meghatározott termékcsoport részeinek tekinthetők.

A társaság termékkrendszere az általa üzemeltetett hat helyszínen, mint hat önálló márkanéven nyugszik. A marketingtevékenység stratégiai szintje engedi meg azt a rálátást, amiben a társaság rendkívül szerteágazó termékkendszerét egységként tudja kezelni. A társaság célja ugyanis az, hogy mind a négy helyszín, mind a négy márka, illetve ezekhez a márkákhoz tartozó termékek egyformán, egymást erősítő módon értékesíthetők és kommunikálhatóak legyenek.

A marketingtevékenység során a négy helyszín, illetve négy márka csak a stratégiai szinten kezelhető egységes kommunikációs anyagnak. A nagyközönség számára ugyanis a programkommunikáció, vagy az

egyreszt szolgáltatásokhoz kapcsolódó kommunikáció kapcsán elsődleges szempont azok különálló kommunikálása, értékesítése, amely a termékrendszer második szintjét adják.

Nemzetközi kommunikáció

A 2012-es év egyik legnagyobb eredménye nemzetközi kommunikációs szempontból, hogy közeli országok újságírói számára tudtunk tanulmányutat szervezni partnerek segítségével. A tanulmányút résztvevői a média több területéről érkeztek, így annak eredményeképpen a nyomtatott és online sajtóban, rádióban és televízióban egyaránt tucatnyi riport jelent meg Pécsről, hangsúlyosan a Zsolnay Kulturális Negyedről Szlovéniában, Horvátországban, Olaszországban és Ausztriában. Főként turisztikai újságírók voltak a meghívottak között, de közéleti és napilapok, női magazinok munkatársai is élénk érdeklődést mutattak Pécs iránt.

A tanulmányút PR értékét tekintve egyértelműen költséghatékony volt, és a szerkesztőségi cikkek ereje mindenképpen felülmúlja a fizetett hirdetésekét.

Vendégül láttunk továbbá egyénileg érkezett újságírókat is többek közt Írországból, Hollandiából, Ausztriából, Bosznia-Hercegovinából, Lettországból.

A kiemelt programokról tájékoztattuk a nemzetközi sajtót sajtóközlemények formájában, illetve a Zsolnay Kulturális Negyed tulajdonképpeni megnyitásakor, az I. Zsolnay Fesztivált megelőzően bővebb információt adtunk ki arról és küldtük el több száz újságírónak világszerte, hogy milyen funkciókkal és láttnivalókkal várja látogatóit a ZSKN a jövőben.

A nemzetközi koordinátor meghívást kapott egy nemzetközi turisztikai újságíró-szervezet konferenciájára, melyen előadást tartott Pécsről és a Zsolnay Kulturális Negyedről.

A Városházára ősszel szerb delegációt fogadott Szabadkáról, melyre a nemzetközi koordinátort is meghívták, hogy a Pécs2010 EKF program eredményeiről beszámoljon és válaszoljon a szabadkai városvezetők és kulturális szakértők kérdéseire. A találkozót követően a delegáció kifejezte szándékát későbbi együttműködésre.

Közönség szervezés

A 2012-es év kiemelt jelentőséggel bírt a közönség szervezői feladatokkal összefüggésben, hiszen az első teljes munkaévet jelentette a ZSÖK-menedzsment életében, illetve annak pozicionálására. A közönség szervezői munka kiemelt jelentőségű a kulturális szféra esetében, hiszen

- egyrészt általában alulfinanszírozott a terület
- másrészt a megváltozott felhasználói szokások egészen új elérési módokat tesznek szükségessé, aminek része egy intenzívebb, adott személyhez köthető közönség szervezői munka is

- harmadrészt szintén átalakultak a fogyasztói szokások (ennek anyagi természetű és szocializációs okai is vannak).

A közönségszervezés területei voltak

- e-mail
- mobil/telefon
- nyílt nap
- Közönségszervezés a fesztiválokkal összefüggésben
- címlista generálása külső helyszínen
- együttműködés más divíziókkal
- együttműködés más szervezőkkel
- együttműködés civil szervezetekkel
- címlista generálása saját kezdeményezésre és/vagy vezető kérésére
- címlista generálása programokhoz kapcsolódóan
- jó hírnév keltése

Portálrendszer, online tevékenységek, fordítás

A ZSÖK NKft. a kultúra városa meghatározó kulturális szereplőjeként önálló adminisztrációs felülettel, ergonómiai, és vizuális jegyekkel bíró portálrendszert tervezett és épített. A rendszer felépítése szendvicsszerű: a pecsprogram.hu programinformációkat, az eozinmagazin.hu kapcsolódó színes és multimédia tartalmakat szolgáltat a rendszer tagjainak.

A jellemezően három nyelven, a magyar mellett németül és angolul megjelenő, gondozott portálok, microsite-ok listája:

eozinmagazin.hu; pecsprogram.hu; zskn.hu; gyugyi.hu; zskn.hu/planetarium; zskn.hu/csaladtortenet; zskn.hu/labor; zskn.hu/latvanymanufaktura; zskn.hu/borverseny; kodalykozpont.hu; pecsihangzas.kodalykozpont.hu/ ; pmh.hu; pecsorokseg.hu; eskuvohelysinpecs.hu; pecsigaleria.hu; zsolnayfesztival.hu; szamarfulfesztival.hu; oroksegesztiaval.hu

A ZSÖK Nkft. által üzemeltetett honlapcsalád német és angol nyelvű mutációinak kezelése, nem tükörfordítása a magyar oldalnak, hanem célközönségre szabott, szerkesztett verziók.



Látogatottság

A teljes portálrendszer összesen 418 610 egyedi látogatót fogadott. Kiemelkedik az oldalak közül a Zsolnay Kulturális Negyed, amely 158 080 egyedi látogatóval, 248 733 látogatással, 686 360 oldalletöltéssel több mint kétszer akkor látogatottságot generált, mint a kodalykozpont.hu. A kiemelkedő eseményeket támogató oldalak látogatottsága is számottevő: a zsolnayfesztival.hu például 26 460 egyedi látogatót vonzott, összes 38 390 látogatással. Az oldalak látogatottsága kivétel nélkül szeptembertől decemberig a legintenzívebb, ezt követi kissé mérsékelten a tavasz, majd a holtidőszaknak tekinthető nyár.



A nyári időszakban a látogatottságot nagyban növelte a portálrendszerhez fizikailag nem tartozó, ám tartalmilag kapcsolódó kulturális városblog, az **eozin.blog.hu**, amely az erőforrások miatt, visszafogott üzemmódban is 14 847 egyedi látogatót vonzott. A blogot felkérték a Sanoma csoport által induló cafeblog blogportál állandó blogjának, mint színvonalában kiemelésre alkalmas bejegyzésfolyamot.

A legtöbb érdeklődő szinte minden portálnál Baranya megyéből érkezett. A második helyen szinte kivétel nélkül Budapest áll, jellemezően a Baranya megyei látogatások felével. Ezt követően a Pécs körüli megyék következnek.

Magyarország után a legtöbb látogató Németországból érkezett, majd az USA, az Egyesült Királyság és Ausztria következett. A portálok háromnyelvűsége (magyar, német, angol) a számok alapján továbbra is indokolt.

Új oldalak, microsite-ok

- zskn.hu/csaladtortenet; zskn.hu/planetarium
- zsolnayfesztival.hu; szamarfulfesztival.hu
- zskn.hu/borverseny; oroksegfesztival.hu
- zskn.hu/latvanymanufaktura; zskn.hu/labor
- pecsigaleria.hu; boldogsaghaza.hu/eskuvohelysinpecs.hu

Jelentős portál upgrade-ek:

- pecsprogram.hu: új címlap, szállás és program gyorskereső
- zskn.hu: klasszikus portálcímlap, majd új, egyedi címlap, fix méretű mobilnézet

Facebook

2012-ben a mérvadó hazai közösségi média szakportál, a socialtimes.hu a Zsolnay Kulturális Negyed Facebook oldalát az év profiljának járó Golden-like díjjal jutalmazta. A szakmai díj a 2011-es Év honlapja díj után azért is bír különös jelentőséggel, mert olyan, megjelenésükre sokat áldozó versenytársakat utasított maga mögé, mint a TESCO, az Avon, a Cinema City, vagy a Tic-Tac.

A működtetett profilok összesen 32 062 rajongót számlálnak. Az alacsonyabb rajongószámú profilok fönntartása, gondozása önmagukban is indokolt, hiszen a Google mellett egyre többen keresnek a Facebook-on is.

A ZSÖK Nkft. kezelésében lévő profilok önálló címmel is elérhetőek voltak:

- facebook.com/zsolnaynegyed
- facebook.com/kodalykozpont
- facebook.com/muveszetekhaza
- facebook.com/pecsorokseg
- facebook.com/pecs2012ekf



1. helyezés: Zsolnay Negyed

Mondhatni, hogy olyan a profilkép és a borító fotók, amelyet a Facebook fejlesztői elképzelték. Olyan oldalak és tartalom jellemzi, ami egy kulturális központhoz illik. Rendszeresen pinelnek és highlightolnak posztokat. A tartalom élményekről szól, amelyek által a rajongók megismerhetik magát a központot is. Az adminok munkájának eredménye, hogy egy lokális érdekltségű oldalhoz képest nagy számú és jó közösség jött létre, amely igazán rajong az oldalért.

A legjelentősebb ezek közül a Zsolnay Kulturális Negyed profilja. A Szamárfül Családi Fesztiválhoz kapcsolódóan egyedi design-nal képfeltöltős applikációt indítottunk Facebook apróhirdetéssel támogatva, amellyel közel 4 ezer új rajongó csatlakozott a profilhoz.

