

Moeilike situasies in hedendaagse biblioteke



Saamgestel deur
JEANETTE VOSLOO

Assistentdirekteur: Metropool en Boland

In hierdie opvolgartikel verskyn hoofsaaklik insette van plattelandse biblioteke waar daar heelwat eenmansbiblioteke, asook groot biblioteke is wat unieke gemeenskappe bedien wat baie uiteenlopende vereistes ten opsigte van dienslewering stel. Deesdae word die eens rustige plattelandse bibliotekies ook soms met aggressiewe en ongeskikte gebruikers gekonfronteer... Hier volg raad, moontlike oplossings en werklike voorvalle soos deur bibliotekarisser ervaar.

Platteland

Worcester Biblioteek

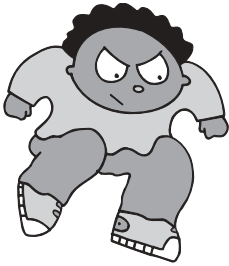
Baie reëls word in biblioteke toegepas. Dit is soms baie moeilik om aan personeel te verduidelik dat alles nie altyd 'swart' en 'wit' is nie, maar dat 'grys' gebiede soms geïdentifiseer moet word en dan daarvolgens opgetree word. Worcester Biblioteek se personeel moet met mense van alle nasionaliteite en tale werk. Baie biblioteekleners is betrokke by YWAM, wat 'n internasionale Bybelskool op Worcester het. Personeel word dikwels gekonfronteer met Taiwanees, Chinees, ensovoorts. 'n Groot dowe gemeenskap maak ook van ons fasiliteite gebruik. 'n Vriendelike glimlag en handgebare help ons soms om mekaar se behoeftes te verstaan. Biblioteekpersoneel het ook gedurende 2002 'n kort kursus bygewoon in *Gebare Versterkte Taal*

wat deur die Instituut vir Dowes aangebied was. Die reël geld dat boeke nie as 'n spesiale vergunning vir vriende of kennisse uitgehou word nie. Daar is egter 'n Italiaanse lener wat slegs sekere boeke vir haar eggenoot kom uitneem. Die personeel is dit almal eens dat spesiale boeke vir haar uitgesoek en gehou word. Sy soek dan daaruit vir haar voorraad, want dit neem letterlik ure lank wanneer boeke saam met haar tussen die rakke uitgesoek moet word.

- Blinde persone maak ook van die fasiliteit gebruik en vereis baie meer persoonlike aandag omdat die personeel nie die persoon kan verwys na 'n afdeling nie, maar alles self vir die persoon moet soek.
- Biblioteekleners dring soms daarop aan om op 'n kaartjie van sy/haar kind wat nog 'n lid by die kinderafdeling is, boeke by die volwasse afdeling uit te neem. Soms help dit om die persoon te verwys na materiaal in die kinderafdeling en dikwels is hulle heel verras met die resultaat!
- Sommige biblioteekleners (ouers) dring daarop aan om materiaal wat vir skoolprojekte gereserveer is uit te neem. Heel dikwels is dit slegs om kleurafdrukke uit die boeke te gaan maak. Soms kan die probleem opgelos word deur iets soortgelyks aan die persoon te wys en op dié manier konfrontasie te vermy.
- Stel aan biblioteekleners voor om naslaan- /studieversamelingmateriaal

wat vir studies op 'n Saterdagoggend benodig word tydelik uit te neem sodat die persoon ten minste die naweek geleentheid het om inligting daaruit te versamel - andersins word dit slegs oornag uitgeleen.

- Die biblioteek beskik oor 'n uitstallrak waarop nuwe biblioteekmateriaal uitgestal word, sodat alle leners die geleentheid kry om die materiaal te bespreek en dan op 'n geordende wagglys geplaas kan word. Dié boeke het egter voete gekry en fotostate word deesdae van die buiteblaaie gemaak en op die rak geplaas. In die geval van fiksie word op die fotostaat aangedui of die betrokke boeke gewone druk of grootdruk is.
- Plaas 'n amptelike kennisgewing op die voordeur van die biblioteek waarop aangedui word dat die biblioteek se deur vyf minute voor die amptelike sluitingstyd gesluit sal word. Indien dit nie toegepas word nie, sal biblioteekleners permanent misbruik daarvan maak om nog ná sluitingstyd kleingeld te wil hê, massas fotostate te maak, ensovoorts.
- Indien 'n lid van die publiek probleme ervaar met die diens van biblioteekpersoneel, moet die lener gevra word om aan te dui wie die personeelid/lede is wie se diens nie op standaard is nie, sodat die betrokke personeellede aangespreek kan word.
- Probeer om te alle tye 'n moeilike biblioteeklener te kalmeer, hom/haar na 'n privaat kantoor/vertrek te neem



en die situasie te probeer uitklaar. Dit beteken egter nie dat die bibliotekaris nie selfgeldend moet optree nie.

- Probeer om op 'n kalm manier aan ouers te verduidelik wat die prosedure in verband met reëlings vir skoolprojekte is. Probleme met betrekking tot verhoudings tussen die leerder, ouer, bibliotekaris en onderwyser kan só opgelos word.

