Trebamo li mijenjati svoje komunikacijske vještine? : primjer Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek

Lukačević, Srđan; Petr Balog, Kornelija

Source / Izvornik: **Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 2013, 56, 153 - 169**

Journal article, Published version
Rad u časopisu, Objavljena verzija rada (izdavačev PDF)

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:142:589268

Rights / Prava: Attribution 3.0 Unported/Imenovanje 3.0

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek

SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

TREBAMO LI MIJENJATI SVOJE KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE? PRIMJER GRADSKE I SVEUČILIŠNE KNJIŽNICE OSIJEK

SHOULD WE CHANGE OUR COMMUNICATION SKILLS? THE EXAMPLE OF THE CITY AND UNIVERSITY LIBRARY IN OSIJEK

Srđan Lukačević
Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek
slukacevic@gskos.hr

Kornelija Petr Balog
Filozofski fakultet Osijek
kpetr@ffos.hr

UDK / UDC 027.54+027.7(497.5Osijek):023.5
Istraživanje / Research paper
Primljeno / Received: 15. 11. 2012.

Sažetak

Komunikacijske vještine spadaju u temeljne vještine knjižničara, posebice onih koji rade u korisničkim službama. Međutim, koliko uspješno doista uspijevamo komunicirati s našim korisnicima i prenijeti im željenu poruku?

Ovaj rad daje prikaz istraživanja provedenog u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. Istraživanje je kvalitativno i kao metoda je korišten razgovor s dvije fokus grupe. Jednu su skupinu sačinjavali stručni djelatnici, a drugu korisnici Knjižnice. Istraživanje kroz stvarne i iskustvene situacije ukazuje na komunikacijske pogreške i nedostatke, ali i primjere pozitivne prakse u svakodnevnoj interakciji s korisnicima. Rad donosi prijedloge za poboljšanje komunikacijskih vještina knjižničara.

Ključne riječi: komunikacijske vještine, knjižničari, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek

---

Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 1/2(2013), 153-169
ISSN 0507-1025
© VBH 2013.

Summary

Communication skills belong to the fundamental skills for librarians, especially those who work in user departments. But, the question is how successful are we really in communication with our users? Do we manage to communicate our message to them, and if we do, to what degree?

This paper presents the findings of the research conducted at the City and University Library in Osijek. The research was qualitative in nature, and conducted on two focus groups in order to gather the necessary data. One group consisted of the librarians, and the other of the users of the City and University Library in Osijek. Through the analysis of real-life situations, the research focused on communication errors and problems, but has also shown the examples of positive practice in the librarian-user everyday interactions. The paper offers suggestions for improvement of librarian communication skills.

Keywords: communication skills, librarians, City and University Library in Osijek

1. Uvod

Kod svih zanimanja koja uključuju interakciju s drugim ljudima, jedna od generičkih kompetencija koja ima iznimno visoku važnost svakako je mogućnost uspješne komunikacije. Međutim, budući da je pregledavanjem literature uočeno da postoji nekoliko pristupa i shvaćanja komunikacijskih vještina, smatramo da je na početku ovoga rada potrebno definirati u kojem ćemo značenju pojam 'komunikacijske vještine' mi koristiti. Primijećeno je da se komunikacijske vještine najčešće definiraju na sljedeća dva načina:

- one su dio socijalnih znanja i vještina odnosno znanja ophođenja s ljudima;[1]
- komunikacijske vještine uključuju sposobnost davanja prezentacija u javnosti, te sposobnost pisanja vodiča, članaka, projekata i sl.[2]

U ovom se radu komunikacijske vještine shvaćaju u smislu prve definicije – to su znanja i vještine potrebne za ophođenje s ljudima. One uključuju

[1] Katz, Robert Lee. Skills of an effective administrator. // Harvard Business Review 52, 5(1974), 90. Također, Odini, Cephas. Training in interpersonal skills for librarians and information workers. // Library Review 40, (1991), 6-20.

[2] Buttlar, Lois; Rosemary Du Mont. Library and information science competencies revisited. // Journal of Education for Library and Information Science 37, 1(Winter 1996), 48.

pisanu i usmenu komunikaciju, ali i sposobnost slušanja i postavljanja pitanja. One također podrazumijevaju profesionalno ponašanje zaposlenih, sposobnost rada u većoj ili manjoj skupini, razumijevanje složenosti međuljudskih odnosa te ljudskog ponašanja općenito.

Kao što je već rečeno, komunikacijske su vještine važne za sve struke koje uključuju rad s ljudima. Tako, primjerice, Sikavica i Bahtijarević-Šiber[3] pod znanja i vještine koje moraju posjedovati menadžeri, pored tehničkih odnosno stručnih te konceptualnih odnosno strategijskih znanja, ističu važnost posjedovanja socijalnih znanja ili znanja ophođenja s ljudima. Socijalna znanja, u koja upravo spadaju komunikacijske vještine, trebala bi, prema tim autorima, sačinjavati najveći dio znanja i vještina jednoga uspješnog menadžera. Loša socijalna znanja i vještine te nemogućnost uspješnog rješavanja sukoba među suradnicima mogu za posljedicu imati neuspjeh u nekom poslu ili projektu.[4] Osim za menadžere, komunikacijske su vještine iznimno važne i u medicini,[5] policiji,[6] u obrazovnim djelatnostima[7] i sl. Knjižnice su svakako još jedno mjesto gdje se socijalna znanja i vještine, a u sklopu njih, komunikacijske vještine, posebno vrednuju. Komunikacijske se vještine u knjižničnoj struci najčešće vezuju uz razgovor knjižničara i korisnika odnosno tzv. informacijski intervju.[8]

Iako u Hrvatskoj nema mnogo detaljnijih istraživanja na temu komunikacijskih vještina knjižničara, uvijek kad se govori o poželjnim kompetencijama knjižničara, komunikacijske se vještine smještaju među nekoliko najpoželjnijih. Tako, na primjer, u istraživanju provedenom među voditeljima visokoškolskih i narodnih knjižnica Istočne Slavonije iz 2008. godine,

---

[3] Vidi Sikavica, Pere; Fikreta Bahrijarević-Šiber. Menadžment. Zagreb : Masmedia, 2004. Str. 223.