A posztok elhelyezése különös körülményekkel történt. A szerkesztési folyamatnak egyaránt része az aktuális beszédtema figyelése, és az ehhez alkalmazkodás a közösségi médiában, a post helyes tartalmi felépítése (160/240 karakter), majd az interakciók követése, reagálása, üzenetek kezelése. Ennek köszönhetően nem ritka a 6-8 százalék fölötti viralitás, ám esetleges jelleggel több mint 22 százalékos érték is kimutatható.

A harmadik negyedévtől lehetőség nyílt csekély havi keretösszeg felhasználásával fizetett apróhirdetések tesztelésére is. A tapasztalat szerint a nehezen eladható programok ugyancsak nehezen hoztak kattintásokat, míg a népszerű események az online térben is könnyen generáltak új látogatókat. A kiemelt programok hirdetésekor önálló üdvözlőoldal (landing page) került kialakításra, amely önálló menüpontként (tab) is megjelent a profil önálló kezdőoldalán. Az így kezelt események a program internetes oldalára 10-40 százalék új látogatót vonzottak.

Az apróhirdetések mellett hatékonyabbnak bizonyult a szponzorált posztok elhelyezése is, nemcsak programpromóciós, hanem általános imázsüzenetek célba juttatására is.

További közösségi médiakapcsolódások

Twitter

Minden Facebook profil automatikusan önálló Twitter profilhoz is kapcsolódik, lehetővé téve az aktuálisan uralkodó kulcsszavak segítségével, hogy ingyenesen különböző tartalmi streamekbe kerüljenek be (pl. online médiumok címlapjai). A meglévő profilok lehetőséget adnak nagy jelentőségű események online, élő közvetítésére is. (pl. Zsolnay Fesztivál)

Jelenleg élő Twitter profilok:

- twitter.com/zsolnaynegyed
- twitter.com/kodalykozpont
- twitter.com/pecsorokseg
- twitter.com/pecs2012ekf

Foursquare

Az egyre népszerűbb, „okoseszközökhöz” kapcsolódó helymegosztó közösségi oldal, és önálló applikációja hazánkban is rohamosan terjed. A ZSÖK NKft. kezelésében lévő telephelyek, és azon belüli helyszínek felkerültek a Foursquare-re, amelyek „tulajdonosa”, azaz a helyszínek gondozója a ZSÖK Nkft.. A Facebook-ból nyert demográfia adatok alapján a chek-in funkció, a szolgáltatást használók egyharmada a 18-34 éves korosztályból kerül ki, és ennek a számnak kb. harmada a 35-44 éves korosztály.

Ustream

Kíséreti jelleggel, két mobileszközzel az I. Zsolnay Fesztivál kiemelkedő eseményeit élőképes stream közvetítéssel követhették az érdeklődők, egy időben olykor több százan is.

Hírlevél

2012-ben havonta átlagban egy hírlevél került kiküldésre közel 10 ezer címre. A hírlevelek előzetes tájékoztatást adtak a ZSÖK Nkft. helyszíneire tervezett kulturális programokról, eseményekről.

A beharangozandó kulturális programajánlókon kívül a hírlevél mindig felhívta a figyelmet arra, hogy az Eozin Magazinon milyen háttéranyagok, interjúk olvashatóak, s milyen videók, hangfelvételek színesítik a kínálatot.

Az Egységes Pécsi Programkezelő Rendszer(EPPER)

Az egységes Pécsi Programkezelő Rendszer a ZSÖK NKft. alulról, munkatársaktól érkező kezdeményezése. A kezdetben önszorgalomból fejlesztett online program első verziója 2012. január 1-jén

vált elérhetővé, amely februárra már kész volt leváltani az addig, havi díjba kerülő rendszert. Elsődleges feladata volt a ZSÖK-ön belülről, illetve kívülről érkező programok, kapcsolódó tartalmak, feladatok ellátása.

Az EPPER az online fejlesztések, és erőforráshiányok miatt lassan épült, épül. A haladást az is mind a mai napig lassítja, hogy a már elkészült funkciókat, a cég belső folyamatainak változása miatt, újabb és újra és újra testre kellett szabni, nem egy esetben a már elkészült kódsorok teljes újraírásával. A további fejlesztések gyorsabb végrehajtására a ZSÖK NKft., mint kulturális szervezet, csak komolyabb erőforrások, újabb munkavállalók bevonásával képes. Ebben az esetben a teljes rendszer értékesíthetővé válik, bevételt teremtve annak üzemeltetőinek.

Az EPPER az eredeti szándék szerint a Pécsen található intézmények közötti kooperáció koordinációját is célul tűzte ki. A többintézményes működés lehetővé teszi a jövőben, hogy a szereplők projektjei, érintettség esetén megoszthatóvá váljanak az adott feladat erejéig más közreműködő szervezetek felhasználóival.

Sajtómegjelenések

A Zsolnay Örökségkezelő Nonprofit Kft.-vel kapcsolatban 2012-ben összesen 2459 darab sajtómegjelenést rögzítettünk. Az átlagos havi megjelenésszám 205 db volt, naponta átlagosan hét cikk foglalkozott a ZSÖK Nkft.-vel. Ez a szám magasnak mondható.

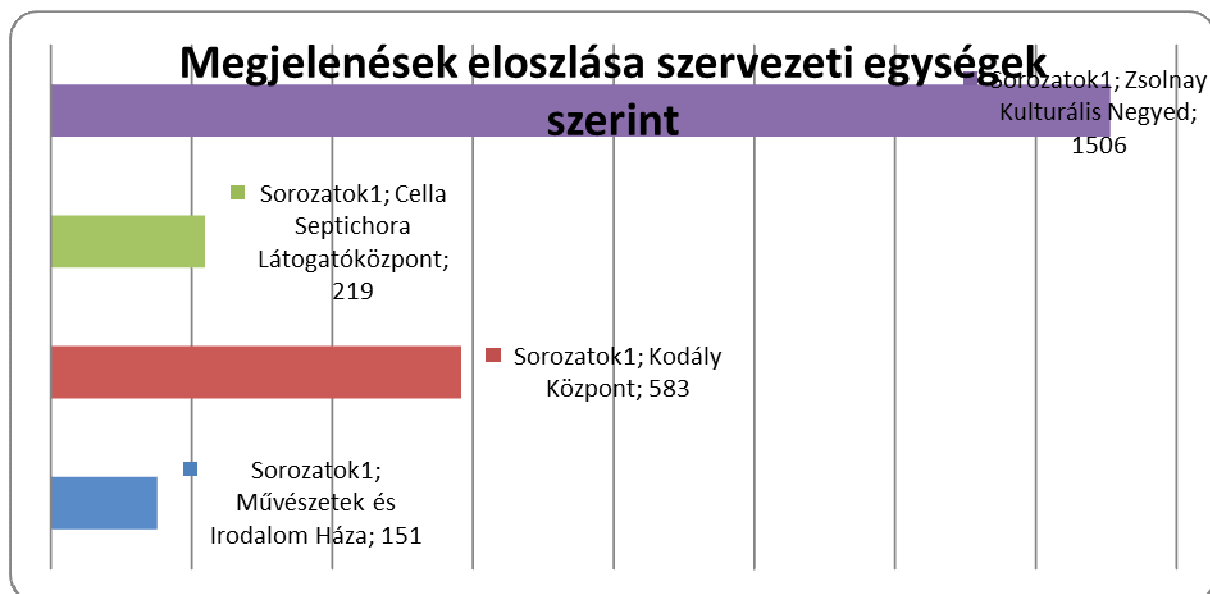
Céloldalak a Dunántúli Naplóban és a Bama.hu-n

A ZSÖK NKft. 2012 áprilisától kezdődően minden csütörtökön megjelentett egy komplex oldalt a Dunántúli Napló 13. oldalán. A cikkeket és a fotókat a divízió munkatársai írták és fényképezték, miként a szerkesztői és tördelési feladatok is a divízió feladatkörébe tartoztak. A megjelent 36 oldalon az év során több mint 150 írás szólt a ZSÖK különböző helyszínein sorra kerülő rendezvényekről, azok háttéréről, és az írások döntő többsége megjelent a bama.hu internetes portálon, annak főoldalán, illetve a Zsolnay-Kodály elnevezésű aloldalán.

A ZSÖK NKft Szervezeti egységeinek média-megjelenése

Kiemelten foglalkoztunk azzal, hogy a médiumokban miként jelenik meg a cég egésze, illetve az egyes szervezeti egységek. Ez az elemzés rávilágít arra, hogy az egyes intézmények mennyi témát szolgáltatnak, melyik egység kommunikációját kell megerősíteni, fejleszteni, módosítani.

Az alábbi diagram a szervezeti egységek megjelenésszámát mutatja

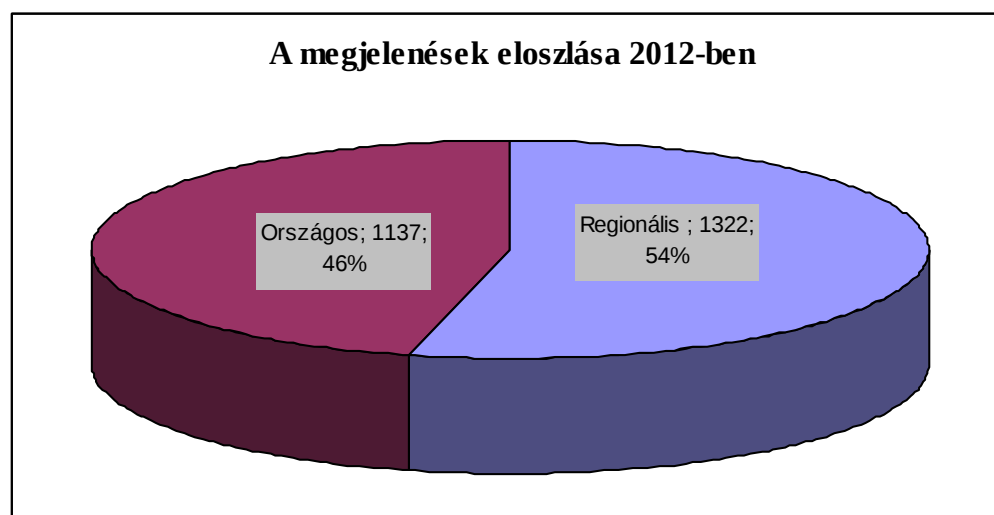


A különböző sajtóorgánumban megjelent cikkek (2459 db) közül a Zsolnay Kulturális Negyed a cikkek 61 százalékában fordult elő. Szervezeti egységek közül a Kodály Központtal az összes cikk 24 %-a foglalkozott, a Cella Septichora Látogatóközpont és a világörökségi helyszínek a cikkek 9 %-ban, a Művészetek és Irodalom Háza az írások 6 %-ban fordult elő.

