

VEŘEJNÉ KNIHOVNY A JEJICH UŽIVATELÉ

Dagmar Svatková

Uživatel veřejné knihovny. Hlavní důvod a hlavní cíl naší práce. A je tomu opravdu tak? Dovolte mi malou úvahu na toto téma z praxe mé i dalších veřejných knihoven. Přednesená tvrzení jsou však pouze a jen názory mémi.

Tvrzení první: V podmínkách transformace českého knihovnictví řešíme situaci našich knihoven z velké části bez čtenáře a znalostí jeho potřeb a požadavků. Řešíme především své postavení, hledáme nové místo ve společnosti, vysvětlujeme a ospravedlňujeme svou existenci. Je to určitě škoda. Myslím, že za čtenářovy aktivní účasti by naše argumentace nabyla větší přesvědčivosti a důraznosti. Nelze však říci, že bychom se čtenářem vůbec nekomunikovali. Dost často zkoumáme, co náš uživatel vydrží finančně. Zaplatí za naše většínou stále stejné služby co do šíře i kvality poplatků? A jak vysoký? Je vůbec ochoten a do jaké míry platit různé nové speciální druhy služeb?

Průzkumy potřeb a požadavků našich uživatelů zpravidla nemají ten výsledek, který očekáváme. Myslím si, že je to tím, že neumíme dobře položit čtenáři otázku. Obvykle se zaměříme na průzkum čtenářských zájmů a připojíme velmi obecný dotaz na jeho informační potřeby a opět velmi obecně se ho zeptáme na pocit z naší knihovny. Tuto zkušenost jsem si ověřila nejen na mnoha anketách a průzkumech, ale i prostřednictvím rešerše z odborné literatury v Národní knihovně ČR a také ve své pedagogické praxi na Střední knihovnické škole, kde profesionální knihovníci-maturanti nebyli schopni ve své písemné maturitní práci formulovat konkrétní a věcně správné otázky.

Pro naši dobu je typické, že nejsystematičtější zkoumání čtenářských zájmů a potřeby číst se uskutečnilo z iniciativy nakladatelů a knihkupců. Provedli ho Jan Halada a Hynek Jeřábek z Fakulty sociálních věd UK v Praze za přispění redakce Nových knih a Obce spisovatelů. Protože jde o první reprezentativní výzkum z období po roce 1989, a protože jeho výsledky jsou zajímavé i poučné také pro knihovníky veřejných knihoven, dovolím si uvést některé jeho důležité závěry.

Příznivým zjištěním i pro knihovníky je konstatování, že český čtenář nejenom čte, ale on čte ve velké většině pravidelně. I když uvádí, že má stále méně času. Koupit knihu si může stále méně osob a zejména věkově starší čtenářské skupiny musí nákup stále častěji rozmyslet. Tyto skupiny budou se pravděpodobně obracet stále více na veřejné knihovny.

Možnost navštěvovat knihovnu má naprostá většina respondentů, ale využívá jí jen 54% dotázaných. Pokud se týká žánrů, zkoumání potvrdilo i naše zkušenosti, že se zájem čtenářů posouvá od beletrie k literatuře odborné, i když oblíbenost románu jako klasické formy zpracování příběhu je zatím nepřekonatelná. Nejčastěji je pocíťován nedostatek humoru a nedostatek literatury pro děti, přičemž respondenti kladou důraz na pojem „kvalitní“. Ten se týká všech žánrů beze zbytku. Zvlášť jednoznačná byla kritika překladů.

Zajímavé jsou požadavky respondentů na povinné sjednocení informací v tiráži a také povinnost uvádět ceny knihy, což naznačuje, že čtenáři sledují knihu jako celek, tedy její obsahovou i formální stránku.

