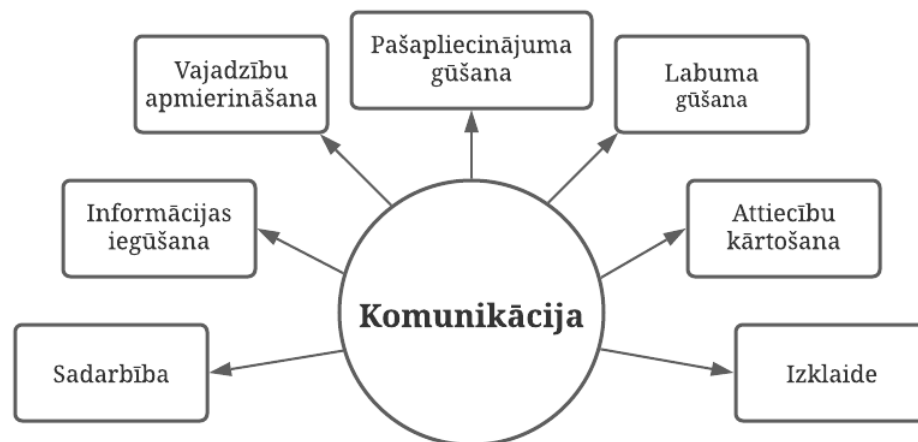


EFEKTĪVA IEKŠĒJĀ KOMUNIKĀCIJA BIBLIOTĒKĀ

Mg.soc.sc.Daina Girvaite

Kas ir komunikācija?

Komunikācija ir visaptveroša caurviju cilvēka un sabiedrības dzīves parādība, humanitāro un sociālo zinātņu starpdisciplināru pētījumu priekšmets, kas pēc definīcijas atšķiras no tīri tehniskiem signālu nodošanas un bioloģiskiem zīmju procesiem. (LNE)



Termins “komunikācija” uzsver vienotības nozīmi un tās galvenais uzdevums ir savstarpējās saprašanās panākšana. Komunikācija vienlaikus ir informācijas apmaiņas, mijiedarbības un savstarpējas uztveres procesu kopums (Dubkēvičs, 2009)

“Komunikācija ir cilvēka dzīve.” (Veinberga, 2019)



No diviem
monologiem dialogs
nerodas

/Autors nezināms/

Komunikācijas instrumenti bibliotēkā

- Pareiza komunikācijas instrumenta izvēle ir garants veiksmīgas iekšējās komunikācijas nodrošināšanai.
- Sarunas, sanāksmes, kopsapulces, rīkojumi, norādījumi, instrukcijas, iekšējās kārtības noteikumi, organizāciju periodiskie izdevumi, ziņojumu dēļis, e-pasts, saziņa pa telefonu, informācijas aprīte Google vidē, WhatsApp grupas, tiešsaistes tikšanās iespējas platformās Zoom, MS Teams u.tml.
- **Efektīvākie** ir personisko komunikāciju nodrošinošie instrumenti – personīga saruna, apspriede, tikšanās, tie nodrošina tūlītēju atgriezenisko saiti un palīdz izvairīties no pārpratumiem un informācijas nepareizas izpratnes.



Komunikācijas barjeras

- uztveres un sapratnes atšķirības, t.sk. selektīvā uztvere;
- attālums ;
- aizspriedumi, stereotipi;
- atšķirīga atskaites sistēma, statusa atšķirības;
- komunikatora manipulācijas;
- valodas barjera (tiešā nozīmē un arī profesionālā žargona radīta);
- autoritātes barjera – attieksme pret komunikatoru;
- neapmierinošs vadības stils;
- laika trūkums;
- komunikācijas pārslodze, informācijas pārbagātība.

