

BIBLIOTECA NU E CĂRȚI

Bogdan GHIURCO

Abstract

It is believed that libraries mean books and almost never – people. In 2016 it isn't public relations courses or workshops offered by professional association and library formation centre.

The most closest is the specialized course Techniques of public communication, offered by the National Association of Public Libraries and Librarians from Romania (ANBPR). Public relations are learned. The author presents several ways in which they could develop a training or a series of professional works.

Keywords: library, public relations, training, training center.

* * *

În momentul de față, biblioteca înseamnă cărți și aproape deloc oameni. Că este așa ne putem lămuri aruncând o privire asupra felului în care este alcătuită oferta de formare pentru bibliotecari: la nivelul anului 2016, nu există niciun curs sau atelier de relații cu publicul în oferta asociațiilor profesionale sau a centrelor de formare din biblioteci. Cel mai apropiat de așa ceva este cursul de specializare Tehnici de cunoaștere și comunicare cu segmentele de public, oferit de Asociația Națională a Bibliotecilor și Bibliotecarilor Publici din România (ANBPR), dar nu cred că s-a înscris cineva la el în ultimii ani, în condițiile în care nu se dă diplomă recunoscută la final.

La fel de grăitor pentru mine este, fără a construi o vină din asta, și conținutul cărților și tratatelor de biblioteconomie publicate la noi în țară. De zeci de ani, în ele găsești informații despre istoria cărții, despre colecții (evidență, gestionare, catalogare etc.), despre informatizarea bibliotecilor și... cam atât.

Mai mult, niciuna dintre asociațiile profesionale naționale nu are o secțiune dedicată relațiilor cu publicul. Codurile de conduită, acolo unde sunt adoptate, se preocupă mai mult de fidelitatea bibliotecarului față de instituție (lucru din care eu înțeleg altceva, dar, mă rog, poate sunt defect). Iar Bibliotecii Naționale a României, și dacă ar vrea să facă ceva în sensul acesta, îi lipsesc oamenii, fiindcă se confruntă de mult cu un deficit de personal de specialitate și printre funcțiile sacrificate a fost cea de îndrumare metodologică.

Nu mai spun de câte ori am auzit, din momentul angajării mele, acum 11 ani, fraza: „El / ea este (sau nu este) făcut(ă) pentru public.” Ca și cum a da tu primul bună ziua (cum face angajatul de la „Orange”) sau a întâmpina utilizatorii dincolo de biroul la care se formează coada (cum face managerul de bancă) ar fi niște chestiuni înscrise în ADN, pe care doar cercetătorii britanici le pot modifica, prin foarte complicate operații asupra genomului uman. Or, tocmai asta e ideea. Relațiile cu publicul se învață. Iată câteva direcții în care s-ar putea dezvolta o ofertă de formare profesională sau o serie de lucrări de specialitate.

(Re)gândirea statutului de utilizator

În vreme ce în alte părți (vezi: <http://publiclibrariesonline.org/2015/03/customers-or-patrons-how-you-look-at-your-libraries-users-affects-customer-service>), bibliotecarii își pun probleme de-a dreptul taxonomice despre cum ar fi mai bine să se numească persoana care le folosește serviciile: patron, client, utilizator, vizitator sau membru (fiecare cu nuanțe la care nu m-aș fi gândit), la noi încă se mai dezbate (pe alocuri) dacă să-l primești pe om cu 15 minute mai devreme, deși nu ai deschis încă pentru public și mai ai cărți de intercalat sau mai știu eu ce. Felul în care îi privim pe utilizatori determină totul în relația cu ei!

La 26 de ani de la prăbușirea, cel puțin oficială, a unui regim și a unui stil de viață, nu mai avem nicio scuză în a nu trata utilizatorul drept ceea ce este: persoana care ne finanțează existența, atât ca instituție, cât și ca indivizi. Pentru mulți, poate că asta nu mai este deja o problemă, dar țin s-o amintesc, fiindcă am avut recent surpriza, în două instituții de stat (altele decât biblioteca publică, deci trei în total), să întâlnesc funcționari de la biroul cu publicul care nu știau literalmente că banii lor vin din buzunarul nostru, al fiecăruia. Ei credeau (și nu este o figură de stil) că bugetul unei instituții pică din cer, eventual cu binecuvântarea șefului ierarhic, dar nimic mai mult de atât, fiindcă asta a fost cultura organizațională în care s-au dezvoltat și au învățat „meserie”. Se poate să fie doar o coincidență că am întâlnit astfel de cazuri, dar calculul probabilităților mă contrazice.

