

Александра Рендић, библиотекар

aleksandra.rendic@nub.rs

Оријана Вуковић, библиотекар

orijana.vukovic@nub.rs

ЈУ Народна и универзитетска библиотека РС, Бања Лука

УДК: 027.022:316.772

DOI: 10.7251/BSCSR1706238R

УПРАВЉАЊЕ КОМУНИКАЦИЈАМА У БИБЛИОТЕЦИ

Сажетак: Комуникација је социјална активност. Нити једна организациона функција библиотеке не може бити успјешно изведена без успјешне комуникације. Без успјешног тока комуникације - од врха административне хијерархије до дна, од директора до других руководиоца и остатка особља - неће бити доброг успјеха у послу. Тамо гдје комуникација функционише правилно, хоризонтално и вертикално, библиотеком се добро управља.

Библиотека као организација је усмјерена према услуживању корисника и зато треба наћи начин да успостави квалитетан контакт између корисника и запослених да би могла доћи до жељених резултата.

Кључне ријечи: комуникација, управљање комуникацијама, библиотечка комуникација, важност комуникације.

Увод

Комуникација је социјална активност. Изводимо је на различите начине у свакодневном животу, свјесно и несвјесно. Комуникација је пренос информација путем вербалних и невербалних канала. Све организације и институције имају одређене циљеве. Комуникација је од велике важности, и неуспјех у њеном успостављању може довести до неефикасности и губитка смјера и циља који желимо да постигнемо. Библиотечка администрација је одговорна за контролу и надзор библиотеке и не може функционисати без добре комуникације. Библиотека као организација је усмјерена према услуживању корисника и

зато треба наћи начин да успостави квалитетан контакт између корисника и запослених да би могла доћи до жељених резултата.

Библиотечка комуникација

Библиотечка комуникација се одвија у кругу библиотеке и њених јавности. У комуникацији, значење и разумијевање међу људима мора бити одређено. Комуникација унутар библиотеке одвија се у два кључна правца:

- Интерна комуникација међу радницима библиотеке
- Екстерна комуникација између библиотекара и корисника

Интерна комуникација

Комуникација међу особљем библиотеке утиче на цијелокупан рад библиотеке. Интерни ток комуникације укључује све запослене и разна организацијска одјељења. Оваква врста комуникације је значајна и зато што она може побољшати ефективност рада и придонијети општем задовољству запослених.

Интерном комуникацијом треба утврдити како се комуницира унутар саме организације. На овај начин ће се утврдити да ли важне информације допиру до свих запослених. Оне ће бити трајне и вјеродостојне само ако су биле предмет широког информисања свих запослених, као и ако покрећу препознатљиве развојне активности.¹

Потребно је да се унутар библиотеке одржавају редовни састанци на којима би се разговарало о библиотечким плановима и њиховом спровођењу. Цјелокупно библиотечко особље не може присуствовати тим састанцима, тако да

¹ Никодијевић, Д.: Маркетинг у култури и медијима, Мегатренд универзитет, Београд, 2007. Стр. 66.

се састају запослени који су координатори различитих одјељења, области или јединица, а одлуке таквих састанака преносе се осталим члановима колектива тако да их сви разумију.

Комуникација између библиотекара и корисника

Корисницима библиотеке је потребна комуникација да би дошли до жељених информација. Комуникација је размјена података и информација и потребно је двоје или више да се ти подаци пренесу. Када корисник посјети библиотеку у потрази за информацијама, и када му помоћ пружи адекватно упућени библиотекар, долази до остварења комуникације. Информације се размјењују и усвајају. Добро информисан библиотекар је помоћник онима који траже информације, онај који обједињује различите врсте података, онај који испитује корисника о томе шта му треба, и даје онима који траже информације и материјал за рад.

Информативно-позајмно одјељење је још једно мјесто гдје долази до значајних комуникација између библиотекара и корисника. Корисници су у интеракцији са особљем, са својим питањима, посуђивањем и враћањем књига.

Стратегија рада са корисницима мора се заснивати на најважнијој предности библиотечке професије, на чињеници да она активира, промовише, преноси и посједује кључни развојни ресурс – знање и информације. Рад у библиотекама можемо дефинисати као системско планирање, анализу, примјену и контролу пажљиво припремљених програма у пружању услуга, како би се постигли пожељни односи са посебним групама корисника у њиховом придобијању, у упознавању и развоју њихових информационих и других потреба, и у задовољавању тих потреба.²

² Стокић Симончић, Г. и Вучковић, Ж.: Управљање библиотекама у добу знања, Матична библиотека, Источно Сарајево, 2007. стр. 195.

