

Zápis z jednání:

## **Jednání sekce SDRUK pro PR a marketing – 15. – 16. července 2024**

Krajská knihovna Vysočiny, příspěvková organizace (Žižkova 4344, 580 01 Havlíčkův Brod 1)

### **Národní metodická funkce NK ČR pro PR – Martina Košanová**

Prezentace Martiny Košanové se zaměřila na metodickou a konzultační činnost směrem k síti knihoven ČR. Národní knihovna ČR je zřízena Ministerstvem kultury ČR a její činnost upravuje zákon 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). NK ČR je definována jako knihovna s univerzálním knihovním fondem doplněným specializovanými fondy, trvale uchovává konzervační a historický fond a je centrem systému knihoven, kde vykonává koordinační, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, standardizační, metodické a poradenské činnosti.

Historicky významnou roli v metodické činnosti sehrála po druhé světové válce tehdejší Universitní knihovna v Praze, která se v roce 1957 stala ústředním metodickým pracovištěm pro veřejné knihovny. Důležitým počinem bylo v roce 2005 schválení Metodického pokynu Ministerstva kultury k zajištění výkonu regionálních funkcí knihoven a jejich koordinaci Národní knihovnou na území České republiky. Novela z roku 2014 pak zařadila metodickou pomoc krajských a pověřených knihoven při přípravě kulturní a vzdělávací činnosti a pořádání komunitních a dalších aktivit.

Metodická a konzultační činnost zahrnuje různé oblasti, jako je doplňování knihovního fondu, agentura ISBN a ISSN, zpracování knihovního fondu, národní autority, souborné katalogy, meziknihovní a referenční služby, správa knihovního fondu, příprava digitalizace, historické a hudební fondy, ochrana knihovních fondů, IT a digitalizace, knihovnický institut, komunikace knihoven a další.

V rámci komunikace knihoven se metodická a konzultační činnost zaměřuje na správu sociálních sítí a komunikačních kanálů knihoven, techniku focení, komunikaci a krizovou komunikaci, komunikaci s uživatelem i se zřizovatelem, firemní kulturu, veřejné vystupování, psaní tiskových zpráv, správné prezentování, typografii, projektové plánování v marketingu, vizuální smog v knihovnách, image informační instituce, společenský a diplomatický protokol, personální audit marketingových oddělení, krizovou komunikaci a biblioterapii.

Odpovědnými osobami za tyto oblasti jsou Martina Košanová, Hanna Sharai, Zuzana Homolka Fedorová a Ivan Galdík.

### **Interní komunikace – Lenka Hanzlíková**

Lanka Hanzlíková nás seznámila s interní komunikací v MLP, kde pracuje 500 lidí a ročně pořádají 8000 akcí. Organizace má klasickou hierarchii vedenou ředitelem. Komunikaci zajišťuje organizátor interní komunikace, který sbírá zpětnou vazbu. Zaměstnanci využívají internetové médium Wiki, kde mohou diskutovat a psát blogy. Oddělení kritické komunikace je aktuálně aktivní hlavně ohledně samoobslužných služeb, které interně komunikují od roku 2018. Samoobslužné služby se blíží k dokončení. Ústřední knihovna tak bude v hlavní části

fungovat na principu samoobsluhy s přístupem na karty, zatímco hala bude volně přístupná bez průkazky, avšak zatím bez zázemí a služeb.

Na příspěvek jsme navázali poměrně obsáhlou diskuzí ze všech zapojených knihoven, která byla vedena jako důvěrná. Tento bonus pro účastníky tak není možné v zápise reflektovat.

### **Budoucnost je v aluminii aneb Význam sociálních sítí v komunikaci knihoven - Lenka Hanzlíková a Milan Říský**

V úvodu prezentace byla představena agenda sociálních sítí v Městské knihovně v Praze (MKP). Oddělení komunikace se věnuje správě hlavních profilů na sociálních sítích, zatímco vedlejší profily vykazují různé výsledky a aktivitu, zejména na Facebooku (stránky a skupiny). Bylo uvedeno, že je vyčleněn rozpočet pro sponzorované příspěvky, přičemž YouTube se ukazuje jako nejvýkonnější platforma. Knihovna se také zaměřuje na posilování aktivity na LinkedIn a snižování aktivity na platformě X. Rozhodla se nezakládat účty na TikTok a Threads, ale sleduje vývoj platformy Mastodon.