Franschhoek Biblioteek

- Al verhef ontevrede gebruikers hul stem, praat in 'n kalmerende stemtoon.
- Indien iemand my voor die publiek uittrap en ek is onskuldig, stel ek sagkens my saak sodat omstanders darem ook my kant kan hoor en nie altyd dink ek is die nare heks nie.
- Versoek hulle om die aangeleentheid in jou kantoor te bespreek. Maak toe die deur.
- Moenie 'n spesifieke personeellid uitwys as die skuldige nie - maak asof dit beleid in die biblioteek is, byvoorbeeld, indien 'n gebruiker 'n boek wou hê wat op reserwe geplaas is en jy sê hy kan dit net in die biblioteek bestudeer. 'n Ander personeellid gee die boek vir haar vriendin om oornag te gebruik. Moenie die skuld vir die personeellid gee nie. Praat verby die verantwoordelike persoon. Bied verskoning aan en belowe altyd dat jy sal toesien dat so 'n situasie nie weer in jou biblioteek sal plaasvind nie.
- Maak seker dat jy al die inligting by die klaer kry. Nadat hulle daarvoor gepraat het, voel hulle al klaar beter.
- Maak seker dat jy verstaan wat die

persoon bedoel, sê, byvoorbeeld, 'bedoel u dat...'

- Moet nooit die klaer onderbreek of vir hom vertel wat hy eintlik moes sê nie.
- Vra om verskoning - meer as een keer. Sê ons is jammer dat ons 'n fout gemaak het, maar almal maak foute.
- Laat die persoon verstaan dat, indien dieselfde met jou gebeur het, jy ook dieselfde sou reageer en net soos hy voel - toon empatie.
- Verseker die persoon dat geen personeellid onder jou beheer weer so sal oortree nie (hou styf duim vas dat dit wel so sal wees).
- Vra die persoon wat hy dink jy aan die situasie moet doen - hy moet vir jou 'n oplossing gee - dan voel hy al klaar hy het iets bereik en voel dat die probleem opgelos is.
- Indien hulle dreig om briewe te rig aan PAWK, die Munisipale Bestuurder of jou hoof, sê jy dink dit is 'n goeie ding dat die saak ook onder hulle aandag gebring word (slegs een uit elke 20 doen die moeite om wel 'n brief te skryf, want jy reageer nie negatief op die voorstel nie).
- Indien die persoon dreig met prokureurs - koste vir hom - moedig hom aan as jy weet hulle kan wetlik niks aan jou doen nie, en sê dat jy ook dink dat dit 'n goeie idee is.
- Indien iemand 'n klagte oor jou personeel het, vra onmiddellik of die persoon bereid is om 'n beëdigde verklaring af te lê - dan skakel jy dadelik die aandra van stories en onbenullighede uit.
- Staans bankvas agter jou personeel, al is hulle hoe verkeerd. Nadat die persoon wat ongelukkig was weg is, kan jy hulle dissiplinêr aankla indien die situasie dit verg. Onthou jy moet elke dag saam met jou personeel werk. Die gebruiker verdwyn weer vir die volgende twee weke.
- Wees in beheer - al bewe jy van angs of woede.

Veldrif Biblioteek

Slegte einde...

'n Sekere dame het gereeld boeke ingebring wat effens beskadig of vuil was. Ons het dit so 'n paar keer aan haar genoem dat sy versigtig moet wees. Op 'n dag het sy 'n boek ingebring waarvan die hele voorblad af was. Toe ons haar daarop wys dat sy vir die boek moes betaal, het sy gesê dat haar man gesê het dat sy weet dat ons haar weer sal beskuldig. Sy het die biblioteek uitgestorm met haar twee kinders en nog nooit weer teruggekóm of vir die boek betaal nie.

Goeie einde...

'n Sekere dame het gereeld ons nuutste **Reader's Digest** uit die biblioteek verwyder en dit dan later weer stillietjies teruggebring. Sy is al bejaard en ons het nie geweet hoe om dit te hanteer nie, totdat een van ons die idee gekry het om vir die tydskrif 'n plastiekoortreksel te maak waarop ons mooi vra dat dit nie uit die biblioteek verwyder moet word sonder toestemming nie. Wonder bo wonder het sy gesnap wat ons probeer sê en nooit weer die kans gewaag nie. So 'n effense indirekte teregwyding!

Die meeste plattelandse biblioteke beskik nie oor die luukse van veiligheidspersoneel nie en hier is voorbeelde van hoe hulle aggressiewe gebruikers hanteer het.

Uitkyk Biblioteek, Lutzville

Een oggend het 'n man in die biblioteek ingekom waar die bibliotekaris alleen werksaam was. Hy was baie aggressief en sy kon hom ongelukkig nie tevrede stel met haar antwoorde nie. Die uiteinde was dat sy hom gevra het om die biblioteek te verlaat wat hy geweier het om te doen. Sy is aan die hand gegryp en sy het hom met 'n boek, wat sy besig was om skoon te maak, gekap. Hy het haar weer gegryp en sy het hom weer met die boek gekap en probeer wegkom. Hierop het hy haar aan die hare

rondgepluk en het sy hom met 'n blompot gegooi en weggehardloop. Hy het na 'n ruk die biblioteek verlaat en sy kon die polisie skakel.