Да би очекивања корисника била позитивна неопходно је прије свега извршити идентификацију корисника, разлог доласка у библиотеку, која су њихова интересовања, квалификације, ниво образовања и др. Након идентификације потребно је установити које су њихове потребе, а потом саставити листу приоритета. Да би библиотека могла да кориснику пружи квалитетну услугу потребно је да континуирано ради на откривању садржаја очекивања клијената. Понекад се морају идентификовати и подсвјесна очекивања корисника, а не да слиједећи линију мањег отпора библиотекар препусти корисника самоме себи.

Библиотекари треба да буду предусретљиви, срдачни, да зраче топлином и испољавају разумијевање према странкама. Такође, библиотекар мора испољити самоувјереност у наступу, али увијек са потребном мјером дискреције.

Између корисника и библиотекара треба да постоји повратна спрега. Библиотекар који схвата значај лојалности корисника за установу у којој ради, неће пасивно примити њихове молбе и сугестије, већ ће уложити напор како би се достигла пуна сатисфакција корисника. У склопу изучавања комуникације библиотекар – корисник веома је значајно утврдити ефекат библиотекареве информације о публикацији на кориснике, па је потребно изучити степен тога утицаја на опредјељење корисника за одређену публикацију. Ефекат једне информације је у директној зависности од њеног квалитета – што је квалитетнија информација то је и њен жељени ефекат већи.

Ефикасно и брзо услуживање корисника још једна је од значајних компоненти комуницирања библиотекара са корисником. Ефикасно и квалитетно библиотикарево услуживање корисника главни је циљ рада библиотекара са корисником. Корисник који је задовољан пруженим услугама од стране библиотеке, препоручиће је другом, потенцијалном кориснику, а то утиче на добар имиџ библиотеке.

Послови одјелења за маркетинг (уколико постоји) у библиотеци треба да укључе и послове тзв. директног маркетинга, а то је систем маркетинга који користи један или више рекламних медија, са циљем да изазове реакцију или одговор одређене групе људи.³ То је потпуно нов начин комуницирања са садашњим и могућим корисницима библиотеке, циљ је проналазак најефикаснијег начина да порука стигне до публике. У ту сврху користе се дневни медији (новине, часописи, публикације), аудио-визуелна средства (радио, телевизија), рачунарско-информациона средства (интернет презентација), класична пропаганда (каталози, проспекти), или презент средства (рекламне кесе, оловке, мајице, календари, фасцикле...). Континуирано и свакодневно се обавјештавају медији о активностима библиотеке, што подразумева спремноост за директно укључење у програме радио и телевизијских станица.

Све те активности воде ка томе да привуку потенцијалне, нове кориснике, који ће препознати озбиљност и спремноост библиотеке и запослених да пруже адекватну услугу, помоћ и информацију.

Важност комуникације

Нити једна организациона функција библиотеке не може бити успјешно изведена без успјешне комуникације. Без успјешног тока комуникације - од врха административне хијерархије до дна, од директора до других руководиоца и остатка особља - неће бити доброг успјеха у послу. Тамо гдје комуникација функционише правилно, хоризонтално и вертикално, библиотеком се добро управља.

Комуникација олакшава постигнуће организационих циљева. У библиотеци, гдје је расподјела рада и одјелења добро организована, ефективна комуникација је од кључне

³ Стевановић, Г.: Улога маркетинга у установама непрофитног типа, У: Гласник Народне библиотеке Србије, 1/2004, стр. 90.

важности, зато што нове публикације прођу кроз готово сва одјељења прије него што се појаве на полици, а прекид у комуникацији тај процес може отежати и одгодити.

Добра комуникација даје осјећај правца и користи се као водич. То подразумијева библиотечко сигнирање, постављање упута на улазе одјељења библиотеке и на полице, које воде кориснике ка лакшем сналажењу у библиотеци. Комуникација између корисника и библиотекара може увелико помоћи корисницима, нарочито онима који су нови у библиотеци, тако што их информише и едукује о колекцијама, правилима, прописима и процедури посуђивања књига итд.

Проблеми комуникације у библиотеци

Комуникација је реципрочна. Идеје које нису пренесене комуникацијом немају никаквог ефекта. Ноншалантан став према радним обавезама и одговорностима од стране библиотечког особља резултира неуспјехом у комуникацији са корисницима и доводи до неефикасности и лоше услуге. Библиотекари који не познају своје дужности и одговорности, и који не могу успјешно комуницирати, доводе до тога да корисници изгубе интерес за библиотеку и кориштење услуга које се на такав начин нуде, односно не нуде.

