

Knihovnicko-informační zpravodaj U Nás
Vyšlo: 15.12.2003
Číslo: Ročník 13 (2003). Číslo 4
Sekce: Trocha odbornosti
Název článku: Vztahy s veřejností
Autor: Eva Novotná
Zdroj: <http://unas.svkhk.cz/clanek.asp?id=218>

Vztahy s veřejností

Eva Novotná

Milí a vážení kolegové, knihovnice a knihovníci, čtenáři časopisu U NÁS,

musím se Vám svěřit s pocity a myšlenkami, co mne přepadly nad „dvaatřicaterem“ Boženy Kašparové z článku Co kdo potřebuje (U nás, 2003, č.3, str.17).

Kolegyně Kašparová je buď absolventkou všech strategických, psychologických, knihovnických, architektonických, ekonomických či civilněsprávních vzdělávacích kurzů (nejmenovaná témata si rychle sami dosadte), nebo nepřehlédne žádnou z marketingových studií či studií zabývajících se vztahy s veřejností, co je různá vydavatelství chrlí. Anebo má, ale to se pro tak odborně fundované společenství bojím napsat, zdravý rozum, zkušenost a lásku ke „knihovniččině“ a lidem.

Kolegyně Kašparová mi mluví z duše.

Pokud mne některá z knihoven pozve, abych vyprávěla o zkušenostech z práce v oddělení pro vztahy s veřejností Národní knihovny ČR, vyprávím jinými slovy zhruba totéž. Jsem do hloubi duše a hořkých i sladkých zkušeností přesvědčena, že:

nejluxusnější budova knihovny, sebevětší finanční objem, sebedokonalejší automatizované systémy, ideální sestava knižního fondu odpovídající všem kritériím podle místa působnosti, průzkumu vzdělanosti obyvatelstva, věkové struktury, ta nejlepší spolupráce se všemi úrovněmi místních škol, úřadů, zájmových spolků, institucí a průmyslu budou k ničemu, budou-li s takovým pokladem operovat lidé laxní, konající pouze v rozmezí přidělených pracovních stolů, lidé nevstřícní, jednající z výše svého vysokoškolského vzdělání a dosažené kariéry, lidé pozbyvší veškeré iniciativy osobní i kolektivní, lidé, jimž se práce stala nutností, nikoli životní radostí, lidé zdůvodňující svůj laxní postoj výší své mzdy.

Naštěstí se zázraky v našich zeměpisných šířkách nedějí, a pokud se někde některá z knihoven blíží popsanému obrazu dokonalosti, je její úroveň zpravidla těžce vydupána, vybojována, vypocena úsilím těch, kdo v ní pracují. A ti obvykle jednájí v zájmu vyššího principu mravního, tj. ve prospěch čtenářů, ve prospěch společnosti. Mnohým se knihovna stává součástí jejich osobního i rodinného života.

Nehoruji pro oběti. Víím a Vy určitě se mnou, že poměry v knihovnictví si žádají zvláštní přístupy těch, kteří v toto povolání věří. Uznání našeho stavu a naší práce, které jde s ekonomickým zabezpečením ruku v ruce, si žádá jiné než laxní nebo nevstřícné postoje.

Vztah k veřejnosti je dán, a o tom se stále více přesvědčuji, celkovou atmosférou na pracovišti. Pochopitelně je podstatně snadnější takovou atmosféru vytvářet a udržovat tam, kde se pracovníci knihoven počítají od jednotek po desítky, po všech stránkách komplikovanější je to v institucích se stovkami pracovníků.

Všimněte si, že právě malé knihovny v malých obcích mívají vysoký kredit, ví se o nich, dovedou přesvědčit o své úloze v obci a dovedou ji prakticky naplňovat. Je to tím (pánové mi má další slova prominou), že skupina tří, pěti, deseti knihovnic se obvykle umí zdravě rozohnit, vyčistit vzduch a vytvořit to, čemu se říká dělná atmosféra.

V menší knihovně lze také podstatně lépe vyhovět naturelu jejích pracovníků, u jedněch preferovat rozsah služeb čtenářům, u druhých preferovat a oceňovat schopnost pečlivě odváděných bibliografických nebo administrativních prací.

Napsala jsem oceňovat. A nemyslím tím v první řadě peníze (i když to bych mnohým spravedlivě přála nejvíce), nýbrž pochvalu, uznání, ocenění. Obecně my, Češi, raději kritizujeme a pohoršujeme se, než bychom jásalí a přetékali nadšením. Přitom uznání projevené těmi nejprostšími slovy („...tohle určitě vymyslela Jarka, že?...“) je prvkem stimulujícím, motivujícím a někdy i zavazujícím. V takto liberálním prostředí, založeném na důvěře a pochopení povah, je však o to nebezpečnější, „veze-li se někdo s sebou“ a šéf to nehodlá vidět. Atmosféra spolupráce, uznání, využívání dobrých nápadů je z knihovny na dálku cítit. Knihovna kvete, protože se v ní čtenáři cítí dobře.