Lutzville Biblioteek

Hier het 'n manlike gebruiker onder die invloed van drank een namiddag laat die biblioteek besoek en daarop aangedring om boeke uit te neem. Die bibliotekaris het aan hom verduidelik dat dit nie moontlik was nie en hy het baie beledigend geraak. Hy het weereens aangedring om boeke te neem.

Hierop het die bibliotekaris uitgeloop, aangesien sy alleen werksaam was, en gemaak asof sy die deur gaan sluit en hom gevra om te loop. Hy het nog 'n ruk getalm en toe uiteindelik geloop.

Groter biblioteke

Durbanville Biblioteek

- Moeilike gebruikers word met sorg hanteer.
- Ons tree baie vriendelik op, hoewel ons kook van binne.
- Om baie vriendelik te wees help dikwels, want dit neem die wind uit die ander persoon se seile. Aggressie teenoor aggressie werk nie.
- Daar word geduldig na die probleem geluister.
- 'n Personeellid sal sê dat sy die probleem verstaan, maar verduidelik dat ons reëls en regulasies het wat nagekom moet word.
- Verduidelik ook dat reëls nou gestandaardiseer is en dit ook by ander biblioteke geld. (Ons word dikwels gedreig met Bellville Biblioteek en kan dan gewoonlik bevestig dat dieselfde by hulle geld.)
- Indien die personeellid by die toonbank nie die probleem kan oplos nie, soek hy hulp en vra iemand hoër op in die hiërargie of die bibliotekaris self.

- Baie moeilike gebruikers wil ook privaat in 'n kantoor gesels. Ons doen dit wanneer ons sien dat hier nie vinnig 'n deurslaggewende oplossing gevind gaan word nie.
- Uit ondervinding het ons geleer dat baie moeilike gebruikers 'n volgende keer so mak soos 'n lam is.
- Laastens, Durbanville en seker ook die omliggende biblioteke het die probleem dat hulle met Bellville Biblioteek afgedreig word, alhoewel al die biblioteke hier 'n eenvormige stelsel het.

Adriaanse Biblioteek

- As 'n gebruiker ontevrede is oor 'n brief wat hy ontvang het, byvoorbeeld, vir agterstallige boetes wat hy reeds vereffen het voordat hy die brief ontvang het, luister ons na sy probleem en wanneer hy klaar gepraat het, verduidelik ons die rede hoekom hy dit ontvang het. Die gebruiker verstaan en vra om verskoning. In die meeste gevalle verstaan die personeel die inhoud van die brief nie.
- Wanneer 'n gebruiker ontevrede is oor 'n boek wat hy reeds teruggebring het (tydens 'back-up') en nog altyd op sy kaart is en die boek word op die rak gevind, vra ons nederig om verskoning vir die fout wat ons begaan het en verduidelik die proses van 'back-up'.
- Wanneer 'n gebruiker opstandig is oor 'n boek wat op sy kaart is, en dit is nie te vinde op die rak nie, vra ons nederig vir die gebruiker of hy nie weer by die huis wil gaan kyk nie en ons sal weer in die biblioteek kyk. In die meeste gevalle vind die gebruiker die boek by die huis.
- Wanneer 'n gebruiker nie by die reëls van die biblioteek hou nie, word hy aangespreek. As hy opstandig raak, word daar aan hom verduidelik dat dit 'n openbare plek is wat beskikbaar is vir almal wat die reëls gehoorsaam. As

hulle nie gehoor gee nie, word hulle gevra om die biblioteek te verlaat.

- Bendes is ook 'n groot probleem in die areas wat ons bedien. Ons hanteer benedeelde soos enige ander gebruiker. As hulle probleme in die biblioteek verskaf, word hulle aangespreek om die reëls te gehoorsaam of om die biblioteek te verlaat. As dit 'n probleem buite ons beheer raak, ontbied ons 'n wets-toepassingsbeampte.

Uit hierdie insette is dit duidelik dat biblioteke, groot of klein, al hoe meer met die hantering van konflik konfronteer word. Samevattend kom dit daarop neer dat personeel in alle omstandighede kalm moet bly, aandagtig moet luister na die gebruiker en bewus moet wees van die gewig wat woorde dra. Woorde kan verhoudinge ernstige skade aandoen, hetsy die gebruiker of 'n mede-kollega. In sommige gevalle is die personeel onmagtig om die situasie te hanteer en moet die hulp van die gereg noodwendig ingeroep word ter wille van die gebruiker en ander personeel se veiligheid. Ten alle tye moet personeel vertrouwd wees met die prosedures en moet daar konsekwent opgetree word, soos in die geval van Noordhoek waar die bibliotekaris nie eens haar familie van aanmanings kwyt skeld nie, al word hulle ook kwaad.

Duidelik is biblioteke nie aldag rustige hawens nie, maar dit is ook duidelik dat bibliotekarisse by hierdie omstandighede aangepas het en dit baie professioneel hanteer.

2003