[4] Vidi Hamidović, Haris. Zašto propadaju IT projekti : (uzroci i rješenja). Tuzla : Harfo-Graf, 2005. Str. 64.

[5] Vidi Nursing : communication skills in practice / edited by Lucy Webb. Oxford : Oxford University Press, 2011. Također, Fielding, Richard. Clinical communication skills. Hong Kong : Hong Kong University Press, 1995.

[6] Kidd, Virginia; Rick Braziel. Cop talk : essential communication skills for community policing. San Francisco : Acada Books, 1998.

[7] Ahlers, Megan; Colleen Hannigan Zillich. The classroom and communication skills program : practical strategies for educating young children with autism spectrum and other developmental disabilities in the public school setting. Shawnee Mission, Kansas : Autism Asperger Pub., 2008.

[8] Sheldrick Ross, Catherine; Kirsti Nilsen; Marie L. Radford. Conducting the reference intervju : a how-to-do-it manual for librarians®. New York ; London : Neal-Schuman Publishers, 2009. Str. x.

narodni knjižničari komunikativnost stavljaju na prvo mjesto po važnosti (od sveukupno 9 ponuđenih) dok ju visokoškolski knjižničari stavljaju na još uvijek visoko treće (iza pretraživanja i pronalaženja informacija te obradbe građe).[9] Slične rezultate dalo je i opsežnije istraživanje među knjižničarima na području cijele Hrvatske gdje su ispitanici trebali odabrati tri najvažnije kompetencije za knjižničarsku struku (mogli su birati između 21 stručne i 14 generičkih kompetencija). Prema rezultatima, najveći je broj knjižničara u te tri najvažnije kompetencije ubrojio dvije stručne (formalna i sadržajna obradba te upravljanje zbirkama), i jednu generičku (komunikacijske vještine).[10] S druge strane, najveći je broj voditelja izjavio da je najvažnije područje izobrazbe knjižničara upravo usavršavanje komunikacijskih vještina.[11]

Komunikacijske su vještine stoga prema mišljenju većine hrvatskih knjižničara iznimno važne, ali ujedno na njima treba dodatno poraditi. U ovom ćemo se radu, na primjeru Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku (GISKO), pozabaviti upravo važnošću kvalitetne komunikacije u svakodnevnom radu u knjižnici te osvrnuti na elemente koje je nužno poznavati kako bi spomenuta komunikacija bila uspješna. Također, ovim istraživanjem željelo se knjižničarima Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek, ali i svim drugim knjižničarima, ukazati na komunikacijske pogreške i nedostatke prisutne u svakodnevnom poslovanju. Te su pogreške i propusti važni jer mogu značajno utjecati na percepciju o ljubaznosti i susretljivosti knjižničara te zadovoljstvo korisnika.

2. Cilj i hipoteza istraživanja

Iako se pri kvalitativnim istraživanjima ne preporučuje postavljati hipotezu, kod ovog istraživanja ipak se krenulo s pretpostavkom da ispitanici nisu svjesni smetnji u komunikaciji na relaciji knjižničar - korisnik te da ispitanici nisu imali veće sukobe na spomenutoj relaciji tijekom korištenja usluga i službi knjižnice odnosno rada u samoj knjižnici. Pretpostavili smo također da će rezultati ovog istraživanja pomoći Knjižnici u popravljanju eventualnih

[9] Vidi Petr Balog, Kornelija; Ivana Martinović. Na tragu ishoda učenja : kompetencije diplomiranih knjižničara Odsjeka za informacijske znanosti u Osijeku. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 52, 1/4(2009), 11.

[10] Machala, Dijana. Knjižničarske kompetencije i trajna izobrazba knjižničara u Hrvatskoj : iz perspektive dionika na tržištu rada (poslodavaca i knjižničara). // Cjeloživotno učenje knjižničara : ishodi učenja i fleksibilnost. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2009. Str. 110.

[11] Isto. Str. 114.

komunikacijskih propusta na relaciji korisnik - knjižničar, ali i pružiti nova saznanja o stupnju zadovoljstva korisnika pruženim uslugama, knjižničarskoj struci te djelatnicima Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek.

3. Metodologija i uzorak

Istraživanje koje je provedeno u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek na temu "Komunikacijske vještine knjižničara" temelji se na podacima prikupljanim metodom fokus grupa na uzorku od dvije fokus grupe, od kojih je svaka brojila pet osoba. Istraživanje je provedeno među djelatnicima Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek te aktivnim korisnicima spomenute knjižnice u mjesecu svibnju 2010. godine. Prvu grupu ispitanika sačinjavalo je stručno osoblje knjižnice, dok su drugu grupu ispitanika činili korisnici knjižnice. Obje grupe govorile su o situacijama, odnosima, komunikaciji, a sve na relaciji knjižničar - korisnik i korisnik - knjižničar. Razgovor s grupama podijeljen je u osam tematskih skupina koje govore o poimanju komunikacije općenito, važnosti i ulozi komunikacije u knjižničarskom okruženju, načinima i vrstama komunikacije u knjižnici, problemima u interakciji između knjižničara i korisnika te slične elemente koji se odnose na uspješnu komunikaciju. Pri odabiru sudionika istraživanja, izdvojili smo dugogodišnje korisnike, koji zbog većeg broja članova obitelji ili širokog spektra interesa posjećuju različite odjele te su zbog toga mjerodavni za provedeno istraživanje. S druge strane, mjerila odabira stručnog osoblja za istraživanje bila su: dugogodišnje radno iskustvo u knjižnici, iskustvo rada na više odjela te stručnost i pokazani pozitivni rezultati u radu. Važno je, međutim, naglasiti da su dijelom odabirane i osobe za koje se zna da su imale određene poteškoće u komunikaciji s korisnicima. Ispitanici korisničke fokus grupe, dobi koja se proteže od 27 do 42 godine, korisnici su knjižnice u trajanju od 12 pa do čak 30 godina. Korisnici su po stručnoj spremi srednjoškolskog i fakultetskog stupnja obrazovanja, a dio ispitanika su studenti. Kako je ranije navedeno, ispitanici su korisnici odjela i službi u matičnoj zgradi,[12] ali i korisnici područnih odjela.[13] Ispitanici koji su predstavljali stručno osoblje knjižnice dobi su od 24 do 54 godine, radnog