Földrajzi eloszlás

A forrásmédiumokat földrajzi tekintetben két csoport szerint is osztályoztuk. A Baranya, Tolna és Somogy megyei szerkesztőségből szerkesztett print és online újságok regionális, az egyéb kiadványok országos címkét kaptak.

A diagram a 2012-es megjelenések földrajzi eloszlását mutatja



A rögzített adatok alapján 2012-ben 1322 db regionális, és 1137 db országos megjelenést regisztráltunk. Így az összes (2459) megjelenés 54 %-a a regionális médiában jelent meg, míg az országos megjelenések aránya 46 %-os. Tehát a ZSÖK NKft. 2012-ben hangsúlyosabban jelent meg a régiós médiában – viszont az országos megjelenések aránya jelentős.

Turisztika

A 2012-dik év kiemelt céljai közé tartozott, hogy a turisztikai szolgáltatókkal, azokon belül is hangsúlyosan a szállodákkal a tavalyi év sikeres együttműködéseit továbbfejlesszük. A tavalyi partnerek köre jelentősen bővült, jelenleg 21 pécsi és 5 harkányi turisztikai szolgáltatóval kötöttük meg a kedvezményekre vonatkozó együttműködést. A látogatók bejutását, és azonosítását az együttműködéseknek megfelelő általunk fejlesztett kártyatípusok segítik.

2012-ben több országos, vagy regionális jelentőségű kiállításon is részt vettünk. Egyes kiállításokon önálló standdal, másutt turisztikai partnereinkkel együttműködésben:

- Utazás 2012 Kiállítás – Budapest, Hungexpo (2012. március 1-4) - Közös megjelenés pécsi Tédéemmel a MT Zrt. RMI Dél-Dunántúli standján
- Pécsi Utazás Kiállítás - Pécs, Lauber Dezső Sportcsarnok (2012. március 9-11.)
- Pécs Expo Kiállítás - Pécs Expo Center (2012. június 7-10)
- A Tanév itt kezdődik – Budapest, Syma csarnok (2012. augusztus 30-31.)
- Business Travel Show – Budapest, Hungexpo (2012. október 17-18.) – Közös megjelenés a Danubius Pécs szállodákkal
- Pécsi Repülőnap – Pogány (2012. aug. 31- szept. 2.)
- Leisure Hosted Buyers Study Tour – Budapest (2012. március 2.)

Néhány jelentősebb példa arra, hogy mely turisztikai kiadványokban jelentek meg helyszíneink:

Irány Baranya kuponfüzet - 250.000 pld. - A régió 10 turisztikai szolgáltatójának közös kuponfüzete, melyben a szolgáltatók mindegyike kedvezményeket nyújtott.

- IrányPécs kiadvány tavaszi, nyári, őszi és téli számaiban megjelenés 2-4 oldalon
- Élmény Itthon magazin – április és augusztus havi számaiban 2 oldalas megjelenés MT Zrt. Dél-Dunántúli RMI közreműködésének köszönhetően
- Funzine – április hónapban 1 oldal cikk

Turisztikai partnereink tevékenysége és a ZSÖK Nkft. is jelentős turisztikai sajtóérdeklődést generált, heti rendszerességgel jártak kulturális helyszíneinken forgatócsoportok és újságírók, amelyek országos és nemzetközi vonalon is számos megjelenést generáltak. Hogy az egyéb szereplőkkel is megismertessük – elsősorban – a Zsolnay Kulturális Negyed, több alkalommal is szerveztünk study tourt.

Turisztikai termékfejlesztés újabb lépésenként nyár elején a Zsolnay Kulturális Negyedben látogatói útvonalakat alakítottunk ki, melynek célja a látogatók választásának segítése, kedvezmény nyújtása, valamint a Negyed vendéglátó helyeinek forgalomnövelése volt.

Az alábbi útvonalak kerültek bevezetésre:

- Porcelán útvonal I. (Gyugyi Gyűjtemény, Rózsaszín Zsolnay Kiállítás, Látványmanufaktúra)
- Porcelán útvonal II. (Gyugyi Gyűjtemény, Rózsaszín Zsolnay Kiállítás)
- Zsolnay Vilmos nyomában útvonal (Zsolnay Kulturális Negyed séta, Zsolnay Család- és Gyártörténeti kiállítás, Zsolnay Mauzóleum)
- Gyermek útvonal (Labor, Bóbita Bábmúzeum, Planetárium, csoki és cukorkabolt)

Emellett tovább bővítettük a tavaly bevezetett Cooltourmix csomagjegyebe vont helyszínek és rendezvények körét, erről bővebb információ a jegyértékesítés pontban található.

Az értékesítést illetően a város, köszönhetően a Pécs2010 Európa Kulturális Fővárosa program beruházásainak, fejlesztéseinek, a dél-kelet európai MICE piaci központjává válhat. A Zsolnay Kulturális Negyed új rendezvényhelyszínei és a Kodály Központ kiemelkedő színvonalú koncert- és konferenciatermei, ki tudják szolgálni a piaci igényeket.

A helyszínekben rejlő lehetőségeket még 2011-ben feltérképezte társaságunk, bérleti díjait meghatároztuk.

Értékesítés a ZSÖK NKft. helyszínein

Az értékesítésnek több kiemelt szegmense van:

- Helyszín
- Jegyértékesítés
- Ajándéktárgyak
- Egyéb szolgáltatások

Helyszín

A város, köszönhetően a Pécs2010 Európa Kulturális Fővárosa program beruházásainak, fejlesztéseinek, a dél-kelet európai MICE piaci központjává válhat. A Zsolnay Kulturális Negyed új rendezvényhelyszínei, a Kodály Központ kiemelkedő színvonalú koncert- és konferenciatermei, a Cella Septichora izgalmas terei, a belvárosi Művészetek és Irodalom Háza sokoldalúan hasznosítható területe, valamint a Boldogság Háza széles körben ki tudja szolgálni a piaci igényeket.

A helyszínekben rejlő lehetőségeket még 2011-ben feltérképezte társaságunk, bérleti díjait meghatároztuk. További információ az értékesítési csoport beszámolójában található.

Jegyértékesítés

Szinte minden helyszínen a Jegymester Kft. jegyértékesítési rendszerét használják a munkatársak, amely egységességet és átláthatóságot eredményez. A Jegymester rendszerbe be nem vont helyszíneken – ahol a fogalom nem indokolta ennek bevezetését – hagyományos pénztárgép. Az Infopontokon kompetens munkatársak dolgoznak, hiszen a jegyértékesítésen túl komplex kulturális és turisztikai információs feladatkört kell ellátniuk több nyelven. További információ az Infopont divízió beszámolójában található.

Értékesítési pontok

- Cella Septichora Látogatóközpont
- Művészetek és Irodalom Háza
- Kodály Központ
- Zsolnay Kulturális Negyed – Látogatóközpont
- Zsolnay Kulturális Negyed – Északi Infopont
- Zsolnay Kulturális Negyed – Vendégház/Rózsaszín Zsolnay kiállítás
- Zsolnay Kulturális Negyed – E78
- Zsolnay Kulturális Negyed – Pécsi Galéria M21
- Pécsi Galéria – Széchenyi tér



Ajándéktárgyak értékesítése



Törekszünk arra, hogy mindenhol a helyszínhez kapcsolódó ajándéktárgyakat, kiadványokat is forgalmazzunk, de helyi vállalkozók önálló termékfejlesztését is támogatjuk termékeik értékesítésével. Egyedi termékfejlesztéseket is végeztünk, mint például a Zsolnay Porcelánmanufaktúrával együttműködésben a Rózsaszín Zsolnay Kiállításhoz kapcsolódó kerámia tárgyak, illetve a Zsolnay Kulturális Negyed - Kodály Központ közös arculatával elkészült csokoládé.

A tavaly bevezetett ajándékutalvány felhasználhatóságát kiterjesztettük. Míg tavaly csak a Kodály Központ programjaira lehetett beváltani, most minden ZSÖK Nkft. helyszínre és programra felhasználható. A Szamárfül Fesztiválra kapcsolódó termékeket gyártattunk, többek közt kifestőt, pólót, hűtő mágneset, gyermekbőgrét.