Další část prezentace se věnovala výzvám a příležitostem. Důraz byl kladen na vytváření kvalitního a pravidelného obsahu pro YouTube a SoundCloud, a na koncepci zpřístupňování online obsahu prostřednictvím nového streamovacího studia. Bylo zmíněno, že tonality zmínek o MKP jsou aktuálně sledovány spíše nahodile. Diskutovalo se také o významu osobních profilů zaměstnanců MKP a spolupráci s influencery. Instantní komunikační nástroje jsou považovány za důležitý kanál komunikace se čtenáři.

Prezentace pokračovala popisem situace v Studijní a vědecké knihovně Plzeňského kraje (SVK PK). V PR oddělení není vytvořen úvazek přímo na správu sociálních sítí; tuto agendu má na starosti vedoucí PR, který spolupracuje s externími dodavateli textů. Knihovna nemá rozpočet pro sponzorované příspěvky, takže dosah je organický. Facebook je nejvýkonnější platformou, kde spravují dvě skupiny - Literární akce a Plzeňské zločiny. Knihovna dosáhla stavu, kdy velkou část akcí nemusí propagovat na sociálních sítích a zaměřuje se na kreativní obsah. Cílem je posílit LinkedIn a Instagram a více pracovat s video a foto obsahem. Threads se ukazuje jako prakticky nefunkční.

Byla prezentována fakta a čísla týkající se sociálních sítí. Doba strávená na sociálních sítích od covidu mírně klesá. Byly zmíněny negativní fenomény jako závislosti, FOMO (strach z promeškání) a FOBO (strach z lepších možností), fake obsah, dezinformace a toxické diskuze. I přes existenci regulací roste množství neoznačeného inzertního obsahu. Platforma X zaznamenala 20% meziroční propad příjmů. Facebook je vnímán jako platforma pro starší a nepodporuje institucionální profily, zatímco na Instagramu se množí AI avataři, což snižuje autenticitu.

Na závěr proběhla diskuze o názorech a zkušenostech s využíváním sociálních sítí v knihovnách, kde účastníci sdíleli své poznatky a diskutovali o budoucím směřování této oblasti.

### **SCRUM v Knihovně Ústeckého kraje – Jan Černecký**

SCRUM je agilní metodika efektivního řízení, zaměřená na plánování, prioritizaci, vyhodnocování a přizpůsobení (inspect and adapt). Základním principem je stanovení prioritních cílů, odpovědných osob, dílčích kroků a času potřebného k jejich splnění. Dlouhodobé úkoly jsou rozděleny na menší části, které se plní a vyhodnocují v krátkých časových cyklech, nazývaných sprinty.

Mezi základní pojmy patří sprint (krátký časový úsek pro splnění prioritních úkolů), akceptační kritéria (popis stavu splněného úkolu), estimace (časová náročnost úkolu) a BAU (běžná agenda mimo sprint). SCRUM zahrnuje několik typů schůzek: Sprint Planning (plánování úkolů), Daily Scrum (průběžné hodnocení), Sprint Review (vyhodnocení úkolů) a Sprint Retrospective (hodnocení průběhu sprintu).

Role ve SCRUMu zahrnují Scrum Mastera (plánování eventů a odstraňování překážek), Product Ownera (zadávání úkolů a jejich kontrola) a developery (plnění úkolů). Pro plánování a vyhodnocování úkolů se používá tabule (board), která obsahuje zásobník úkolů a je rozdělena do sekcí: čekající úkoly, úkoly s jasným zadáním, úkoly k dokončení a hotové úkoly.

SCRUMový tým by měl být tvořen maximálně 10 členy, optimálně 6–7 členy. Tým by měl být multifunkční, samořídící a otevřený.

SCRUM byl v Knihovně Ústeckého kraje zaváděn od června 2023 ve spolupráci s externím Scrum Masterem, financovaným z projektu NPO. Realizační tým tvořil střední a vyšší management knihovny, přičemž Product Ownerem byla ředitelka. Tým byl však příliš velký a různorodý, což komplikovalo fungování.

Od ledna 2024 byly realizační týmy rozděleny do tří skupin: provozní tým (provoz, údržba, IT, ekonomická a administrativní agenda), knihovnický tým (knihovní služby, regionální funkce, akvizice a katalogizace) a produkční tým (PR, marketing, dramaturgie a projekty). Každý tým má svého Product Ownera, ředitelka zůstává v roli CEO.

SCRUM přinesl knihovně několik výhod, jako je eliminace „nekonečných porad o ničem“, zkvalitnění vnitřní komunikace a zefektivnění plánování a vyhodnocování práce.