[12] Središnja zgrada na lokaciji Osijek, Europska avenija 24, matična je zgrada Knjižnice u kojoj je smještena središnjica knjižnica na ukupnoj površini od 2.336,80 m².

[13] Osim na matičnoj lokaciji u Gornjem gradu, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek djeluje na još četiri lokacije, odnosno područna odjela: Donji grad, Industrijska četvrt, Retfala, Jug II.

staža u rasponu od 2,5 do 32 godine, u knjižnici obavljaju poslove pomoćnog knjižničara, knjižničara i diplomiranog knjižničara.

Sam razgovor istraživanja sniman je i kamerom i diktafonom kako bi se izbjegle moguće nejasnoće tijekom transkripcije kojoj se pristupilo nakon obavljenih razgovora.

4. Rezultati

Kako je istraživanje provedeno na djelatnicima Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek te aktivnim korisnicima spomenute knjižnice u dvije odvojene fokus grupe, a neke od tema se preklapaju po sadržaju, kroz analizu istraživanja dat ćemo usporednu analizu odgovora na ona pitanja i odgovore koji se mogu usporediti. Teme koje se odnose na samo jednu grupu ispitanika obradit će se kao samostalna cjelina.

4.1. Definiranje pojma komunikacija

Prva skupina pitanja od obje fokus grupe traži da definiraju komunikaciju te što sve spada pod uspješnu komunikaciju u knjižnici. Ispitanici izražavaju svoje mišljenje o vrstama komunikacije u knjižnici s posebnom osvrtom na društvenu mrežu Facebook, mrežnu stranicu knjižnice, plakate, straničnike, obavijesti u sredstvima javnog oglašavanja i slično.

Knjižničari komunikaciju smatraju uspješnom kada korisnik zna koje informacije i podatke želi te kada ih je u stanju obraditi na odgovarajući način. Smatraju da je za uspješnu komunikaciju u knjižici, uz standarde koji podrazumijevaju pristojnost, potreban i visok stupanj poznavanja psiholoških, ali i pedagoških vještina. Osnova komunikacije u knjižnici prema ispitanicima je i profesionalizam, uz nužno prilagođivanje svakom korisniku ovisno o njegovoj osobnosti. Mišljenja su da zbog različitih profila osobnosti ne postoji opći obrazac koji bi pomogao u ostvarivanju uspješne komunikacije. Komunikaciju vide kao najvažnije sredstvo za rješavanje svih problema i nesuglasica. Uz kvalitetnu komunikaciju i toleranciju, misle, sve je moguće riješiti ili postići dogovor. U konačnici, uspješna komunikacija je ona koja rezultira kvalitetnim odgovorom na korisnikov upit. Komunikacija je, prema mišljenju djelatnika knjižnice, izrazito važna te presudna za formiranje pozitivnog mišljenja o knjižnici u javnosti. Međutim, ističu nekoliko elemenata koji mogu biti otegotna okolnost za ostvarivanje kvalitetne interakcije. Veliki problem nastaje zbog vezivanja korisnika uz takozvanog "kvartovskog knjižničara"

odnosno osobu koja radi u knjižnici koju korisnik posjećuje, a za koju se korisnik posebno veže. Navode situacije kada se korisnici naviknu na određenog knjižničara pa u slučajevima zamjene, godišnjih ili bolovanja korisnik bude (neugodno) iznenađen kad umjesto osobe koju očekuje zatekne njenu zamjenu (kao kad dođe kod liječnika, a njegovog liječnika mijenja drugi liječnik, njemu nepoznat). Drugim otegotnim elementom smatraju nervozne korisnike. Smatraju da je najlakše razgovarati sa srednjoškolcima i umirovljenicima, a najteže je s visokoobrazovanim korisnicima i studentima. Prema riječima ispitanika, visokoobrazovani korisnici ponekad znaju biti arogantni i uobraženi. U Knjižnicu dolaze iznimno rijetko, samo kad iscrpe sve mogućnosti interneta i časopisa s fakulteta, a kad tamo ne pronađu ono što trebaju, onda u knjižnici traže rješenje. Treći element koji otežava komunikaciju su korisnici koji svojim ponašanjem, a za primjer se navodi nepoštivanje radnog vremena i knjižničarske struke, ne pridonose razvoju korektnih odnosa. Smatraju da je knjižnica u podređenom položaju u odnosu na ostale javne ustanove, ali i da su knjižničari sami krivi zbog svoje ponekad pretjerane susretljivosti. Knjižničari s korisnicima komuniciraju velikim dijelom posredstvom telefona, pomoću društvene mreže *Facebook*, elektroničkom poštom, plakatima, straničnicima i slično kojima se korisnici obavještavaju o aktivnostima koje se provode u knjižnici.