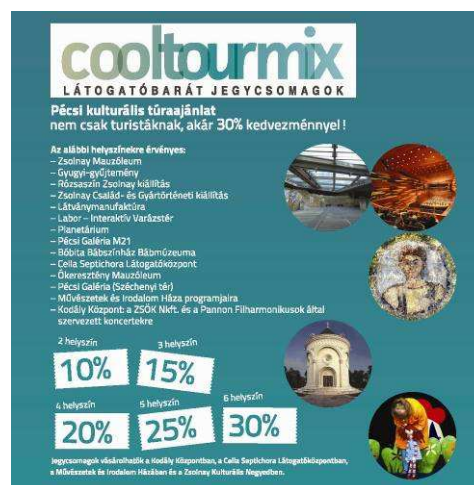
Cooltourmix – látogatóbarát jegycsomag

A látogatóbarát jegycsomag lényege, hogy a vendég minél több helyszínre váltja meg a belépőjegyét, annál több kedvezményben részesül. A jegyeket egy helyen, egy időben megvásárolhatja. A lehetőség

egyedülálló és valóban látogatóbarát, hiszen az érdeklődők maguk választhatnak a ZSÖK és partnerei által javasolt helyszínek és programok közül.

A jegycsomag az alábbi helyszínekkel és rendezvényekkel bővült:

- Rózsaszín Zsolnay Kiállítás
- Zsolnay Család- és Gyártörténeti kiállítás
- Labor – Interaktív Varázstér
- Látványmanufaktúra
- Planetárium
- Pécsi Galéria M21
- Pécsi Galéria a Széchenyi téren



A CooltouriMix korábbi elemei:

- Zsolnay Aranykora – Gyógyi-gyűjtemény,
- Zsolnay Mauzóleum
- Cella Septichora Látogatóközpont és Ókeresztény Mauzóleum
- Bóbita Bábszínház-Bábmúzeum
- Pannon Filharmonikusok és a Zsolnay Örökségkezelő NKft.programjai minden helyszínen.

A látogató saját igényeinek megfelelően állíthatja össze a csomagját, minél több helyszínt/rendezvényt látogat meg, annál több kedvezményt kap. A kedvezmény mértéke egyenes arányban növekszik az igénybe vett szolgáltatás mennyiségével:

- 2 helyszín meglátogatása esetén → 10%
- 3 helyszín meglátogatása esetén → 15%
- 4 helyszín meglátogatása esetén → 20%
- 5 helyszín meglátogatása esetén → 25%
- 6 helyszín meglátogatása esetén → 30%

2012-es kiadványok

A helyszínekről és a programokról változó tartalommal készülnek a tájékoztató kiadványok és eltérő terjesztésben (helyi, városi, regionális, országos és nemzetközi) kerülnek az adott célcsoportokhoz.



Műsorfüzet (évi 12 alkalommal)

A Zsolnay Kulturális Negyed megnyitása, valamint a ZSÖK Nkft.-hez tartozó helyszínek számának és a programok számának bővülése indokolta tette, hogy a helyszínenként kiadott programsorolókat összevonjuk egy kiadványba. Az első összevont programfüzet májusban jelent meg. Példányszáma a rendezvények jellegéhez és a szezonálitáshoz igazodóan 5.000-7.000 db közt jelenik meg.

Terjesztése a városi információs pontokon, turisztikai és program-irodáknak, pécsi és megyei hotelekben, az Árkádban, pécsi vendéglátóhelyeken történik, illetve kitelepülések, és egyéb megkeresések alkalmával a városban és a régióban is terjesztjük.

Hangoló – Kodály Központ (évi 6 alkalommal)

A Kodály Központ programjainak jellege, és országos jelentősége folytán valamint a programok és fellépő művészek részletesebb bemutatása érdekében a Hangoló kiadványt továbbra is kiadjuk évi hat alkalommal, alkalmakként 5.000 példányszámban.



Imázskiadványok



Az alábbi, már működő, látogatható helyszínek, kiállítások bemutatására készültek LA4 méretű szóróanyagok: A Zsolnay aranykora – Gyugyi gyűjtemény, Zsolnay Mauzóleum, Látványmanufaktúra, Rózsaszín Zsolnay Kiállítás, Zsolnay Család- és Gyártörténeti kiállítás, Planetárium.

A Zsolnay Kulturális Negyed egységes bemutatására egy egyedi, nagyon népszerű leporellót készítettünk. Formájából adódóan bárhol is helyezzük ki, mindenki figyelmét azonnal felkelti. A magyar nyelvűből partnereink bevonásával helyi, regionális és országos szinten is fél év alatt több mint 30.000 példányban tudtuk népszerűsíteni városunkat és a Negyedet.

A kiadványok a turisztikai igényekhez igazodva több nyelven is elérhetőek: a magyar mellett angolul németül. Terjesztésük a városi információs

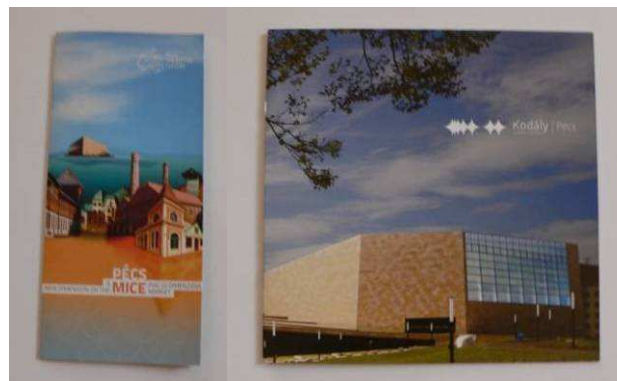


és

pontokon, turisztikai és programirodáknál, pécsi és megyei hotelekben, az Árkádban, pécsi vendéglátóhelyeken történik, illetve kitelepülések, és egyéb megkeresések alkalmával a városban és a régióban is terjesztjük.

MICE Pécs kiadvány és Kodály Központ imázs kiadvány

Az üzleti turizmus szerepe napjainkban egyre nagyobb hangsúlyt kap, így fontos volt, hogy a rendelkezésre álló, kiadható termekről, terekről is készüljön kiadvány, amit speciálisan a MICE szegmensre fókuszálva készült. Terjesztése tematikus rendezvényeken és találkozók alkalmával történik. Mindkét kiadvány kétnyelvű, és 2.000-2.000 példányban jelent meg.



Zsolnay Kulturális Negyed térkép

A Negyedben belüli tájékozódás, és a látnivalók bemutatására kétoldalas térkép készült, mely kis formátumúra összehajtogatható, így megkönnyíti a használatát, nem foglal sok helyet. Magyar és angol nyelven készült, a Zsolnay Kulturális Negyed Infopontjaiban vásárolhatóak meg.

Programok promótálása



Helyszíneink változatos programkínálattal rendelkeznek. A programokat összehangoltan, programfüzetekben is bemutatjuk, de a hatékonyság elérése érdekében minden esetben szükséges az egyedi programkommunikáció. A rendezvényszervező, a kommunikációs és a marketing divízió, valamint az egyes helyszínek munkatársai összehangoltan

dolgoznak annak érdekében, hogy minden program híre eljusson a kiemelt célcsoportokhoz.

A programkommunikáció elősegítésére hosszú távú megállapodásokat kötöttünk helyi és regionális médiumokkal. A média közbeszerzés eredményeként országosan is kedvező ajánlatokat kaptunk. Folyamatosan tárgyalunk általunk fontosnak tartott és munkánk hatékonyságát segítő médiumokkal, illetve kezeljük a bejövő média megkereséseket, ajánlatokat.

A program jellegétől függően plakátokat, szóróanyagot készítünk, és terjesztjük őket a városban és a régióban. A Fesztiválokra (I. Zsolnay Fesztivál, Szamárful Fesztivál, Örökség Fesztivál) külön műsorfüzetek készültek. Kommunikációjukra kiemelt figyelmet fordítottunk, komplex programkommunikációt használtunk, hogy minél több célszegmenshez eljuttassuk az üzenetet, ezáltal minél több embert nyerjünk meg a programoknak.

Kiadványainkat a korábbi évekhez hasonlóan idén is eljuttattuk különböző országos és nemzetközi rendezvényekre. Az egyes programokhoz rendelt kreatív felületek esetén törekszünk az összhangra, hogy a kommunikációs mix elemei egymást erősítve hívják fel az érdeklődők figyelmét a helyszínekre, rendezvényekre.



Példák szórólapra és plakátokra



Önerőből kültéri felületeket is teremtettünk, melyet program- és imázskommunikációra használunk.

- Művészetek és Irodalom Háza homlokzata 5 kisebb és 1 nagyobb méretű molinó kihelyezésére alkalmas. Itt elsősorban az állandó kiállítások molinói kapnak helyet.
- A bevezető utak mentén 3 db óriásplakátot használunk, melyeken a jelentősebb rendezvényeinkre hívjuk fel a figyelmet.
- A belvárosban 4 helyszínen van molinó helyünk: Művészetek Házán, Művészetek és Irodalom Háza és Baranya Megyei Önkormányzat épület között, a Király utcában és az Irgalmasok utcájában. Ezeken a helyszíneken elsősorban a kiemelt programokat kommunikáljuk.
- A korábban már használt, és még jó állapotban lévő installációs elemeket is igénybe vesszük, így egyes rendezvények kommunikációján használjuk roll-upjainkat és beach flagjeinket.
- Az Árkádban nagyobb rendezvények esetén plakátokat helyezünk ki B1 méretben.
- A Tüke Busz Zrt-vel és a Volán taxival kötött együttműködés keretében járműparkjaikat 4 helyszínünket promótáló imázsmatricával láttuk el.
- ZSÖK Nkft. mikrobuszát arculati fóliával bevontuk.
- Különböző egyedi, adott esetben nagyméretű marketingeszközzel tesszük egyes helyszíneinket, rendezvényünket vonzóvá, mint pl. életnagyságú római katona a Cella Septichora előtt, óriás méretű John Lennon szemüveg, ember nagyságú plüss csacsi a számárfül Fesztiválra.

Az egyes programokhoz rendelt kreatív felületek esetén törekszünk az összhangra, hogy a kommunikációs mix elemei egymást erősítve hívják fel az érdeklődők figyelmét a helyszínekre, rendezvényekre.