Iar dacă utilizatorii „normali” mai sunt tratați cum mai sunt, în schimb despre așa-numiții „boschetari” n-am întâlnit niciodată vreo procedură sau măcar un paragraf pe undeva, care să oblige bibliotecarii să înțeleagă că așa cum medicul nu are voie să-i alunge sau să-i jignească, nici noi nu avem acest drept. Ba mai mult, este de datoria noastră să contribuim la îmbunătățirea vieții lor prin serviciile noastre, fie ele și altele decât împrumutul de carte. Suntem, vrem, nu vrem, serviciu de utilitate publică, gratuit!, și, datorită acestui lucru, cei fără adăpost și persoanele cu probleme (sociale, economice, familiale) ne vor căuta întotdeauna. Ar trebui să fie o onoare că putem ajuta astfel de oameni. Și nu o corvoadă.

Brutal spus, utilizatorii sunt bisnisul nostru. Asta fără a ține cont (așa cum enumerăm câteodată mecanic) de sex, vârstă, religie, statut economic etc. și indiferent chiar de faptul dacă știi ori sunt interesați să citească. Nevăzătorii, preșcolarii, analfabeții și cei dezinteresați de cultură sunt tot ai noștri. Trebuie să învățăm să-i servim, fiindcă niciun alt serviciu public gratuit nu-i poate rezolva: școala se adresează doar unui anumit segment de vârstă, spitalele te găzduiesc numai când ești bolnav, biserica doar dacă ești enoriaș sau, ca să fim răutăcioși, dacă ai destui bani.

Singura instituție mai democratică decât biblioteca este doar cimitirul.

(Re)gândirea serviciilor... încât să aibă în centrul (designului) lor omul (cetățeanul)

Pe scurt (că altfel mi-ar lua un tratat), asta înseamnă servicii care să economisească timpul utilizatorului, să îl ajute să navigheze cu ușurință prin complexitatea ofertei bibliotecii, să ofere un raport corect între cheltuiala publică și serviciul primit și să creeze un ambient plăcut și civilizat în care el / ea să petreacă oricât timp are chef.

Depersonalizarea relației cu utilizatorul, dar, totodată, exact reversul

În instituțiile de stat, succesul în relația cetățeanului cu funcționarul este, de regulă, unul pe plan personal. Te cunoști cu cel de la ghișeu / birou / serviciu, atunci ai șanse mai mari ca problema ta să capete o rezolvare sau măcar să termini mai repede și să bați la mai puține uși.

Sunt în continuare stupefiat de fiecare dată când cineva mă sună personal să-i fac rost de-o carte, de parcă permisul de bibliotecă s-ar obține la fel de greu ca cel de zbor. Și culmea este că nici nu pot să-l îndrum politicos pe om spre Înscrieri, pentru că ar crede că vreau să mă descotorosesc de el. Or, acest lucru trebuie să înceteze. Nu știu cum s-ar putea face asta fără un transfer neuronal în masă, dar știu când. Răspunsul este: cât mai repede!

E momentul istoric ca problemele să nu se mai rezolve personal, ci procedural. Asta pe de o parte. Pe de altă parte, trebuie realizat exact contrariul. Serviciile trebuie personalizate. Mai bine zis, umanizate. Dar nu în varianta în care o ciocolată strecurată pe birou îți face rost de cartea împrumutată unui profesor-colaborator acum trei ani sau te scutește de amenda pentru întârziere. Ci printr-o atitudine și ținută profesională, în care abordabilitatea este regula, competențele de comunicare sunt căpătate în procesul de formare profesională și cerute la angajare, iar conflictul, chiar și atunci când devine inevitabil, este tratat strategic și într-o manieră care-i afectează cât mai puțin pe cei din jur și îi scutește de urmări grave pe cei implicați.

Revenind la titlul articolului meu, am s-o mai spun o dată: biblioteca publică înseamnă oameni, nu cărți. Iar în relațiile cu publicul, accentul trebuie să cadă pe public, și nu pe relații (în sensul de cumătrii). O carte fără un om s-o deschidă cu plăcere nu este decât o bucată de lemn. La propriu.

„Bibliotecile proaste construiesc colecții. Cele bune, servicii. Iar bibliotecile mari construiesc comunități.” Nu-mi aparține (este un citat din R. David Lankes, profesor la Universitatea Syracuse și specialist în biblioteconomie). Dar e concluzia cu care vreau să închei, fiindcă nu văd alta mai frumoasă, mai dătătoare de inspirație și mai potrivită pentru responsabilă muncă pe care o depunem noi, bibliotecarii.