Korisnici, s druge strane, komunikaciju u knjižnici doživljavaju kao interakciju između djelatnika knjižnice i korisnika te smatraju da je u knjižnici, pored građe koju knjižnica nudi, komunikacija jedan od važnijih elemenata prema kojem se može ocijeniti kvaliteta jedne knjižnice. Kao pojednostavljenu definiciju komunikacije navode primanje i prenošenje poruke odnosno dobivanje povratne informacije za traženi upit. Slične izjave dobivene su i od ispitanih djelatnika knjižnice. Ispitani korisnici kažu da knjižnica osim po verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji, polako postaje prepoznatljiva i po pozitivnoj komunikaciji pomoću mrežnog središta, *Facebook* profila Gisko Knjižnica,[14] obavijestima u lokalnim medijima, plakata i straničnika. Plakate u oglasnim ormarićima na frekventnim dijelovima grada smatraju jako dobrim potezom, a straničnike kao strastveni čitatelji iznimno korisnima, ali i dobrim podsjetnikom na rad knjižnice. Tako ih je upravo straničnik nekoliko puta podsjetio na programe i aktivnosti koje knjižnica nudi, a osobito ističu

[14] Facebook profil Gisko Knjižnica [citirano: 2012-08-29]. Dostupno na: https://www.facebook.com/pages/Gisko-Knji%C5%BEnica/252548464838705?ref=hl

rad Kluba mladih "Paklena naranča"[15] čiji im je program iznimno privlačan. No, mišljenja su da je potrebno još mnogo toga odraditi kako bi spomenuta komunikacija bila prepoznata i prihvaćena u javnosti u globalnim omjerima. Velike zamjerke imaju na pronalaženje informacija i snalaženje na službenoj mrežnoj stranici Knjižnice te ističu problem pronalaska knjižničnog *online* kataloga za kojeg kažu da bi morao biti znatno bolji u tehničkom, ali i u vizualnom pogledu. S druge strane, pohvaljuju *Facebook* profil Knjižnice na kojem se redovito informiraju o aktivnostima koje knjižnica provodi i to smatraju velikim pozitivnim iskorakom u komunikaciji s korisnicima. *Facebook* profil GISKO smatraju odličnim poslovnim potezom za koji čuju samo pozitivne komentare.

4.2. Važnost komunikacije u knjižnici

U drugoj skupini pitanja obje fokus grupe trebale su opisati kakva je za njih kvalitetna odnosno dobra, a kakva loša komunikacija te kakve učinke izazivaju i jedna i druga u stvaranju općeg mišljenja javnosti o knjižnici. Također, trebaju objasniti zbog čega je komunikacija u knjižnici za njih važna.

Knjižničari ključnim za ostvarivanje korektne komunikacije smatraju prilagođivanje samom korisniku odnosno korisnikovom trenutnom raspoloženju. Korisnika koji se neprimjereno ponaša potrebno je smiriti i izići mu u susret koliko god je to moguće, a sve u svrhu smirivanja napetosti i nepotrebnih sukoba. Za stvaranje općeg mišljenja o knjižnici odgovornim smatraju stereotipe koje knjižnicu i knjižničare prate od samih nastanaka knjižnice. Smatraju potrebnim razbiti srednjovjekovne iluzije i predstaviti knjižnicu u svjetlu modernih tekovina koje ona poprilično dobro prati. Također, mišljenja su da kulturu dolazaka u knjižnicu i poticanje kvalitetne komunikacije kod korisnika treba razvijati od malih nogu. Korisnik i knjižnica na taj će način razvijati dugogodišnji odnos, ali i stvarati pozitivno ozračje u javnosti. Kroz knjige, časopise i drugu literaturu te brojne radionice koje knjižnica organizira već dugi niz godina, knjižničari drže da se u javnosti stvorila pozitivna slika o

[15] Klub mladih namijenjen je djeci od 12 godina i mladima do 25 godina, ali i svim drugim korisnicima knjižnice kojima se sadržaji Kluba čine zanimljivima te žele u njima sudjelovati. Za svoje korisnike Klub priređuje različite radionice, predavanja, video i DVD projekcije, izložbe, performanse, turnire, debate i seminare. U prostoru Kluba korisnici mogu pisati domaće zadaće, seminarske i diplomske radove. Prostor Kluba slobodan je za organiziranje različitih zbivanja u suradnji s udrugama (npr., predavanja o štetnosti droga), školama (npr., susret s piscem) i drugim volonterskim i obrazovno-odgojnim ustanovama pri čemu se isti mogu koristiti građom u Klubu.

radu knjižnice. Ističu ulogu medija u komunikaciji s korisnicima te smatraju kako je GISKO napravila veliki i kvalitetni iskorak u tom smjeru. Kao primjer lošeg iskustva navode problematične korisnike koji su dugogodišnji korisnici Knjižnice i koji imaju dugu tradiciju izazivanja problema u knjižnici. Takvim korisnicima posvećuje se više pažnje nego što je oni zaslužuju, a tu činjenicu opravdavaju izbjegavanjem neugodnosti koje takve osobe mogu stvoriti. Loša komunikacija i neugodne situacije do kojih se dolazi u interakciji s problematičnim korisnicima stvaraju opći negativan stav u javnosti te da takve situacije treba izbjeći bez obzira tko je u pravu. Svjesni su da loš dojam koji knjižnica ostavi na jednog korisnika može izazvati velika negodovanja u većem dijelu javnosti.