Kreatív anyagaink minőségéről rendszeresen kapunk pozitív visszajelzést, néhány ezek közül:

- A Média közbeszerzés egyik nyertese, az Art Média, az alábbi visszajelzést küldte: „már az elején láttuk, hogy egy olyan csapattal van dolgunk, akik Pécs értékeit és átgondoltan szervezett páratlan programkínálatát tudásuknak és lehetőségeiknek megfelelően, helyes stratégia mentén és esztétikus kreatívokkal népszerűsítik, összehangolva a város turisztikai igényeivel és lehetőségeivel.”
- a fellépő művészek már több alkalommal elkérték, hogy hazavihessék őket.

Molinók



Bevezető utak



Egyedi marketingeszközök



Mikrobusz



Érintőképernyős információs KIOSZK készítése a Család- és Gyártörténeti Kiállítás részére

A kiállítást összeállító kurátor határozott igénye volt, hogy érintőképernyős terminálokon lehessen megismerni a Zsolnay-család valamint a Zsolnay-gyár történetét. A ZsÖK NKft. korlátozott pénzügyi erőforrásait szem előtt tartva a kommunikációs divízió saját fejlesztés keretén belül állította elő a kiállításon működő 3 érintőképernyős KIOSZK-ot. Az elvégzett munka magába foglalja a megfelelő számítástechnikai eszközök (érintőképernyős monitor, zajmentes mini-PC stb.) kiválasztását, beszerzését és KIOSZK módra történő összeszerelését, érintőképernyőn használható speciális interfész grafikai és programozási feladatait, a kurátor részéről biztosított anyagok szerkesztését, tördelését, fordítását is.

Szignalizációs rendszer a Zsolnay Kulturális Negyedben és környezetében

A rendszer kialakításakor igyekeztünk teljes körűen felmérni a látogatók, bérlők igényeit egyeztetve a Zsolnay Kulturális Negyed Pécs2010 EKF program építészeivel és az illetékes hatóság szakembereivel (KÖI). Fontos volt az egyes típusok kialakításakor a megfelelő színek és tartalmak kiválasztása is. A Zsolnay Kulturális Negyed alaparculatának kialakításakor a bordó színt kapták azok a táblák melyek feladata a figyelemfelhívás (tiltás, irányítás) a zöld színt pedig a tájékoztató, informáló táblák.

Tábla és felirat típusok a Zsolnay Kulturális Negyed területén

- Tájékoztatót segítő táblák, feladatuk az irányítás (bordó színek)
- Lámpaoszlopokra elhelyezett nyíl alakú irányító táblák.
- Földbe szúrható vékony fém tábla hosszabb információk megjelenítésére.

- Térképes táblák – a Negyed különböző forgalmas pontjain kihelyezett térképet tartalmazó táblák, a funkciók könnyebb azonosítását szolgálják



Funkciókat beazonosító táblák/feliratok

Az anyaghasználat itt az épület jellegétől függően változik. A teljesség igénye nélkül 1-2 példa.

- Gyugyi gyűjtemény – fém
- Zsolnay Család- és Gyártörténeti Kiállítás – üvegmatrica
- Planetárium, Látogatóközpont – a belső azonosítás esetében plexi távtartókkal, külsőleg üvegmatrica segíti a tájékozódást
- E78 – 3D felirat – habosított műanyag lemez (polisztirol)
- Irodák – üvegmatrica
- Boltok utcája – plexi távtartókkal, falfestés
- A terek, utcák, épületek, belső terek történetét összefoglaló táblák



A Negyed különböző helyszínein – mely a látogatók számára érdekes lehet – számos információs táblát helyeztünk ki magyar és angol nyelven. Anyagukat, megjelenésüket tekintve jellemzően két típust követnek: Az épületek homlokzatain plexi anyagból, távtartókkal felhelyezve, ill. az egyes különálló

érdekességeknél pl. fahasáb hasító gép vagy fűszernövényeket azonosító kisméretű, földre szúrható fémből készült tábla (zöld színkóddal) tájékoztatja az érdeklődőket.

Tiltó és tájékoztató piktogramokat tartalmazó táblák

A tájékoztató és irányító táblák/feliratok mellett fontos szerepük van az egyes belső funkciókat azonosító jelzéseknek is pl.: wc, ruhatár, ill. a dohányzásra kijelölt helyek azonosításának is.

Boltok utcája cégérek



A Kulturális Negyed É-i bejáratánál található egy régi cégértartó, melyet alapul véve továbbiakat szereltünk fel a Boltok utcájában, így segítve az egyes boltok (bérlok) azonosítását, könnyebb megtalálhatóságát is.

A bérlok egyedi arculatával ellátott „cégtábla”

A bérlok megtervezték egyedi arculatukkal a táblákat, feliratokat, melyek engedélyeztetéséhez és az egyeztetéshez minden segítséget megadtunk. Pl.: Bóbita Bábszínház, Cafe Griff, JESZ

Egyéb feliratok, motívumok

Az egységes koncepció megteremtésének érdekében az egyes épületeket ugyanolyan vagy nagymértékben hasonló image csíkokkal, motívumokkal láttuk el. Anyaguk üvegmatrica és tartalmazza a látogatók számára fontos alapinformációkat pl. bejárat, nyitva tartás.



Zsolnay Kulturális Negyed közvetlen külső környezete

A bejáratoknál bordó színnel óriási totemtáblákat helyeztünk ki, melyek érkezéskor üdvözlnek a látogatókat és segítenek számukra azonosítani a bejáratot, hogy a Negyed mely részén is találják magukat abba a pillanatban. É-i kapu, Major utcai bejárat, Parkolóház, Balokány kapu.

A látogatóforgalom irányítását külterületen, földbe szúrható bordó színnel rendelkező vékony fémtáblákkal próbáljuk segíteni. Pl.: É-i kapunál



Marketing információs rendszer, kutatás

Az optimális marketingdöntések megalapozásához elengedhetetlen a piaci információk gyűjtése és a környezet folyamatos elemzése.

Az összegyűjtött információink két forrásból származnak:

Belső vállalati környezet

- értékesítés adatai
- rendezvény és turisztikai kérdőívek
- programokról való tájékozódás lekérdezése
- Infopontos munkatársak tapasztalatai
- elégedettségmérés

Külső környezet

- partneri együttműködésünkből származó tapasztalatok
- helyi TDM turisztikai adatai
- KSH adatai

A marketing információs rendszer négy alrendszere cégünkre levetítve

- Belső információs rendszer: a látogatóforgalom, az összeállított turisztikai csomagajánlatok, az ajándéktárgy értékesítés folyamatos nyomon követése.
- Marketing figyelőrendszer: versenytársak csomagajánlatainak nyomon követése, vizsgálata, piaci rések megtalálása

- Marketingelemező rendszer: az előzőleg említett és összegyűjtött információk elemzése, következtetések levonása, ezek mentén a következő évre vonatkozó stratégiai és operatív feladatok meghatározása (pl. médiamix)
- Marketingkutató: célpiac felmérése, a látogatók érkezési helyének vizsgálatával, marketingkommunikáció hatásának vizsgálata (honnan, mely forrásból tájékozódnak a látogatók az egyes programokat érintve), elégedettség vizsgálatok, valamint a látogatók számának alakulása lehetőséget nyújt a szezonális vizsgálatára

Információk elemzése

A cég „piacát” közvetlenül befolyásoló szempontok:

- látogatók – vásárlási szokások, elégedettség, marketingkommunikáció hatása
- versenytársak – a térség turisztikai szolgáltatóinak tevékenységének feltárása, valamint az együttműködésre való törekvés
- partnerek – szállodai együttműködő partnereink segíthetnek a vásárlási szokások felmérésében, az elégedettség vizsgálatában, ill. a szolgáltatások fejlesztésében
- közvélemény – milyen a megítélése az egyes helyszíneinknek

A cég „tágabb” környezetének elemzése

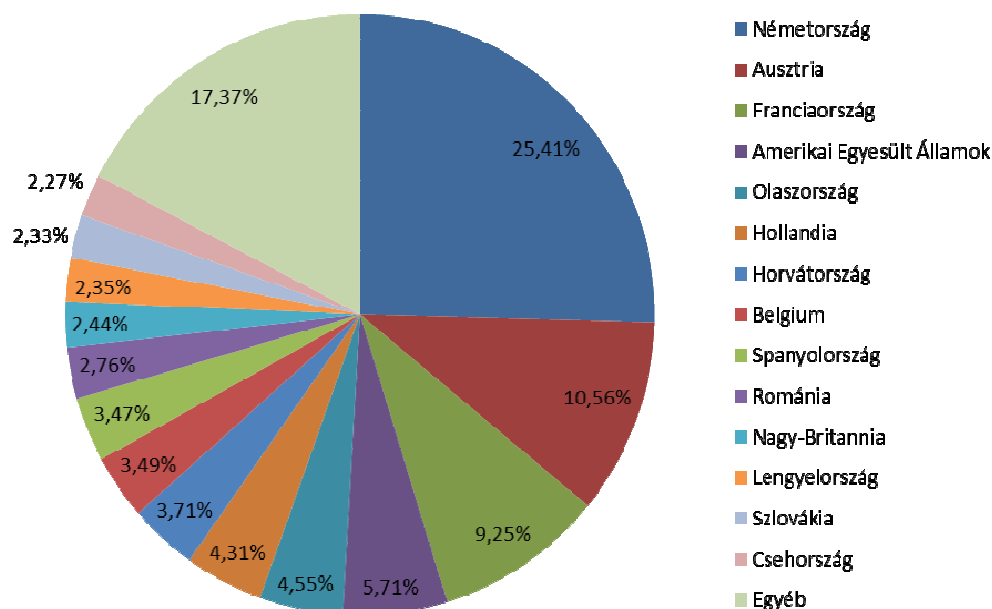
- látogatók – mely területről érkeznek a legtöbben (irányítószám lekérdezése)
- társadalmi-kulturális környezet – mennyire fontos a helyi lakosoknak, és az ide érkező turistáknak a kultúra, az egyes helyszínek meglátogatása
- gazdasági környezet – a kevésbé jó gazdasági helyzet, milyen mértékben befolyásolja a fogyasztást, az látogatók számának alakulását
- politikai-jogi környezet – világörökségi törvény, mekkora védelmet jelenet a helyszín számára
- természeti környezet – a marketingeszközök megrendelésekor igyekszünk tekintettel lenni a környezetre, csak annyit rendelünk meg amennyire ténylegesen szükségünk van

Látogatóforgalom földrajzi megoszlása

A jegyvásárlók esetében a Jegymester rendszer alkalmas statisztikai adatok rögzítésére, mely kimutatja, hogy a ZSÖK Nkft. helyszínein hány látogató fordult meg, hogy az egész cégre nézve honnan érkeztek a látogatók.