Pētījums par iekšējo komunikāciju Latvijas publiskajās bibliotēkās (2020) - I

Pētījuma praktiskā bāze:

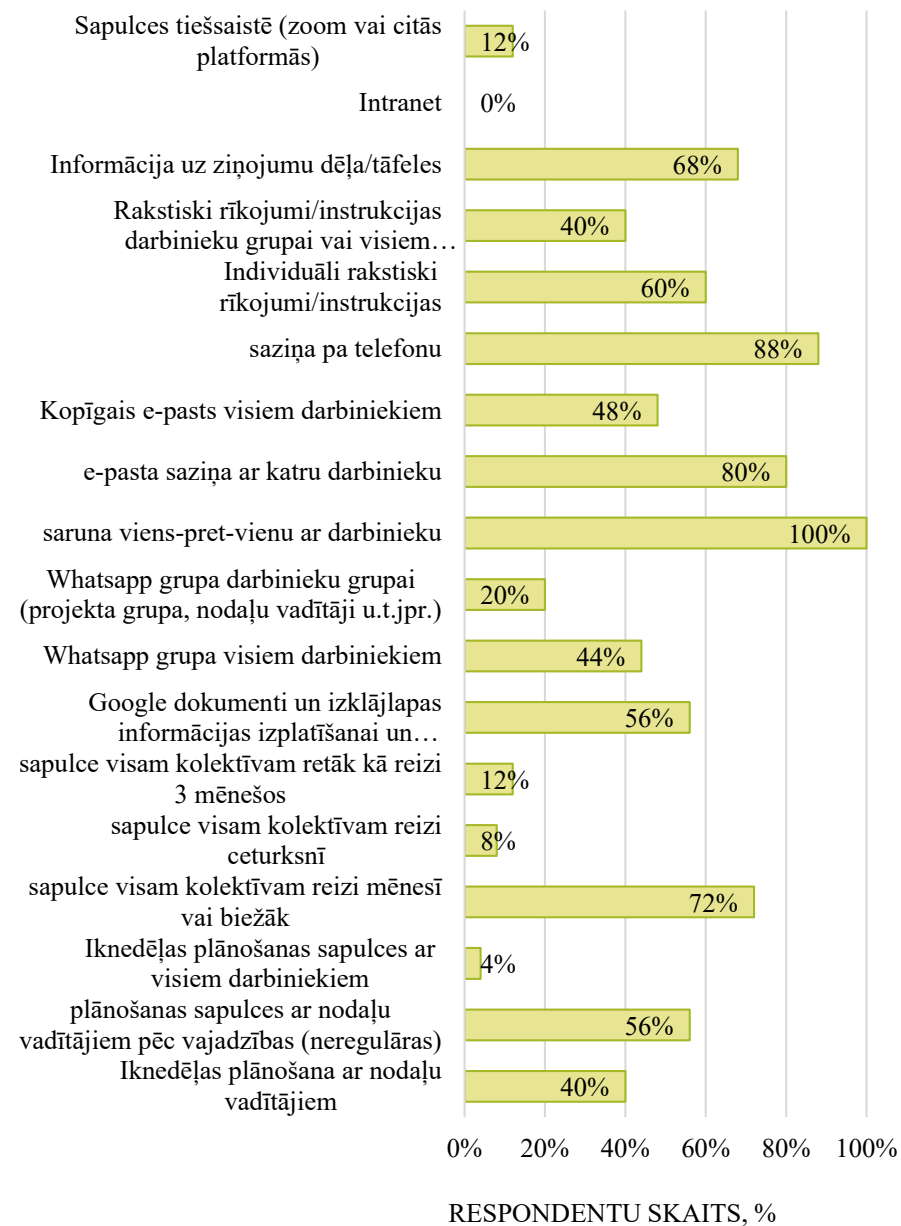
1. Latvijas reģionu galveno bibliotēku darbinieku aptaujā gūtie dati (395 respondenti);
2. Latvijas reģionu galveno bibliotēku vadītāju aptaujas dati (25 respondenti);
3. 4 dažādu novadu reģionu galveno bibliotēku vadītāju – nozares ekspertu – padziļinātās intervijās.