Při formulování nových funkcí veřejné knihovny můžeme najít inspiraci v té části výzkumu, která se zaměřila na otázky, co čtenáři soudí o funkcích knihy a k čemu ji potřebují. Největší skupina výroků hodnotí knihu jako prostředek poznání a zdůrazňuje její vzdělávací a informační funkci. Druhá skupina čtenářů považuje knihu za zdroj odpočinku a zábavy. Třetí pak dává přednost knize jako pramenu osvěžení či inspirace a poslední skupina čtenářů tvrdí, že kniha jim pomáhá překonat osamělost.

A konečně se autoři výzkumu tázali na budoucnost knihy. Myslím, že není překvapením, že naprostá většina tázaných se vyjádřila tak, že člověk bez knih existovat nemůže. Tato výpověď je sice velmi optimistická, je však třeba si uvědomit souvislosti s těmi otázkami výzkumu, kdy 3/4 respondentů uvádí, že mají ke čtení méně času než dříve. Přibývá také těch, kteří nezačínají, že ve svém volném čase dávají přednost televizi před knihou. Tolik k nejnovějšímu výzkumu.

Další problém, který provází naši snahu získat od našich uživatelů v knihovně co nejvíce validních informací, spočívá v tom, že čtenáři naši konkrétní knihovnu znají a dost dobře neví, co by si měli přát, co knihovna všechno umí a dokáže. Oni jsou zvyklí na své služby, knihovnice jsou většinou příjemné ženy a tak čtenáři nic netuší o „vyšších posláních“ veřejných knihoven a své další kulturní nebo informační potřeby, které ještě mají, uspokojují jinde a jinak. Znamená to tedy, podle mého názoru, že mnoho knihoven zatím neumí vhodně formulovat nabídku svých služeb nebo ji vůbec nezměnila. Vypovídá o tom i skutečnost, že na otázku „Pokuste se formulovat funkci veřejné knihovny tak, jak byste si ji přáli mít formulovanou zákonem či jiným legislativním aktem“, která byla položena v průzkumu Svazu knihovníků a informačních pracovníků o stavu veřejných knihoven a názorů na jejich budoucnost, který se v současné době zpracovává, většina knihoven vůbec neodpověděla.

Domnívám se, že v současné době by byl velmi prospěšný pro každou veřejnou knihovnu průzkum mezi těmi, kdo naši knihovnu nenavštěvují. Velice potřebujeme získat „názor z druhé strany“, který bude jistě velmi podnětný

a pomůže nám zamyslet se nejen nad našimi službami, ale i nad našimi funkcemi, které plníme v tom kterém místě. Jak zajímavé názory a podněty můžeme získat, to nám předvedli studenti tehdejší katedry vědeckých informací a knihovnictví z FF UK, kteří kritickým okem pohlédli do pražských knihoven v roce 1992 i 1993. Jak takový průzkum konkrétně provést se můžeme dozvědět z příručky německé provenience, kterou vydal odbor knihovnictví Národní knihovny ČR v loňském roce a jmenuje se Marketing pro veřejné knihovny.

Tvrzení druhé: Obsah a metody naší práce se změnilly jen velmi málo. Pracovní tempo je ale stále dosti vysoké. Vymlouváme se proto, že nemáme čas řešit koncepční záležitosti. Udělali jsme si ale analýzu všech činností, které vykonáváme? Víme, co je nezbytně nutné vykonávat a co už není potřebné? Moje zkušenost říká, že nevíme, protože nejsme schopni vystoupit ze svých tradičních ulit a přizpůsobit se podmínkám a hlavně potřebám současné doby. A to nemluvím o prostředí, ve kterém žijeme a pracujeme, a které se zatím kolem nás rychle mění. Takové instituce jako jsou veřejné knihovny prostě nemohou vzít vývoj společnosti pouze na vědomí, musí se na něm aktivně podílet. Jiná cesta ke smysluplné existenci veřejné knihovny asi nevede.

Navíc se budeme muset připravit na veliké proměny našeho okolí, které, nebudeme-li připraveni, budou pravděpodobně znamenat méně čtenářů a tím i výpůjček a tím zákonitě i peněz na knihovnu. A to nemluvím o ztrátě pozic v obci. O co jde především?