Komunikaciju u knjižnici ispitani korisnici smatraju većim dijelom izvrsnom, a knjižničari po njima svojim ponašanjem odašilju pozitivne signale u javnost. Smatraju da su knjižničari u odnosu na djelatnike drugih uslužnih ustanova izrazito susretljivi i pristojni. Manji, ali ipak zamjetan dio ispitanih korisnika, zamjera dijelu knjižničara opću nezainteresiranost što je, smatraju, predispozicija za stvaranje lošeg mišljenja javnosti o knjižnici. Kao loše navode i rotaciju djelatnika po odjelima. Smatraju da isti djelatnici trebaju uvijek raditi na istim odjelima jer se na taj način korisnici povezuju i s njima, ali i sa samom knjižnicom. Ističu susretljivost djelatnika kada govore o pronalasku određenog primjerka na drugim odjelima ili rezervacijama. Upravo zbog toga uvijek preporučuju kolegama da se učlane u knjižnicu.

4. 3. Vrste komunikacija u knjižnici

Treća skupina pitanja od obje fokus grupe traži da pojasne verbalnu i neverbalnu komunikaciju i da iskažu prepoznaju li znakove neverbalne komunikacije. Također, u ovoj skupini pitanja ispitanici raspravljaju o tome slušaju li u komunikaciji jedni druge, upadaju li jedni drugima u riječ, znaju li oblikovati upit i respektiraju li emocije sugovornika u komunikaciji.

Knjižničari poznaju većinu svojih korisnika, a komunikaciju s njima ocjenjuju kao jednostavnu. Korisnike slušaju sa strpljenjem, ali priznaju da ponekad nekome upadnu u riječ smatrajući da na taj način pomažu korisnicima jer povremeno uočavaju njihovu zbunjenost u odabiru literature te smatraju da im tim prekidom zapravo pomažu. Emocije korisnika poštivaju, shvaćaju da mnogo ljudi koji dolaze u knjižnicu dolazi sa svojim problemima te im pristupaju s razumijevanjem. Također, nastoje korisnike koji svojim ponašanjem uznemiruju druge posjetitelje knjižnice poslužiti što prije kako takva osoba ne

bi utjecala na emocije drugih. Specifičnost rada na Dječjem odjelu je u djeci koja se vrlo brzo opuste, a komunikacija s njima treba biti poticajna kako bi stekli naviku i želju za daljnjim dolaženjem u knjižnicu. Kada govorimo o problematici oblikovanja upita, knjižničari kažu da korisnici ne znaju oblikovati upit i da smatraju da knjižničari posjeduju znanja iz svih znanstvenih područja. Dosljedno rezultatima brojnih istraživanja informacijskog intervjua, i naši korisnici svoj upit formiraju od šireg pojma, a tek nakon knjižničarevih upita idu prema užem, određenijem pojmu.

Dio ispitanih korisnika prepoznaje znakove koje odašilje druga osoba, i u verbalnoj i u neverbalnoj komunikaciji, te zamjećuje detalje koji im pomažu kako bi usmjerili razgovor u željenom smjeru. Po njima, knjižnica bi trebala biti krovna intelektualna ustanova jednog grada, nažalost, ne smatraju da se GISKO ubraja u tu skupinu. Obrazlažu navedeno već ranije spominjanom ogromnom nezainteresiranošću pojedinih djelatnika da odgovore na upit korisnika. Knjižničari, pogledom ili slijeganjem ramenima, pokazuju da ne znaju odgovoriti na korisnikov upit. Sve navedeno, smatraju, onemogućuje kvalitetnu komunikaciju. Drugi dio korisnika savjete knjižničara sluša, ali ih ne prihvaća te kažu da često upadaju u riječ knjižničarima. Svjesni su i da ponekad ne znaju pravilno formirati upit. Međutim, uvijek dobiju ono što traže, a većina knjižničara se potrudi pronaći informaciju koja je predmet korisnikova interesa.

4.4. Jezik knjižničara

U četvrtoj skupini pitanja, ispitanici govore o jeziku knjižničara i razumljivosti pojmova u komunikaciji te o iskustvima vezanim uz poučavanje korisnika o stručnim pojmovima.

Knjižničari uočavaju da korisnici stručni jezik ne razumiju, ali također da su izrazito nezainteresirani za poučavanje. Korisnici ne razumiju pojmove kao što su signatura i Univerzalna decimalna klasifikacija (UDK), ali ih to previše ni ne zanima. Korisnike zanima samo da što prije dobiju literaturu po koju su došli. Uglavnom nemaju ni vremena ni strpljenja. Jedan od knjižničara navodi zanimljiv podatak da se u nekim slučajevima korisnici ni ne trude ispuniti podatke na službenim obrascima, što uvelike otežava komunikaciju, ali i samo izvršavanje usluge. Kao veliki problem navode bibliografsku bazu podataka odnosno katalog Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek koji pokazuje loka-

cije građe koje nisu u skladu sa stvarnim stanjem. Zbog nedostatka prostora, građa je velikim dijelom izmještena nerazvrstana u spremišta te je do tražene jedinice građe ponekad nemoguće doći. Spomenuti element velika je prepreka ostvarivanju kvalitetne komunikacije i razumijevanja knjižničarskog jezika.

4.5. Strategije rješavanja sukoba

Obje fokus grupe trebaju iznijeti negativna iskustva u komunikaciji u knjižnici, bilo svoja, bilo svojih bližnjih, načine na koje su eventualni sukobi bili riješeni u prošlosti, te bi li danas reagirali drugačije. Želi se saznati i poznaju li strategije rješavanja sukoba. S obzirom na značajnost osobnih iskustava, ovaj dio rada prikazivat će analizu važnih odgovora.