Pētījuma jautājumi:

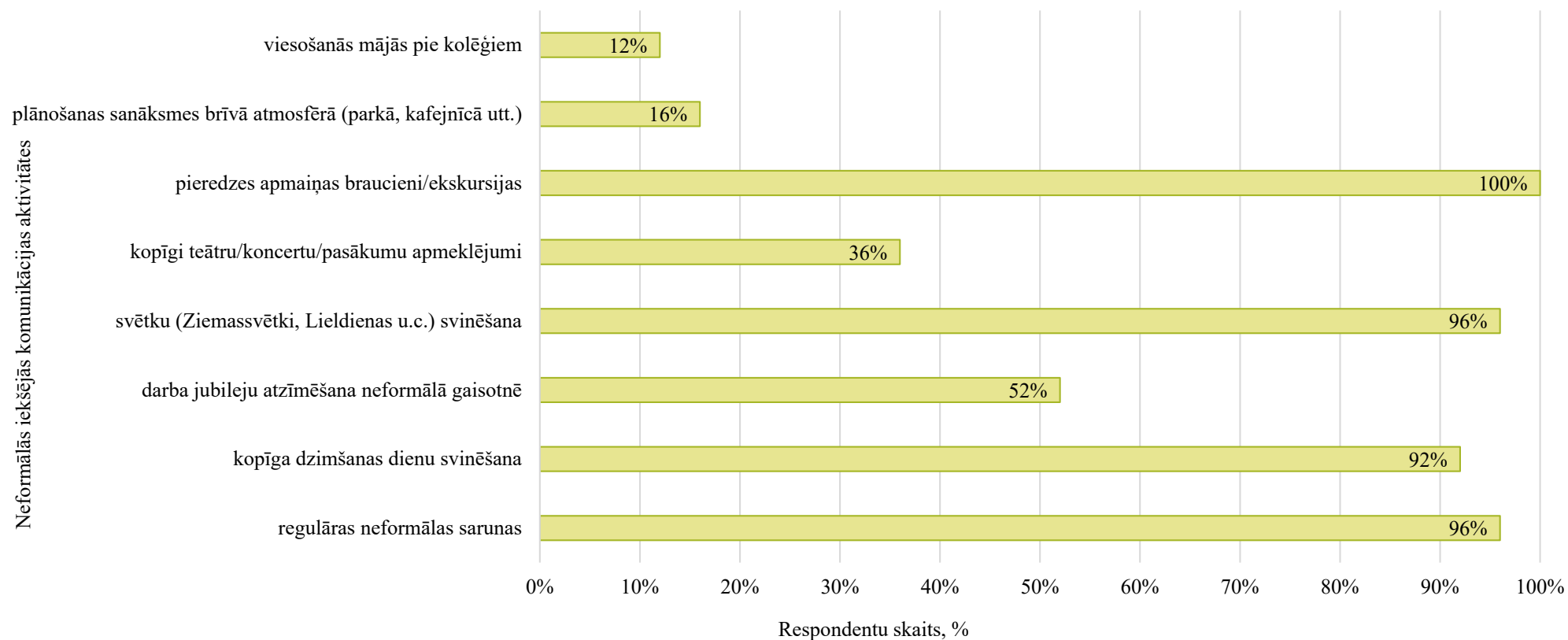
1. Kāda ir Latvijas reģionu galveno bibliotēku darbinieku apmierinātība ar iekšējo komunikāciju viņu darbavietās?
2. Kas ietekmē iekšējo komunikāciju organizācijā?
3. Vai Latvijas reģionu galvenajās bibliotēkās iekšējā komunikācija tiek īstenota līdzīgi vai atšķirīgi?

Bibliotēkās pielietotie komunikācijas instrumenti

KOMUNIKĀCIJAS INSTRUMENTI



Un kā ar neformālo komunikāciju?



Uzmanību – toksiskais darbinieks!