Cella Septichora Látogatóközpont

a.) Külföldi látogatók

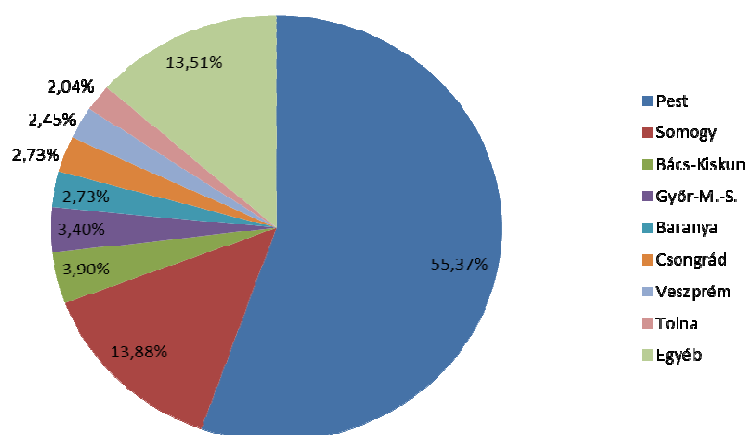


Egyéb kategória: Kanada, Oroszország, Svájc, Norvégia, Japán, Szerbia, Ausztrália, Finnország, Kína, Svédország, Szlovénia, Portugália, Brazília, Dánia, Málta, Izrael, India, Kolumbia, Bulgária, Írország, Új-Zéland, Mexikó, Afganisztán, Bosznia-Hercegovina, Luxemburg, Törökország, Litvánia, Indonézia, Tajvan, Argentína, Görögország, Mozambik, Andorra, Libanon, Malaysia, Chile, Dél-Afrika, Észak-Korea, Irán, Ukrajna, Algéria, Bahama-szigetek, Dél-Korea, Észtország, Fehéroroszország, Izland, Kuvait, Lettország, Szaúd-Arábia, Thaiföld, Albánia

TOP 10 küldő ország

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| 1. Németország (25,41%) | 6. Hollandia (4,31%) |
| 2. Ausztria (10,56%) | 7. Horvátország (3,71%) |
| 3. Franciaország (9,25%) | 8. Belgium (3,49%) |
| 4. Amerikai Egyesült Államok (5,71%) | 9. Spanyolország (3,47%) |
| 5. Olaszország (4,55%) | 10. Románia (2,76%) |

b.) Belföldi látogatók



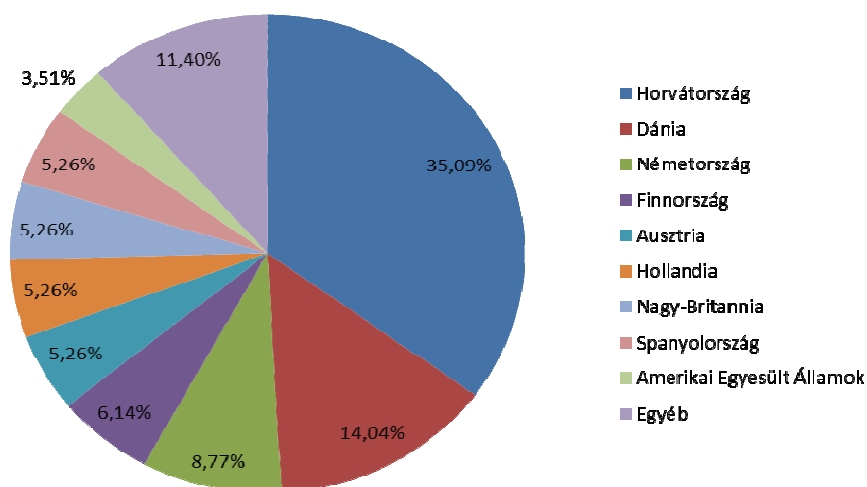
Egyéb kategória: Fejér m., Zala m., Vas m., Komárom-Esztergom m., Borsod-Abaúj-Zemplén m., Hajdú-Bihar m., Szabolcs-Szatmár-Bereg m., Heves m., Békés m., Jász-Nagykun-Szolnok m., Nógrád m.

TOP 5 küldőterület:

1. Pest megye (55,37%) – kiemelten Budapest és környéke
2. Somogy megye (13,88%) – kiemelten Barcs
3. Bács-Kiskun megye (3,90%) – kiemelten Kecskemét
4. Győr-Moson-Sopron megye (3,40%) – kiemelten Győr
5. Baranya megye (2,73%) – jellemzően Komló és Mohács

Kodály Központ (ZSÖK koncertek esetén)

a.) Külföldi látogatók

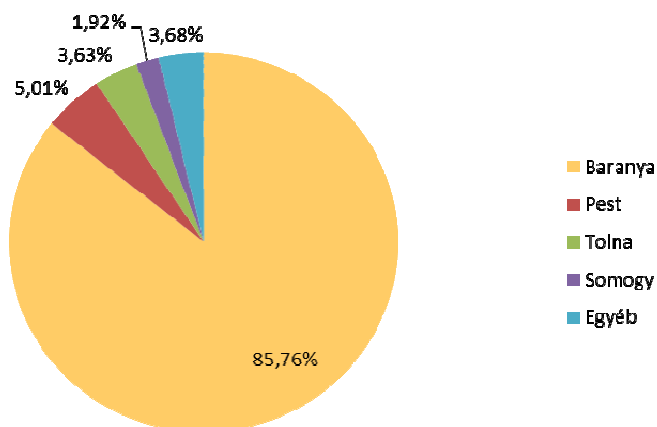


Egyéb kategória: Argentína, Brazília, Franciaország, Svájc, Törökország, Görögország, Japán, Kína

TOP 5 küldő ország:

- Horvátország (35,09%)
- Dánia (14,04%)
- Németország (8,77%)
- Finnország (6,14%)
- Ausztria (5,26%)

b.) Belföldi látogatók



Egyéb kategória: Bács-Kiskun m., Fejér m., Csongrád m., Zala m., Heves m. Győr-Moson-Sopron m., Vas m., Veszprém m., Komárom-Esztergom m., Borsod-Abaúj-Zemplén m., Békés m., Jász-Nagykun-Szolnok m., Szabolcs-Szatmár-Bereg m., Nógrád m.

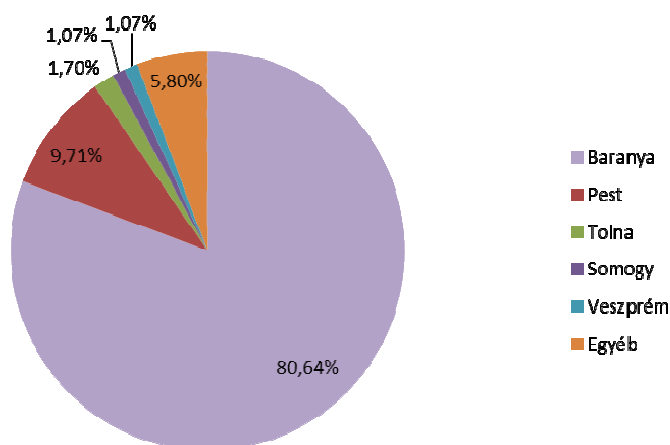
TOP 3 küldő terület

1. Baranya megye (85,76%) – Pécs, Komló, Kozármisleny, Mohács
2. Pest megye (5,01%) - Budapest
3. Tolna megye (3,63%) – Szekszárd, Bonyhád

Művészetek és Irodalom Háza

Külföldi látogatók száma nem számottevő, de érdemes megemlíteni, hogy a Ház vendégei között megfordultak ausztrál, német, norvég és svájci látogatók is.