1. Snižuje se počet obyvatel České republiky absolutně. S tím pak souvisí změny ve věkovém složení obyvatel. Méně dětí v knihovnách jsme už zaregistrovali. Ostatní vazby si zatím uvědomujeme jen málo. Například to, že početní převahu získají brzy starší lidé. Ti také budou silně ovlivňovat i názory celé společnosti a ty ovlivní ve svém důsledku i názory na knihovny.
2. Jsme svědky prudké proměny lidských hodnot i v oblasti kultury, kdy veřejné knihovny ovlivňuje konkurence dalších kulturních příležitostí, přičemž čas pro využívání kulturních nabídek je všeobecně menší. Zároveň to znamená, že se musí veřejné knihovny dělit o rozpočet na kulturu s mnohými dalšími subjekty ať už v oblasti nových nabídek tradiční kultury nebo s nabídkami kultury alternativní.
3. Změny informačního prostředí zatím nejsou tak markantní, nicméně i s nimi je třeba vážně počítat. Už dnes však jsou možnosti dostat se k informacím nebo ke kulturním požitkům velmi rozmanité. Veřejné knihovny se však většinou soustřeďují na tiskoviny, ostatní informační média nakupují jen okrajově. I když se kniha jako velmi praktické informační médium jen tak neztratí, přece jen některé její funkce budou přebírat jiná média, pro uživatele jednodušší a přijatelnější. Například

audiovizuální materiály, televize apod. Měli bychom se připravit na to, že tato rozmanitost povede k nepřehlednosti a čtenáři budou potřebovat pomoc a radu jak se k vytoužené informaci dostat.

Dobrou znalostí těchto trendů bude nutné vážně se zabývat, neboť na ně musíme reagovat, nechceme-li se nechat odsunout na okraj kulturního dění. Všechny signály z okolí ukazují na to, že nás čekají vnitřní a nezvyklé změny. Budeme muset hledat novou tvář naší vlastní konkrétní knihovny. Základem těchto proměn musí nutně být změna nabídky našich služeb a její uspořádání. Nabídka naší knihovny musí být připravena tak, aby byla přitažlivá pro co nejširší vrstvy obyvatelstva. Budeme nuceni takto postupovat i proto, že může už brzy dojít ke snižování počtu výpůjček, jak jsem již naznačila. Náš zřizovatel nás ale podle těchto statistických čísel hodnotí, protože prostě nemá jinou možnost posoudit výkonnost knihovny. Jakkoli každý knihovník ví, že výpůjčky jsou pouze jednou ze služeb knihovny, kvalitativní metody hodnocení naší práce neexistují. Snižování počtu výpůjček proto může vést nejen k oslabování postavení veřejné knihovny v místě, ale zcela konkrétně se může projevit i ve snižování finančního příspěvku na její činnost. Nemluvím tu o ničem neexistujícím. Podle ústředních statistik výpůjčky profesionálních veřejných knihoven (bez SVK) klesly. Od roku 1990 stále klesaly a to z 4,3 výpůjčky na 1 obyvatele až k 3,7 výpůjčky na 1 obyvatele v roce 1993. Rok 1994 zaznamenal zvýšení o 1 desetinu na 3,8. Stejný trend je možné pozorovat v ukazateli procento čtenářů z počtu obyvatel České republiky. Zatímco v roce 1990 to bylo 11,7% čtenářů, v roce 1993 jen 8,3% čtenářů, tedy pokles veliký. V roce 1994 se ukazatel o 1 desetinu procenta zvyšuje, tj. na 8,4% čtenářů z počtu obyvatel. Ráda bych považovala tato velmi malá zvýšení za překonání klesajícího trendu výkonů profesionálních veřejných knihoven, ale to ukáží až následující léta. Statistické ukazatele, které charakterizují činnost neprofesionálních veřejných knihoven, jsou ještě mnohem katastrofálnější. Pokles je zcela jednoznačný. Výpůjčky na 1 obyvatele jsou: 1,0 v roce 1990 a 0,8 v roce 1994. Čtenáři v roce 1990 tvoří 3,4% z počtu obyvatel, v roce 1994 pak jen 2,6%. Tento trend je zcela jednoznačný a tam, kde se knihovně nepodaří přesvědčit o své životaschopnosti, tam se knihovna udržet nemůže.

