

Výběrová typologie uživatelů knihovny v komunikačních situacích

Pavλίna Mazáčová

Problematické komunikační situace se nedějí pouze ve školním prostředí, nýbrž v kontextu oboru ISK také v prostředí knihovny, konkrétně předně v přímých službách. Taková situace může nastat, přijde-li do prostoru knihovny uživatel až nápadný svou výřečností, vřelým vystupováním, může se jednat o kompulzivně sociabilního jedince (tedy člověka se zvýšenou potřebou být neustále v kontaktu a v komunikaci s lidmi, nebýt sám). Mezi jeho další charakteristiky patří to, že je snadno ovlivnitelný a nerozhodný. V komunikaci s knihovníkem zdánlivě se vším souhlasí a je spokojen s radami a doporučeními knihovníka. Dialog však může opakovaně končit poznámkou uživatele „potřebuji čas na rozmyšlení“ nebo „potřebuji více času“.

Pokud chce uživatel využít výpůjční služby a žádá knihovníka o radu, je důležité, aby se knihovník nenechal poznámkou uživatele znejistit, nýbrž aby se snažil být především v roli průvodce službami. Při komunikaci má sociabilní člověk tendenci přebíhat z jednoho tématu k druhému. Knihovník by tedy měl zvládnout aserivně udržet relevantní téma dialogu, držet se komunikovaného tématu a přesně definovat možnosti, které by mohl daný uživatel využít. Komunikace by tedy měla cíleně směřovat k saturaci informačního požadavku uživatele. Další technikou úspěšného komunikačního aktu s tímto typem uživatele je projevit asertivitu a doptávat se uživatele na možné nejasnosti, které mohou vést k nejistotě ze strany uživatele knihovny.

Příklad modelové situace

Uživatel: “Dobrý den, rád bych se zeptal na nějakou knihu z oblasti biochemie, která by nebyla moc náročná z hlediska odbornosti.”

Knihovnice: Dobrý den, velice populární knihou z tohoto odvětví je Biochemické vademecum: nové horizonty. Čtenáři ji mají v oblíbenosti, řadí se k těm nejpůjčovanějším knižním titulům z oboru biochemie.”

Uživatel: “Dobře, děkuji, tato kniha mi asi vyhovovat nebude. Dnes je na náměstí pouť, půjdete se podívat?”

Knihovnice: “Ještě nevím, jestli se na pouť dostanu. V knihovním fondu máme ještě další populární knihy z oblasti biochemie, chtěl byste se podívat?”

Uživatel: “Nevím, ale nejspíše ano. Ano, podívám se.”

Odpovězte na otázky, analyzujte modelové situace:

Probíhala komunikace mezi knihovnicí a uživatelem korektně? Svůj názor doložte.

Směřovala k saturaci potřeb uživatele? Svůj názor vysvětlete.

Někteří uživatelé knihovny se mohou v jednání projevovat “diktátorsky” a pro informačního pracovníka může být komunikace s nimi z psychologického hlediska náročná. Tento typ uživatele se nejčastěji projevuje tak, jako by chtěl o všem, co se průběhu a výsledku komunikace týká, rozhodovat sám. V takto nastavené situaci je na místě, aby knihovník uplatnil znalosti asertivní komunikace a komunikační situaci korektně zvládl. Toho docílí tak, že například zdůrazní svoji roli knihovníka jako profese, jejímž posláním je pomáhat uživatelům knihovny, uživatelům naslouchá a uspokojuje jejich informační nebo jiné potřeby související s knihovními službami.

Příklad modelové situace

Uživatel: "Zdravím, máte nějaké knihy od autora Murakamiho? Kde je najdu?"

Knihovnice: "Dobrý den, ano, tyto knihy jsou zařazeny ve vedlejší místnosti knihovny sekci světové beletrie."

Uživatel: "A které máte?"

Knihovnice: "Dejte mi chvíli, podívám se do knihovního katalogu."

Uživatel: "Tohle byste měla vědět nazpaměť, vždyť je to populární a hodně známý autor."

Knihovnice: "Při objemu knih, které máme zařazeny ve fondu knihovny, to není možné, ale budu se snažit poskytnout vám všechny potřebné informace."

Odpovězte na otázky, analyzujte modelové situace:

Která část komunikační situace může být pro informačního specialistu náročná z hlediska psychologie?

Z jakého důvodu tomu tak je?

Informační pracovníci se v knihovních službách mohou setkat také s dalšími typy uživatelů. Jedním z nich je uživatel, kterého lze charakterizovat jako "byrokratického". V komunikaci se projevuje nedůvěřivě, je pro něho těžké rozhodnout se, jestli může knihovníkovi věřit. Od komunikačního partnera očekává opakované impulzy podpory a jistoty. V rozhodování může projevovat nesouhlas. Tento typ uživatele knihovny se také může řídit v rozhodování i v komunikaci tím, co je oblíbené, vyhledávané jako služba knihovny také mezi dalšími uživateli knihovny, dá tedy na kolektivní názor ostatních. Komunikaci knihovníka s uživatelem je v tomto případě třeba vést přátelsky, trpělivě, je žádoucí, aby si knihovník v průběhu komunikačního aktu vybudoval takovou pozici, která vzbuzuje u uživateli důvěru v knihovníka.

Příklad modelové situace

Jako modelový příklad komunikace lze uvést situaci, ve které se k danému uživateli dostal tištěný propagační materiál, jímž zve knihovna veřejnost na workshop, který je součástí pořádané akce nazvané „Maraton čtení“.

Uživatel: "Dobrý den, vidím, že zde bude probíhat tento workshop, zaujal mě a rád bych se o něm dozvěděl více informací."

Knihovník: "Dobrý den, ano, samozřejmě, jedná se o workshop, který je součástí akce Maraton čtení. Maraton se bude konat celý příští týden. Obsahem této akce jsou i přednášky, kurzy a další aktivity."

Uživatel: "Opravdu? A nebude to jen nějaká nezáživná akce? Těch už jsem zažil dost."

Knihovník: "To určitě nebude, jedná se o každoročně velmi oblíbenou akci mezi čtenáři. Já sám řadím tuto akci mezi jednu z mých oblíbených, také se rád setkám s přítomnými spisovateli a účastním se workshopů."

Na tomto příkladu lze ilustrovat typické projevy chování tzv. byrokratického uživatele – opatrný zájem o nadcházející akci pořádanou knihovnou, ale také jistou obavu, jež se projevovala jako nedůvěra ve smysl pořádané akce. Ve formulaci vět uživatele je možné nalézt také jistou podezřívavost vůči knihovníkovi – neláká ho knihovník na akci, na niž vlastně jít nechce? Neupřednostňuje knihovník to, aby na akci přišlo co nejvíce veřejnosti a knihovna měla dobrý obraz u zřizovatele? Knihovník se snaží

pozitivně ovlivnit váhavý a nerozhodný postoj uživatele – poukáže na oblíbenost akce jak u veřejnosti, tak u něho samotného. Knihovník vystupuje ze své role informačního experta a stává se jedním z čtenářů, potenciálních účastníků akce, navíc opakovaně, čímž napomáhá v budování důvěryhodného vztahu knihovník-uživatel, může vzbudit důvěru i v zamýšlenou akci a pomoci uživateli rozhodnout se.