Belföldi látogatók



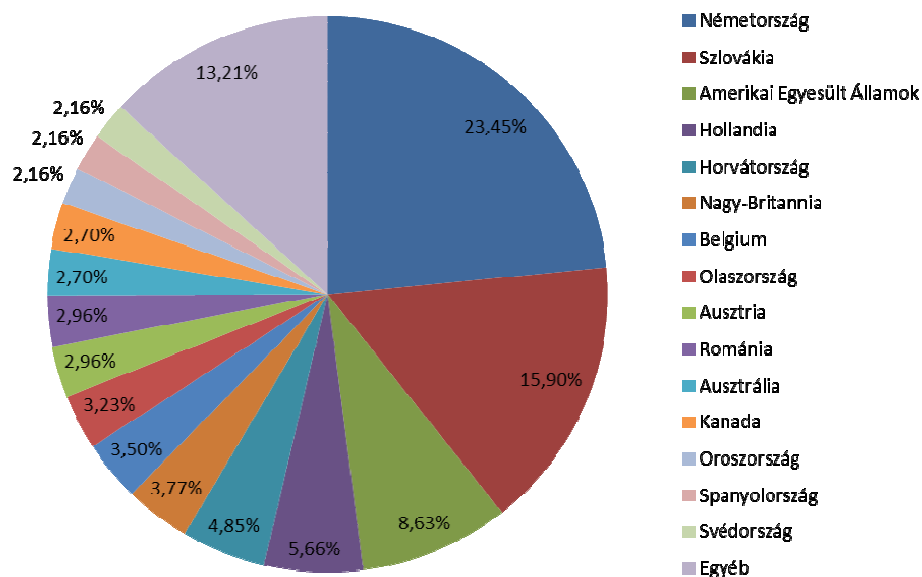
Egyéb kategória: Bács-Kiskun m., Békés m., Vas m., Zala m., Csongrád m., Fejér m., Győr-Moson-Sopron m., Szabolcs-Szatmár-Bereg m., Borsod-Abaúj-Zemplén m., Komárom-Esztergom m., Hajdú-Bihar m., Nógrád m., Heves m.

TOP 3 küldő terület

1. Baranya megye (80,64%) – Pécs, Komló, Kozármisleny
2. Pest megye (9,71%) – Budapest és környéke
3. Tolna megye (1,70%) – Szekszárd, Bonyhád

Zsolnay Kulturális Negyed

a.) Külföldi látogatók

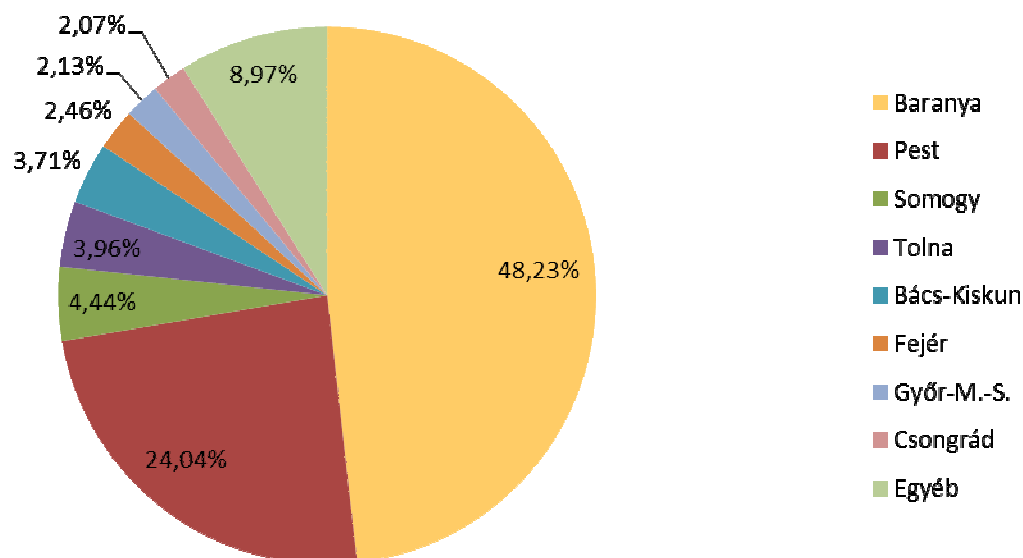


Egyéb kategória: Svájc, Csehország, Japán, Lengyelország, Dánia, Szerbia, Franciaország, Kína, Kambodzsa, Tajvan, Törökország, Afganisztán, Bangladesh, Izrael, Luxemburg, Új-Zéland.

TOP 10 küldő ország

1. Németország (23,45%)
2. Szlovákia (15,90%)
3. Amerikai Egyesült Államok (8,63%)
4. Hollandia (5,66%)
5. Horvátország (4,85%)
6. Nagy-Britannia (3,77%)
7. Belgium (3,50%)
8. Olaszország (3,23%)
9. Ausztria (2,96%)
10. Románia (2,96%)

b.) Belföldi látogatók esetén



Egyéb kategória: Veszprém m., Vas m., Zala m., Komárom-Esztergom m., Borsod-Abaúj-Zemplén m., Hajdú-Bihar m., Szabolcs-Szatmár-Bereg m., Heves m., Jász-Nagykun-Szolnok m., Békés m., Nógrád m.

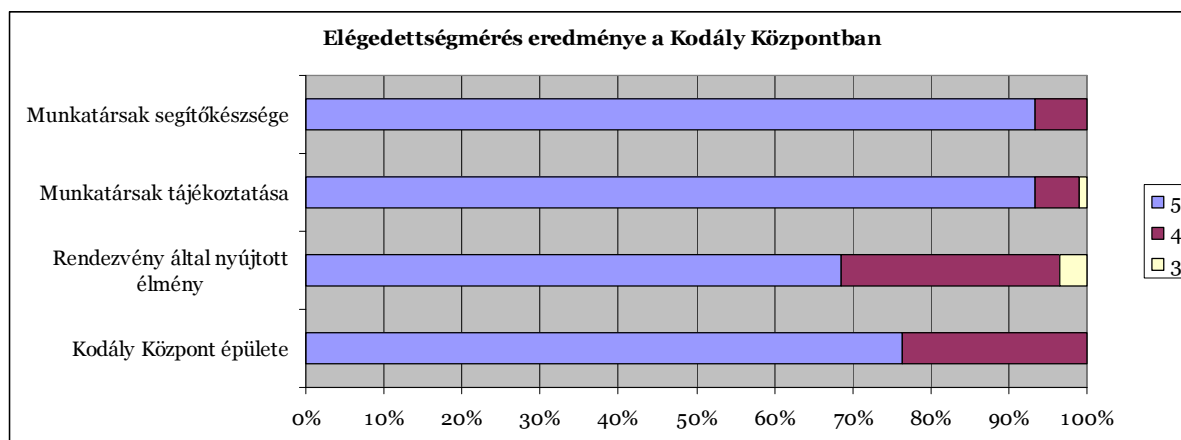
TOP 5 küldő terület

1. Baranya megye (48,23%) – Pécs, Siklós, Komló, Mohács, Harkány, Bóly
2. Pest megye (24,04%) – Budapest és környéke
3. Somogy megye (4,44%) – Kaposvár, Barcs
4. Tolna megye (3,98%) – Bonyhád, Szekszárd
5. Bács-Kiskun megye (3,71%) – Baja, Kecskemét, Kiskőrös

Vevőelégedettség mérése

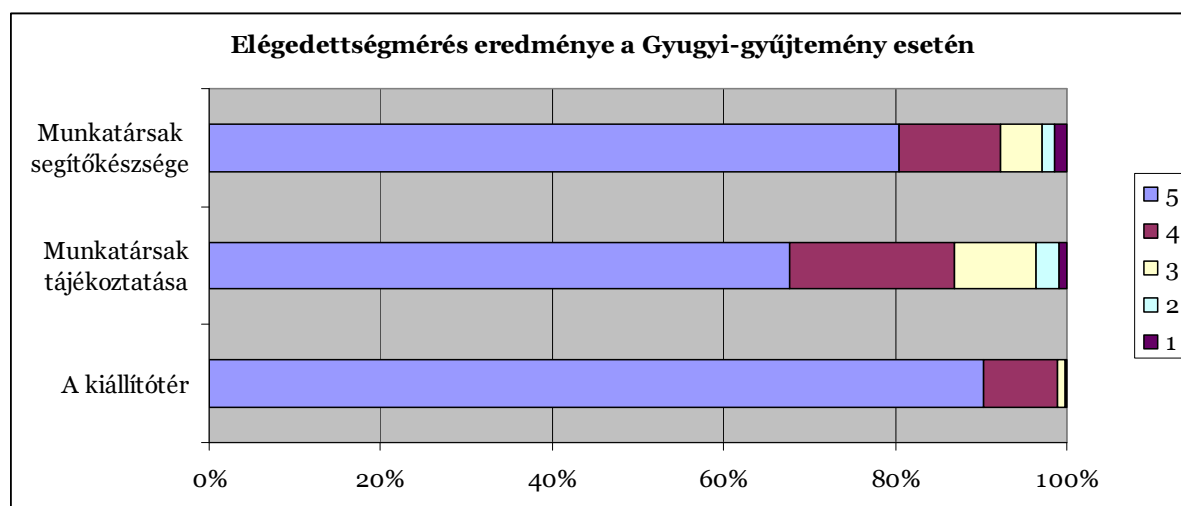
Az Pécs2010 EKF program keretében megvalósult két új helyszínen, a Kodály Központban és a Zsolnay Kulturális Negyedben kérdőíveket helyeztünk ki információs pultjainkra, mellyel célunk a vevőelégedettség mérése volt. A kitöltés önkéntes alapon történt.

Kodály Központ



Kodály Központ épületének, a rendezvény által nyújtott élménynek, a munkatársak tájékozottságának és segítőkészségének osztályzására kértük fel a válaszadókat, ahol 1-től 5-ig adhattak pontot. Az 1-es volt a legalacsonyabb, az 5-ös a legmagasabb minősítés. Minden kategória kimagasló, 4,65 átlagpont feletti értéket ért el a válaszadók körében.