Многи корисници нису упућени у разна одјељења и организацију рада библиотеке, како и гдје могу наћи информације и публикације, које све послове библиотека обавља и какве услуге нуди. Неки од њих не схватају потребу интеракције са библиотекарима када им је потребна помоћ. Неки, из поноса или стида, неће питати за помоћ и отићи ће из библиотеке без информација које су им потребне. Неки корисници нису у стању да формулишу своје питање на разумљив начин. Ако библиотекари нису у стању да разумију питање на начин на који је речено, настаће семантички проблем и библиотекар неће моћи пружити адекватну помоћ кориснику.

Рјешења и приједлози

Увијек постоји рјешење за проблем, био он трајан или привремен. Проблеми комуникације у библиотеци су специфични. Да не би дошло до проблема у раду библиотеке, библиотекар, координатор одјељења или директор требају имати редован контакт формално и неформално са особљем да би били у току са активностима својих запослених и да би се на вријеме ријешили проблеми везани за неодговорности и нехајан става према послу.

Библиотекар може установити редовне састанке са врхом хијерархије, почевши са писањем седмичних или мјесечних извјештаја о свим библиотечким дешавањима, да би се на тај начин олакшало дефинисање и разумијевање проблема и формулисала најбоља могућа стратегија за њихово рјешавање. Ово захтјева двострану комуникацију и може довести до сагласности и предузимања акције. Ова ширира основа у доношењу одлука може резултовати бољим планирањем и са више приједлога за рјешавање одређених проблема у коју је укључено више стручних људи што побољшава сарадњу особља. Библиотекар мора дати подстицај особљу да би их мотивисао.

Библиотека треба имати означене полице с књигама, које упућују шта се у коме реду налази, доступне on-line каталоге и инфо-пулт. Такве ствари могу помоћи корисницима који не знају шта да раде и коме да се обрате. На овакав начин поносни и стидљиви корисници могу пронаћи тражене информације у библиотеци.

Уколико је захтјев за одређеном библиотечком услугом већи него што служба у том тренутку може да испуни (можда за одређеном књигом), библиотекар може да предузме кораке ради побољшања услуга, (набавком више примјерака књиге или скраћивањем времена позајмице за

књигу)⁴ и тако покаже спремност и вољу да помогне и на тај начин успостави позитивну сарадњу са корисницима.

Библиотека мора регрутовати и запослити квалификовано и образовано особље, библиотекаре који могу достићи интелигенцију, знање и начин изражавања студената или корисника. Библиотека мора слати своје особље на кратка предавања, семинаре или даље студије да би унаприједили своје знање, били у току са тренутним трендовима и комуницирали правилно с корисницима.

Закључак

Ефикасна комуникација је камен темељац било које библиотеке. Циљ правилне комуникације у библиотеци је осигурати то, да корисници могу добро искористити библиотечке услуге и производе, да особље зна своје обавезе и одговорности и правилно их извршава и да библиотечки виши органи препознају проблем у библиотеци и понуде нужну помоћ.

Неуспјех у успостављању значајне и разумљиве размјене информација између библиотекара и корисника ће довести до пораста неефикасности на страни библиотеке, а губитка правца на страни корисника.

Литература

1. Брофи, П.: Библиотека у двадесет првом веку: нове услуге за информационо доба, Цлио, Београд, 2005. Стр. 105.
2. Никодијевић, Д.: Маркетинг у култури и медијима, Мегатренд универзитет, Београд, 2007. Стр. 66.
3. Стевановић, Г.: Улога маркетинга у установама непрофитног типа, У: Гласник Народне библиотеке Србије, 1/2004, стр. 90.
4. Стокић Симончић, Г. и Вучковић, Ж.: Управљање библиотекама у добу знања, Матична библиотека, Источно Сарајево, 2007. стр. 195.

⁴ Брофи, П.: Библиотека у двадесет првом веку: нове услуге за информационо доба, Цлио, Београд, 2005. Стр. 105.

Abstract: Communication is a social activity. No organizational function of the library can be successfully carried without successfully communication. Without effective flowing - from the top of the administrative hierarchy to the bottom, from director to the other managers and to other staff – things will not work properly. Where communication flows properly, horizontally and vertically, the library will be well-managed.

The library as an organization is geared toward serving the users. The library needs a way to make meaning and understanding between the clientele and the staff of the library, in order to achieve desired results.

Key words: communication, managing communications, library communication, importance of communication.