Na závěr mi dovolu, přimluvit se za aktivní přístup k řešení nezvyklých problémů, které máme a které nás ještě čekají. Každá veřejná knihovna si musí sama za sebe a pro své vlastní prostředí vymezit prostor pro činnost, definovat své funkce a stanovit své strategické záměry. Myslím, že je čas měnit a to jak nejrychleji lze, tradiční podobu veřejné knihovny z poměrně statické, přísné, těžkopádné instituce, na instituci aktivní a dynamickou, která bude maximálně otevřena pro všechny vrstvy obyvatel a kterou budou lidé chtít navštěvovat. Která pro ně bude otevřena podle jejich potřeb a kde najdou všechno to, co je poučí, pobaví, poinformuje. Nebo zkrátka přijdou

proto, že jim v prostředí knihovny bude příjemně. Víím, že se to snadno řekne, hůř ale udělat. A protože vesměs všichni máme své knihovny, svou práci rádi, měli bychom pro čtenáře udělat všechno, co se udělat dá a co je v našich silách. Poučit se můžeme u podnikatelské sféry, která zná, jak najít cestu k zákazníkovi-uživateli a jak ho zaujmout. Mohou nám pomoci metody průzkumu trhu a metody marketingu. Stojí snad za úvahu, aby odbor knihovnictví Národní knihovny v Praze ve spolupráci se Svazem knihovníků a informačních pracovníků připravil pro vedení veřejných knihoven proškolení na tato témata. Troufám si tvrdit, že to může být také jedna z cest řešení transformace knihoven.

Zkušenosti ze zahraničí tvrdí, cituji, „že se diskuse o úkolech, funkcích a budoucím formování práce veřejných knihoven objevují vždy tehdy, kdy se knihovny dostávají do – zejména finančních – krizí. Za časů ekonomické prosperity tyto diskuse mizí“. (In: Marketing pro veřejné knihovny. Praha 1994, s. 25.). Zkušenosti ze zemí Západní Evropy ale také sdělují, že v době finančních problémů vznikají nové zajímavé knihovnické projekty, které mění tradiční podobu knihovnické práce a dochází ke zlepšení služeb, protože prostředky, které jsou k dispozici, jsou mnohem efektivněji investovány ku prospěchu uživatelů veřejných knihoven. Uvidíme, bude-li se tato zkušenost týkat i veřejných knihoven České republiky. Pevně věřím, že ano.

Použitá literatura:

1. HALADA, J. – JEŘÁBEK, H.: Čtenáři a knihkupci ve výzkumu I.–IV. Nové knihy, 1995, č. 18, s. 13; č. 19, s. 8; č. 20, s. [10]; č. 21, s. 9.
2. KUCHAROVÁ, H.: Dobré se má opakovat... Služby pražských knihoven očima studentů. Čtenář, 45, 1993, č. 10, s. 328-329.
3. KUPCOVÁ, D.: Na okraj transformace knihoven. Čtenář, 47, 1995, č. 6, s. 204-205.
4. Marketing pro veřejné knihovny. Praha, Národní knihovna v Praze 1994. 187 s.
5. SMETÁČEK, V.: Čtenář a uživatel. Směry světového výzkumu v osmdesátých letech. Čtenář, 41, 1989, č. 2, s. 55-57.
6. SUCHÝ, J.: A co čtenáři? Čtenář, 46, 1994, č. 1, s. 26.
7. TOMAN, J.: Motivace zájmové četby dnešních pubescentů. Čtenář, 44, 1992, č. 10, s. 340-342.
8. TUREK, J.: Hodnocení knihoven v centru Prahy z uživatelského hlediska. Čtenář, 44, 1992, č. 8-9, s. 282-284.