**The Know-
It-Alls**



**The
Passives**



**The
Dictators**



**The "Yes"
People**



**The "No"
People**



**The
Grippers**

Pētījums par iekšējo komunikāciju Latvijas publiskajās bibliotēkās (2020) - II

Galvenie secinājumi:

- Iekšējo komunikāciju publiskajās bibliotēkās ietekmē profesijas transformācija, darbinieku novecošanās, kā arī hierarhiskā bibliotēkas organizācijas struktūra.
- Latvijas reģionu galveno bibliotēku stratēģiskās plānošanas un iekšējos normatīvajos dokumentos lielākoties nav pievērsts daudz uzmanības iekšējās komunikācijas regulējumam.
- Visvairāk pielietotie formālās iekšējās komunikācijas instrumenti Latvijas reģionu galvenajās bibliotēkās - individuālās sarunas, saziņa pa telefonu un e-pastā, ikmēneša sapulce visam kolektīvam un rakstiska informācija uz ziņojumu dēļa.
- Bibliotēku vadītāji par efektīvākajiem komunikācijas instrumentiem atzīst individuālās sarunas un e-pastus.
- Pētījuma rezultāti atklāj vadītāju mazspēju vai līdzekļu ierobežotību vienmēr motivēt darbiniekus produktīvam darbam.

Pētījums par iekšējo komunikāciju Latvijas publiskajās bibliotēkās (2020) - III

Galvenie secinājumi:

- Aptauju rezultāti liecina par bibliotēku vadītāju rūpēm par iekšējo komunikāciju viņu vadītajās organizācijās, vienlaikus atklājot komunikācijas barjeras.
- Vairums bibliotēku darbinieku ir apmierināti ar komunikāciju ar kolēģiem un vadību, bet daļa darbinieku tomēr jūtas nenovērtēti un nepiederīgi organizācijai.
- Bibliotēkas darbiniekiem nepieciešama individuāla pieeja informācijas izpratnei.
- Atvērtas un efektīvas formālās un neformālās iekšējās komunikācijas īstenošana ir atkarīga no vadītāja centieniem to organizēt apzināti un mērķtiecīgi, izvēloties piemērotākos komunikācijas instrumentus un rūpējoties par pozitīvas vides radīšanu darba kolektīvā.

Kā uzlabot komunikāciju bibliotēkā?

- Nodrošināt iekšējās komunikācijas instrumentu – individuālo sarunu, sapulču, elektroniskās un rakstiskās saziņas lietderīgu pielietojumu atbilstoši informācijas svarīgumam, sarežģītībai, steidzamībai un konfidencialitātei.
- Veicināt bibliotēku darbinieku iesaisti organizācijas stratēģisko mērķu sasniegšanā un pozitīva publiskā tēla veidošanā, nodrošinot brīvu informācijas un komunikācijas plūsmu organizācijā, iekļaujot iekšējā komunikācijā visus bibliotēkas darbiniekus un uzlabojot informācijas aprites efektivitāti un atgriezeniskās saites nodrošināšanu labākai darba uzdevumu izpratnei.
- Motivēt bibliotēku personālu, aicinot uz atvērtu komunikāciju ar vadību, sniedzot paveiktā darba kvalitātes novērtējumu, kā arī sniedzot atbalstu darbiniekiem bibliotekāra profesijas pienākumu paplašināšanās apstākļos.
- Ar formālās un neformālās iekšējās komunikācijas aktivitāšu palīdzību stiprināt un saliedēt komandu, iedvesmojot darbiniekus pozitīvai attieksmei pret kolēģiem, izskaužot baumu un tenku “kultūras” veidošanos, veicinot atvērtu dialogu un savstarpēji cieņpilnu attieksmi.

EFEKTĪVA IEKŠĒJĀ KOMUNIKĀCIJA BIBLIOTĒKĀ

Mg.soc.sc.Daina Girvaite

E-pasts: daina.girvaite@kuldiga.lv