Dvije situacije koje su vezane za sukob s korisnicima kod jednog knjižničara imale su za posljedicu pokretanje disciplinskih mjera za koje se poslije utvrdilo da su neosnovane te su obje odbačene. Pokrenute su zbog manjka dobre volje kod tadašnje uprave da sasluša obje sukobljene strane. Obje situacije nisu ni malo bezazlene za knjižničara te samo svojom sposobnošću snalaženja u kriznim situacijama može zahvaliti što je sve prošlo gotovo bezbolno. Drugi ispitivani knjižničar osoba je koja je tijekom dugogodišnjeg radnog iskustva imala nekoliko neugodnih iskustava za koje smatra da nije bila kriva te bi i danas postupila na jednak način. Situacija u kojoj se našla nije se prometnula u veći sukob, ali je rezultirala službenom pritužbom korisnice ravnatelju Knjižnice gdje se požalila kako u okviru radnog vremena nije bila uslužena na valjani način. Ravnatelj je odgovorio korisnici, ali je i njenu pritužbu, kao i svoj odgovor, proslijedio svim djelatnicima Knjižnice. Najčešći uzrok sukoba u knjižnici, zadnji po redu knjižničar čija ćemo razmišljanja u ovom dijelu navesti, vidi u neinformiranosti korisnika. Iako knjižnica koristi sva sredstva obavještavanja koja postoje, od letaka preko medija do Facebook profila, korisnici i dalje nisu upoznati s pravilima i načinom rada knjižnice. Negativna iskustva korisnika prikazat ćemo u nastavku.

Ispitanik je imao zamjerku na higijenu određenog djelatnika, zbog čega je uputio protest elektroničkom poštom ravnatelju knjižnice. Na elektroničku poštu je dobio odgovor vrlo brzo, ali je uočio da je njegova pritužba s odgovorom ravnatelja proslijeđena svim djelatnicima. Kako je pritužbu napisao nakon što se nekoliko puta uvjerio u neurednost osobe koja radi u knjižnici i kako smatra da je navedeno istina, nije mu smetalo što ja prosljeđivanjem elektroničke pošte otkriven njegov identitet. Unatoč tomu, ne možemo, a da ne dovedemo u pitanje etičnost ravnateljevog postupka. Drugi je ispitivani

korisnik, nakon što su mu počele smetati brojne stvari, a nakon posjeta nekim drugim hrvatskim knjižnicama, napisao pritužbu ravnatelju elektroničkom poštom. Odgovor je dobio relativno brzo, a pritužbu i odgovor ravnatelj je proslijedio svim djelatnicima s njegovim vidljivim imenom i prezimenom. To mu nije smetalo iako kaže da je osjetio promjenu 'na gore' u ponašanju kod određenog broja djelatnika. U pritužbi se osvrnuo na nemogućnost pristupa internetu prijenosnim računalom, nepostojanju pristupne rampe za osobe s invaliditetom, nepostojanju rasvjetnih tijela na stolovima i sl. Godinu dana nakon što je poslao pritužbu, a nakon promjene upravljačke strukture u knjižnici, konačno je korisnicima omogućen pristup internetu te zaključuje kako je i prije bilo moguće osigurati spomenutu uslugu, ali očito da nije postojala volja za osluškivanjem potreba korisnika. Korisnici imaju sljedeća promišljanja o rješavanu sukoba. Smatraju da svaki sukob ne mora biti loš sukob. Ako će dovesti do pozitivnih promjena i ako će se riješiti neke situacije između ljudi, misle da je ponekad i poželjno izazvati sukob. Svoje nesuglasice s okolinom pokušavaju riješiti samopouzdano, što, prema njihovom mišljenju, znači bez ulaženja u sukobe i uz potkrijepljeno naglašavanje problema. Općenito misle da u slučaju kada nekome nešto smeta treba to odmah reći, bez agresivnosti uz dozu pristojnosti.

4.6. Predrasude, diskriminacija i stereotipi

U ovoj su skupini pitanja ispitanici obje fokus grupe trebali objasniti pojmove predrasuda, diskriminacija i stereotipi te, ako spomenute pojmove prepoznaju, navesti primjere iz komunikacije u knjižnici.

Knjižničari za sebe smatraju da su stručnjaci te da nitko od djelatnika knjižnice nije osoba koja bi u svom radu primjenjivala bilo koji od navedenih pojmova. Međutim, smatraju da u knjižnici ima predrasuda i stereotipa, ali kod korisnika prema drugim korisnicima. Osobito kada je riječ o osobama romske nacionalne manjine. Smatraju da djelatnici GISKO-a na takve stereotipe reagiraju koliko je u danom trenutku moguće te se posvećuju osobi za koju osjete da je marginalizirana od drugih korisnika upravo s namjerom kako bi se stranka osjetila dobrodošlom. Također su mišljenja da će ih knjižnica svojim primjerom odnosno organizacijom brojnih radionica koje za cilj imaju upoznati sudionike sa spomenutim pojmovima, naučiti kako prepoznati te pojmove u svakodnevnim situacijama te kako ih izbjegavati u osobnom ophođenju daje svoj doprinos smanjenju problema vezanih uz tu problematiku. Djelatnik koji radi na Odjelu za rad s djecom i mladima svakodnevno se

susreće s hirovima mladih poput čudnih frizura, *piercova* na raznim mjestima, raznih stilova oblačenja, ali smatra da je to dio odrastanja i podržava ovakav oblik formiranja osobnosti. Korisnici misle da su djelatnici knjižnice izrazito korektni u tom pogledu. Vole različitost te smatraju da ako kvalitetno radiš svoj posao, nikome nije bitno kako izgledaš pod uvjetom da je sve u granicama pristojnosti.

4.7. Kompetencije knjižničara

Posljednja grupa pitanja koja daju usporednu analizu obje fokus grupe pokušat će detektirati koje vještine, osobine ili znanja knjižničar mora imati kako bi ostvario kvalitetnu komunikaciju s korisnikom. Također, ispitanici ovdje govore o elementima uspješne komunikacije.