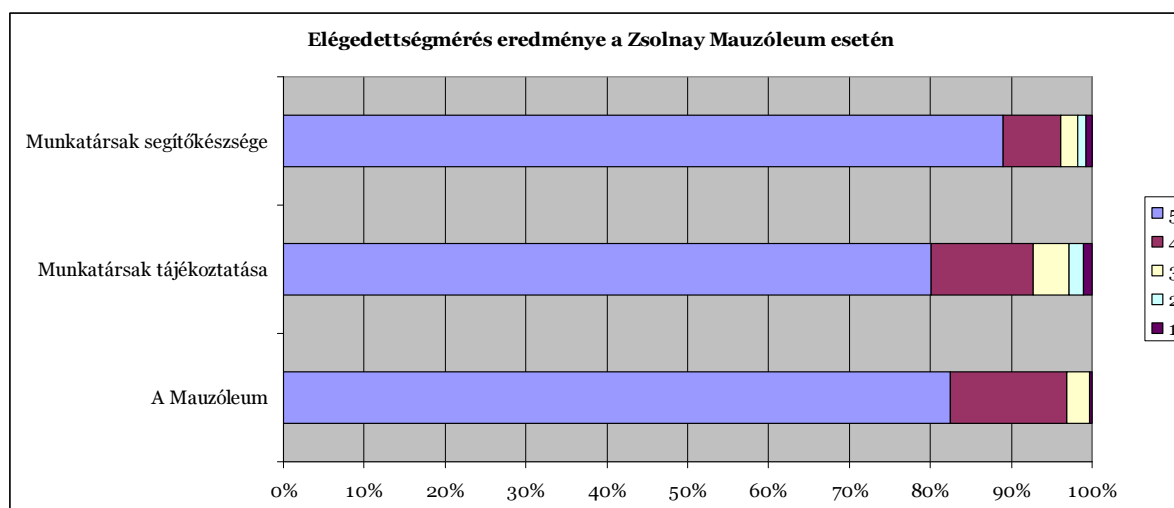
Gyugyi gyűjtemény



Az elégedettséget 1-től 5-ig lehetett pontozni, ahol az 5-ös a teljesen elégedett kategóriát jelöli. Munkatársainkkal és magával a hellyel is összességében elégedettek a látogatók, amit az is mutat, hogy a kiállítás közel 4,9 pont feletti átlagértéket ért el, a munkatársak segítőkészsége közel 4,7, a tájékoztatása több mint 4,5 pontot ért el.

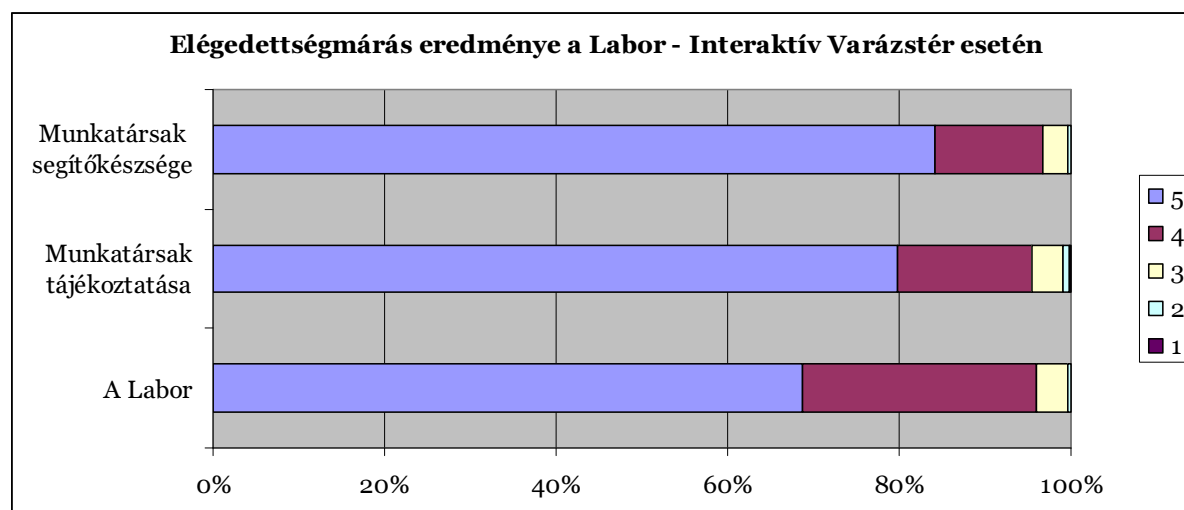
A kiállítást a válaszadóknak még a 2011-es adatoknál is nagyobb aránya, 98 %-a ajánlana másoknak, ami azt jelenti, hogy ez további látogatókat, érdeklődőket generál majd a jövőben.

Zsolnay Mauzóleum



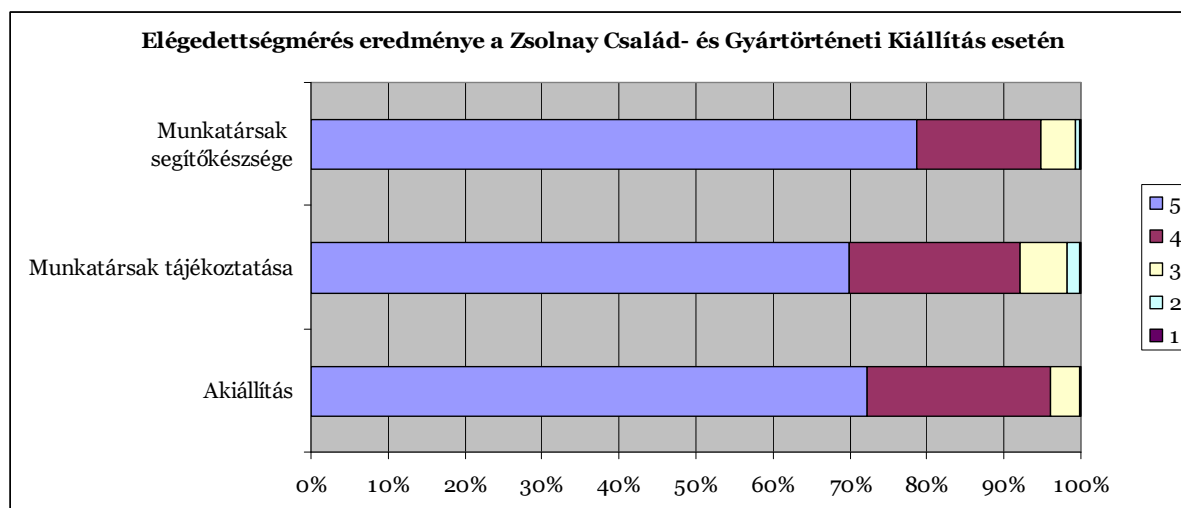
A Zsolnay Mauzóleum épületének, a munkatársak tájékozottságának és segítőkészségének osztályzására kértük fel a válaszadókat, ahol 1-től 5-ig adhattak pontot. Az 1-es volt a legalacsonyabb, az 5-ös a legmagasabb minősítés. A munkatársak tájékoztatása, 4,7 átlagpont feletti értéket ért el a válaszadók körében, segítőkészségük viszont kimagasló 4,9 átlagpont feletti értéket ért el. A Mauzóleum 4,8 átlagértéket kapott. A válaszadók elégedettségét az is mutatja, hogy közel 99% azok aránya, akik ajánlják ismerőseiknek.

Labor – Interaktív Varázstér



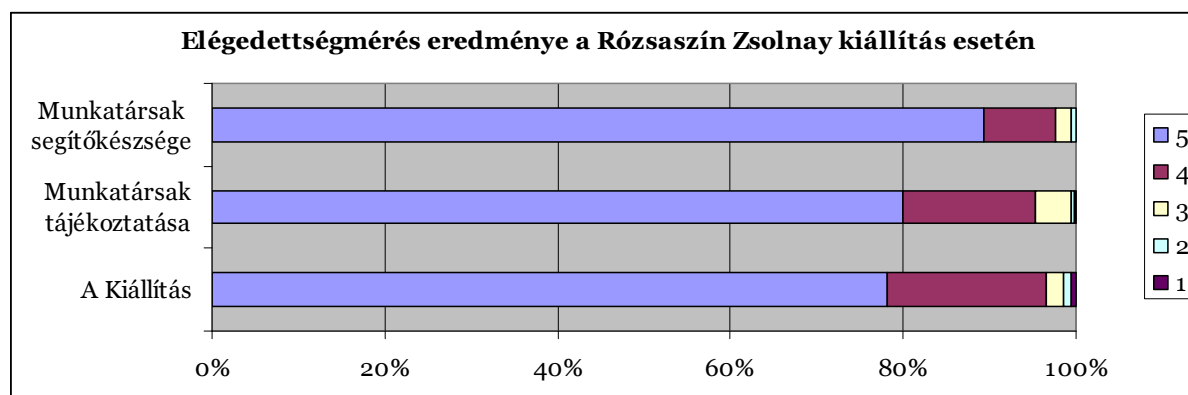
A korábbi kritériumok szerint folyik a Labor értékelése is. A kiállítás közel 4,65 átlagpontot kapott, a helyszínen dolgozó munkatársak mindkét kategóriában 4,74 átlagpont feletti értéket értek el. A válaszadók több mint 99%-a ajánlaná ismerőseinek a Varázsteret.

Zsolnay Család- és Gyártörténeti kiállítás



A korábbi kritériumok szerint folyik a Zsolnay Család- és Gyártörténeti kiállítás értékelése is. Minden érték 4,6 átlagpont felett teljesített, a munkatársak segítőkészsége a legjobb, 4,7 átlagpont feletti. A kiállítást minőségét, szerethetőségét jelzi, hogy a válaszadók 99,9%-a ajánlaná ismerőseinek.

Rózsaszín Zsolnay Kiállítás



A korábbi kritériumok szerint folyt a Rózsaszín Zsolnay Kiállítás értékelése is. Minden érték 4,7 átlagpont felett teljesített, a munkatársak segítőkészsége a legjobb, 4,86 átlagpont feletti.

A jó híret sokan viszik a kiállításnak, a válaszadók 97,6 %-a ajánlja ismerőseinek, barátainak.

Pécs, 2013. február 1.

Márta István
ügyvezető igazgató