### **„Žijme / Žijmy po naszymu“ v Knihovně Třinec – Adéla Majerová**

Adéla Majerová představila práci na komplexním projektu zabývajícím se tradicemi regionu. První akce se uskutečnila v roce 2022 pod názvem "PO NASZYMU JE FAJNIE". Následující rok 2023 pokračoval s tématem "Fenomén Adam Wawrosz", kde jsme poprvé použili umělou inteligenci. Z posledního vystoupení vznikl dokument pro Českou televizi, který je dostupný [online](#).

V roce 2024 projekt pokračuje pod názvem "Žijme / Žijmy po naszymu" a v roce 2025 zaměříme pozornost na osobnosti, přičemž opustíme tradiční témata. Hlavní myšlenka projektu spočívá v tom, že nářečí "po naszymu" je stejně svébytné jako povahy lidí v tomto kraji. Po naszymu tedy nejen hovoří, ale také myslí a žijí. Je potřeba tento poklad opatrovat, protože nářečí spojuje mladé se starými, Poláky s Čechy, žáky ve škole a lidi na pracovišti.

K projektu náleží také vlastní postavičky górolů Hanky a Janka, které vytvořil výtvarník Pavel Skorkovský. Hanka mluví česky a Janek po naszymu. Obě postavičky komunikují pomocí umělé inteligence a jsou spojovacím prvkem na plakátech a bannerech v Knihovně Třinec.

Projekt navázal spolupráci s Muzeem Těšínska a zahrnuje čtyři přednášky etnografky Lucie Kaminské, které probíhají v rámci jednoho roku: jaro, léto, podzim a zima. Každá přednáška je spojena s ukázkou činnosti, jako je pletení pomlázky na jaře, smažení vaječiny v létě, pečení brambor na podzim a vystoupení górolského lidového souboru v zimě.

Mimo hlavní rámec projektu probíhají další akce, jako je uvedení knihy "Malý lexikon lidové kultury Těšínského Slezska" prof. Daniela Kadlubce, křest detektivního románu "Trujkunt" o zdejším kraji Petra Sagitaria, atd.

Projekt se neobešel bez výzev a problémů. Někteří Poláci a Češi se nemají rádi a Poláci mají velké výhrady k Muzeu Těšínska a naopak. Před začátkem projektu byla výhrada proti tomu, jak Janek vyslovuje "Muzeum Těšínska". Z polské strany byly také výhrady, že kraj není gorolský. Polská novinářka v polském tisku kritizovala projekt s poznámkou, že místo plánované vaječiny vznikl guláš. Bylo otázkou, zda na tyto kritiky reagovat či nereagovat.

### **PR aktivity Krajské knihovny Vysočiny - Jana Fialová a Irena Brezovic.**

Knihovna využívá různé informační kanály k šíření informací a propagaci svých aktivit. Mezi tyto kanály patří webové stránky knihovny, kraje a města, sociální sítě, infomaily, plakátovací služba, informace na obrazovkách uvnitř knihovny a informační panel na náměstí. Díky těmto kanálům může knihovna efektivně oslovit širokou veřejnost a informovat ji o svých událostech a novinkách.

Spolupráce knihovny zahrnuje redakce regionálních tiskovin, regionální rádia, ČTK, Českou televizi a kabelovou televizi Hbin. Kromě mediálních partnerů knihovna rovněž spolupracuje s okresní nemocnicí. Tato spolupráce umožňuje knihovně rozšířit dosah svých PR aktivit a zapojit se do širšího komunitního dění.

Jedním z důležitých nástrojů knihovny pro komunikaci je Knihovnický zpravodaj Vysočina, což je online periodikum, které vychází čtyřikrát ročně. Zpravodaj obsahuje aktuální rubriky ze světa knihovnictví a literatury, přičemž klade důraz na regionální témata. Tento zpravodaj slouží jako platforma pro sdílení informací mezi knihovníky i s širší veřejností.

V roce 2024 knihovna slaví 130. výročí svého založení. V rámci oslav se uskuteční několik významných akcí, včetně křtu pamětní knihy, komentovaných prohlídek, plesu a neformálního setkání knihovníků. Tyto akce jsou navrženy tak, aby připomněly historii knihovny a oslavily její přínos pro komunitu.

Prezentace PR aktivit Krajské knihovny Vysočiny ukázala, jak důležitou roli hraje knihovna v regionu a jakými způsoby se snaží komunikovat a spolupracovat s veřejností a partnery. Jana Fialová a Irena Brezovic představily různé aspekty této činnosti, zdůraznily význam efektivní komunikace a spolupráce a nastínily budoucí směry rozvoje knihovny.