Kao najvažniju kompetenciju koju bi trebali imati, knjižničari navode snalažljivost i samopouzdanje. Prema njihovu mišljenju, korisnici moraju osjetiti da su knjižničari sposobni pronaći informacije za njih te smatraju da snalažljivost i samopouzdanje mogu pridonijeti tome. Ističu informatičke i informacijske kompetencije te stručnost i pristojnost koji uvijek moraju biti prisutni u interakciji s korisnikom. Uspješna je komunikacija popraćena iskustvom, a uz toleranciju i odlučnost dat će zadovoljavajuće rezultate te će korisnici otići s mišlju da su dobrodošli u knjižnicu. Humor je još jedna osobina koju knjižničar mora posjedovati upravo kako bi se razbili stereotipi o knjižničarima, ali i kako bi korisnici uživali u opuštenoj atmosferi u knjižnici. Poznavanje opće kulture, psihologije i pedagogije također je važno za ostvarivanje uspješne komunikacije. Knjižničar mora biti pristojan i uredan te imati manire uspješnoga poslovnog čovjeka. Maksimalno se mora truditi oko svakog korisnika i razvijati tople ljudske odnose.

Mišljenje korisnika o vještinama koje knjižničar mora imati kako bi se ostvarila uspješna komunikacija, u većini elemenata ne razlikuje se od kompetencija koje su knjižničari već naveli, ali se razlikuje u samom izričaju kojim se korisnici izražavaju. Tako korisnici smatraju da knjižničar mora imati razvijenu kulturu čitanja, mora biti zadovoljan poslom koji radi te mora pratiti zbivanja u svijetu knjige. Smatraju da djelatnik knjižnice treba pročitati barem jedne dnevne novine kako bi bio upoznat s aktualnostima, ali i pratiti dnevnopolitičke i televizijske emisije koje se bave vijestima iz kulture. Ako ne stigne pročitati sve nove naslove, smatraju, knjižničar mora pročitati barem recenzije ili biti sposoban u kratkom roku pronaći na internetu recenziju za traženi naslov. Mora biti ugodna, a nikako namrgođena i negativna osoba. Iznimno

važnim smatraju osobnu higijenu i njegovanje ugodne vanjštine i urednosti. Idealni knjižničar mora biti brz u radu s korisnicima, kreativan, komunikativan, otvoren za nove ideje, bez predrasuda i susretljiv. Mora biti sposoban raditi u timu, a ako za to ima potrebe, pomoći kolegi te stati u njegovu obranu. Također, prema jednom korisniku, idealni knjižničar treba biti osoba ženskog spola.

4.8. Poučavanje knjižničara: stručni skupovi, radionice, predavanja i slično

Osma skupina pitanja daje analizu odgovora knjižničara o potrebi poučavanja odnosno proučavanju literature, pohađanju stručnih skupova, radionica i tečajeva na temu nenasilne komunikacije.U slučaju organizacije predavanja na temu pospješivanja komunikacije i ophođenja s korisnicima, svakako bi voljeli sudjelovati. Zaključuju da je pristojna i nenasilna komunikacija usko povezana s općom kulturom, cjeloživotnim učenjem te kućnim odgojem.

5. Rasprava

Uloga knjižničara tradicionalno je vezana uz razvoj knjižnica kao mjesta na kojima se pohranjuju i čuvaju knjige, odnosno pisana riječ. Međutim, napretkom tehnologije, informatičke i informacijske pismenosti, knjižničarstvo je postalo priznato kao struka kojoj se nagovješta zavidan razvoj u budućnosti. Razvoj donosi i brojne odgovornosti na koje knjižničari moraju odgovoriti stalnim učenjem stječući kompetencije i profesionalne značajke.

Analizom odgovora uočeno je nekoliko segmenata u komunikaciji koje je moguće pospješiti i unaprijediti kako bi djelatnici knjižnice ostvarili korektnije i kvalitetnije odnose s korisnicima. Jedan od glavnih problema koji je kroz istraživanje često naglašavan, a prepreka je kvalitetnoj komunikaciji, neobaviještenost je korisnika o njihovim pravima i dužnostima. Iako se čini da je knjižnica poduzela sve korake kako bi korisnici bili obaviješteni i upućeni u njihove obaveze te programe i aktivnosti koje knjižnica provodi, kroz istraživanje je utvrđeno da to ipak nije tako. Očito je da prisutnost u medijima i obavještavanje o aktivnostima u njima nije dovoljna. Također, propagandni materijali u obliku plakata, letaka, straničnika i sličnih promidžbenih materi-

jala te prisutnost knjižnice na internetu (službene mrežne stranice, *Facebook*) ne informiraju korisnike u dovoljnoj mjeri. Pored bolje oglašavanih radionica i poučavanja za pojašnjavanje određenih knjižničarskih pojmova korisnicima, potrebno je prilagoditi rječnik kako bi korisnici razumjeli ponuđene informacije.

Određeno zadovoljstvo korisnika iskazano je zbog informiranja na društvenoj mreži *Facebook*, no ni to nije dovoljno. Kako bi se spriječilo i smanjilo nezadovoljstvo komunikacijom u knjižnici, nužno je osmisliti nove načine i metode informiranja.