Podstatně hůře se atmosféra spolupráce a vstřícnosti vůči čtenářům vytváří ve velkých odbornostmi rozškátovaných společenstvích. Hůře a tíže se navazují vztahy mezi útvary, lépe se tam žije těm „cosevezou“, vedení často opovážlivě spoléhá na dobrou vůli, vztah k instituci a kreativitu známých tahounů.

Co je tedy ve velkých knihovnách důležité? Nejdříve uznat, že každý z odborných útvarů má své nezastupitelné místo a že teprve jejich souhrn tvoří celek knihovny. Je potřeba paralyzovat pocity, že ti, co nakupují, nebo ti, co popisují, nebo ti, co uvádějí do života automatizované systémy, jsou jaksi důležitější a odbornější než ti, co se potí s mnohdy nepochopitelnými požadavky čtenářů. Práce jedněch bez druhých, třetích a čtvrtých by postrádala smysl. Asi bychom si měli dát do jakéhosi pomyslného knihovnického erbu heslo KNIHOVNA JE SLUŽBA. Potom pověřit útvary nebo jednotlivce péčí o to, čemu se říká „zpětná vazba“. To jest soustavným sledováním úspěšnosti činností knihovny a mapováním toho, co uživatelé očekávají, co by si přáli. V tuto chvíli pak přichází na scénu plán aktivit, jimiž se knihovna ku prospěchu svému a vytváření svého obrazu ve veřejnosti bude zabývat. Ta věta zní velkoryse, hned vás však vyvedu z omylu, protože jde obyčejně o ty nejzákladnější požadavky týkající se informací o knihovně, její provozní době, včasných informacích o uzavření knihovny a nabídky náhradního řešení, o orientační tabule uvnitř knihovny, o promyšlený postup poskytovaných služeb nikterak neobtěžujících uživatele, o dobrou češtinu ve všech psaných výstupech, o tu příslovečnou vstřícnost všech, kteří dovedou laskavě a s úsměvem vyvrátit nejnemožnější požadavek čtenáře tak, aby odcházel s pocitem lidské důstojnosti, a v této souvislosti nakonec i o ta volně přístupná WC, postrach našich veřejných institucí. To jsou ta základní a prvořadá „překvapení“ pro čtenáře. Pak teprve mohou přijít lákadla nadstandardní. Setkání se spisovateli, zdravotní a cestovatelské přednášky, výstavy v knihovně, koncerty a vše další osvědčené, nové, nečekané...

Vraťme se však k článku kolegyně Kašparové. Své body sice očíslovala, nemyslím však, že by tím chtěla vyjádřit pořadí důležitosti. Nejraději bych viděla všechno vytištěno pěkně v kruhu, aby míra propojení, závislosti a toho, že jedno bez druhého postrádá smyslu, lépe vynikla.

Po letech zkušeností na vlastním písečku v Klementinu si ráda chodím pro poučení do menších knihoven. Hluboce se obdivuji šíři odborností a nadstavbových činností, které současně s nemalými požadavky na administrativu lidé v těch menších knihovnách zvládají. A ještě víc se obdivuji jejich neuvěřitelnému elánu.

Moje rada malým knihovnám: hledejte ve svém okolí tu podobnou knihovnu, která se vám zdá úspěšnější než vaše, a vyzkoušejte to, co jinde obdivujete. Ale co vám to radím, to vy přece děláte.

Moje rada velkým knihovnám, pokud o ni budou stát: podívejte se do městských, do místních knihoven. A přemýšlejte. Ledacos je tam pro nás poučného, nebojme se si to přiznat. A hledejme inspiraci také v obdobně velkých institucích, o kterých je hodně slyšet.

Budeme-li v malých i velkých knihovnách usilovně přemýšlet o tom, jak a čím zlepšit svůj obraz ve veřejnosti (a to je práce nekonečná), budeme-li o tom mezi sebou hovořit, může se nám přihodit, že vlastně většinu úspěchu máme ve svých hlavách, a budeme-li iniciativu pracovníků podporovat, vlastně ani příliš mnoho peněz na zviditelňování knihovny nepotřebujeme.

Jistě se mnou souhlasíte, že trička s erbem knihovny nejsou právě to, co od nás čtenář očekává. Přeji vám mnoho úspěchů.

Redakční rada doporučuje další články:

Několik poznámek k public relations. <http://www.knihzdar.cz/kzv/02-2003/novotna.htm>

Víme, že o nás vědí? aneb Public relations ve veřejných knihovnách. Čtenář. Roč. 53, (2001), č. 3, s. 78-81; č. 4 – s.106 – 108; č. 5 – s. 141 – 143; č. 6, s. 173 – 174; č. 7-8, s. 217 – 219; č. 9, s. 259 – 261 .

© 2000-2004 Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové · pujcovna@svkhk.cz · knihovna@svkhk.cz
· <http://www.svkhk.cz>