Istraživanje je pokazalo i veliku samouvjerenost pojedinih knjižničara u analizi vlastitih sposobnosti u komuniciranju s korisnicima te snalaženju u neugodnim situacijama. Međutim, analizom odgovora, uočen je nedostatak samokritičnosti pojedinih knjižničara. Dodatnu težinu ovome stavu daju i razmišljanja korisnika koji su mišljenja da se komunikacija na relaciji korisnik - knjižničar može uvelike poboljšati, a napomenuto je i kako su pojedini knjižničari nezainteresirani za ostvarivanje kvalitetne interakcije. Prevelika samouvjerenost, odnosno nedostatak samokritičnosti, može biti velika prepreka u stjecanju novih vještina i znanja nužnih za izgradnju kompetentnog knjižničara, a samim tim i prepreka ka zadovoljnom korisniku. Knjižničari za sebe smatraju da su stručnjaci te da nitko od djelatnika knjižnice nije osoba koja bi u svome radu primjenjivala bilo koji oblik diskriminacije. Međutim, smatraju da u knjižnici ima predrasuda i stereotipa, ali kod korisnika prema drugim korisnicima.

Dodatne mjere i osobita pozornost moraju se uvesti u zaštiti identiteta korisnika pri podnošenju pritužbi. Dužnost nadređenih je zaštititi identitet korisnika, provjeriti točnost pritužbe, ispraviti problem i osigurati njegovo neponavljanje. Iako je u navedenim slučajevima pozitivno to što se pritužbe nisu ignorirale, nego dapače, po njima se postupilo korektivnim postupcima, u jednom slučaju je korisniku i odgovoreno, problematično je to što je pri svakoj situaciji otkriven identitet podnositelja pritužbe.

6. Zaključak

U ovom se radu željelo prikazati komunikacijske vještine knjižničara kao presudni element u ostvarivanju kvalitetne komunikacije u interakciji s korisnicima, ali i s drugim kolegama u knjižnici, te upravom. Odnos između knjižničara i korisnika temeljni je odnos na kojem uvelike počiva percepcija kvalitete jedne narodne knjižnice. Korisnik i mogući korisnik moraju biti u središtu pozornosti knjižničara te moraju biti polazištem nabave građe i organizacije djelatnosti i zbivanja u knjižnici. Korisnici moraju biti informirani o onome što knjižnica nudi i trebaju biti poučeni za korištenje knjižnične građe. Kvalitetnom i učinkovitom komunikacijom korisnici se osvještavaju o važnosti pravilnog iskazivanja informacijskih potreba, podiže se opća razina zadovoljstva, ali neposredno i opće obrazovanje i kultura korisnika.

Na temelju analize odgovora, može se zaključiti koliko su korisnici Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku zadovoljni radom knjižnice u cjelini, koliko su upoznati s vrstom usluga koje im se pružaju u knjižnici, što misle o knjižničarskoj struci, kako je vrednuju, što predlažu za poboljšanje rada knjižnice te ono najvažnije za ovaj rad, kakav su komunikacijski odnos uspostavili s djelatnicima knjižnice. Iako su komunikacija u knjižnici i komunikacijske vještine knjižničara pozitivno ocijenjeni, primjetno je da su korisnici knjižnice nedovoljno obaviješteni o svim djelatnostima i uslugama knjižnice te iz te činjenice proizlazi najveći broj sukoba na relaciji korisnik - knjižničar i obrnuto knjižničar - korisnik. Analizom odgovora primjetno je da bi knjižnica trebala više pozornosti posvetiti poučavanju korisnika i osmišljavanju poslovnog pristupa kako bi se korisnici upoznali sa svim uslugama i aktivnostima koje knjižnica nudi. Ostavljeno je iznimno puno prostora za unapređivanje interakcijskih odnosa i komunikacijskih vještina. Može se reći je zadovoljstvo knjižnicom, njezinim uslugama i komunikacijom između djelatnika i korisnika knjižnice na visokoj razini. Iako je pretpostavka da je za kvalitetan odnos potreban obrazovan i stručan knjižničar informator, u svakodnevnom se radu ne smije smetnuti s uma da su s korisničkog gledišta osobine kao što su uslužnost, ljubaznost, susretljivost i strpljivost jednako poželjne.

LITERATURA

Ahlers, Megan; Colleen Hannigan Zillich. The classroom and communication skills program : practical strategies for educating young children with autism spectrum and other developmental disabilities in the public school setting. Shawnee Mission, Kansas : Autism Asperger Pub., 2008.

Buttlar, Lois; Rosemary Du Mont. Library and information science competencies revisited. // Journal of Education for Library and Information Science 37, 1(Winter 1996), 44-62.

Fielding, Richard. Clinical communication skills. Hong Kong : Hong Kong University Press, 1995.

Hamidović, Haris. Zašto propadaju IT projekti : (uzroci i rješenja). Tuzla : Harfo-Graf, 2005.

Katz, Robert Lee. Skills of an effective administrator. // Harvard Business Review 52, 5(1974), 90-102.

Kidd, Virginia; Rick Braziel. Cop talk : essential communication skills for community policing. San Francisco : Acada Books, 1998.

Machala, Dijana. Knjižničarske kompetencije i trajna izobrazba knjižničara u Hrvatskoj : iz perspektive dionika na tržištu rada (poslodavaca i knjižničara). // Cjeloživotno učenje knjižničara : ishodi učenja i fleksibilnost. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2009. Str. 83-124.

Nursing : communication skills in practice / edited by Lucy Webb. Oxford : Oxford University Press, 2011.

Odini, Cephas. Training in interpersonal skills for librarians and information workers. // Library Review 40, (1991), 6-20.

Petr Balog, Kornelija; Ivana Martinović. Na tragu ishoda učenja : kompetencije diplomiranih knjižničara Odsjeka za informacijske znanosti u Osijeku. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 52, 1/4(2009), 1-17.

Sheldrick Ross, Catherine; Kirsti Nilsen; Marie L. Radford. Conducting the reference intervju : a how-to-do-it manual for librarians®. New York ; London : Neal-Schuman Publishers, 2009.

Sikavica, Pere; Fikreta Bahrijarević-Šiber. Menadžment . Zagreb : Masmedia, 2004.