

KOMUNIKASI EFEKTIF KE ARAH PERKHIDMATAN BERKUALITI

OLEH

DR. HJ. SYD ABDUL RAHMAN HJ. SYD ZIN
PENSYARAH KANAN
PROGRAM KOMUNIKASI
KOLEJ SASTERA DAN SAINS
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
abrahman@uum.edu.my
04 928 4816 / 013 433 8081

ABSTRAK

Komunikasi adalah kata-kata yang mempunyai kuasa magic atau sakti. Ianya boleh membawa kegembiraan yang agung atau keputusan yang mendalam. Biasanya pengetahuan akan dipindahkan daripada penutur kepada pendengar. Kemungkinan penutur mempengaruhi pendengar dan memerintahnya untuk membuat keputusan. Berkomunikasi juga dapat menimbulkan emosi yang mendalam dan berupaya menggerakkan tindakan manusia. Aktiviti komunikasi kegunaannya diamalkan sebagai alat perhubungan ketika melaksanakan tugas seharian seperti Pegawai Perpustakaan. Manakala kewujudan komunikasi canggih seperti komputer, satelit, teleks, fax dan sebagainya berperanan mempertingkatkan aktiviti komunikasi. Komunikasi efektif ke arah perkhidmatan yang berkualiti dalam kalangan Pembantu Perpustakaan bermaksud perkhidmatan yang dapat memenuhi harapan dan memuaskan hati pelanggan. Ini melibatkan perkhidmatan yang cepat, tiada kesilapan, mudah diperolehi, tidak membebankan pelanggan, layanan yang mesra serta sopan. Ini bermakna, komunikasi efektif dalam kalangan Pembantu Perpustakaan sebagai pemberi perkhidmatan kepada pelanggan secara berkualiti. Justeru, dalam kertas kerja ini dinyatakan latihan komunikasi yang efektif bagi Pembantu Perpustakaan ke arah Perkhidmatan yang berkualiti. Dinyatakan juga ketrampilan komunikasi mendengar dalam kalangan Pembantu Perpustakaan dan juga prinsip untuk menyediakan keperluan komunikasi pelanggan atau pengguna perpustakaan.

KENANGLAH TUHANMU PADA WAKTU ENKKAU SENANG, AGAR DIA (ALLAH) MENGENANGI ENKKAU PADA WAKTU ENKKAU SUSAH

- HADIS -

PENGENALAN

Menurut Sigmund Frued komunikasi adalah kata-kata yang mempunyai kuasa *magic* atau sakti. Ianya boleh membawa kegembiraan yang agung atau keputusan yang mendalam. Biasanya pengetahuan akan dipindahkan daripada penutur kepada pendengar. Kemungkinan penutur mempengaruhi pendengar dan memerintahnya untuk membuat keputusan. Berkomunikasi juga dapat menimbulkan emosi yang mendalam dan berupaya menggerakkan tindakan manusia. Manakala Emil Dovifat berpendapat bahawa komunikasi adalah setiap pengajaran yang disampaikan kepada masyarakat serta dengan kekuatan mental berusaha untuk meyakinkan pihak lain untuk bertindak sesuai dengan apa yang disarankan. Schram & Robert pula berpendapat bahawa komunikasi tidak boleh wujud dengan sendirinya. Mesej tidak mempunyai apa-apa makna melainkan makna yang telah diberikan oleh ahli masyarakat.

KONSEP KOMUNIKASI

Dalam komunikasi terdapat dua pihak, iaitu ada "komunikator" dan "komunikan." Komunikator adalah individu atau kelompok yang berusaha untuk mengadakan komunikasi dengan individu atau kelompok lain. Manakala komunikan pula adalah individu atau kelompok yang menerima hasil idea, maklumat, berita atau fikiran komunikator.

Konsep komunikasi juga merupakan proses pertukaran simbol yang bermakna di antara penutur dan penerima. Ianya juga satu aktiviti pemindahan, penyampaian dan penghantaran maklumat. Komunikasi juga memerlukan media sama ada dalam bentuk media cetak ataupun media elektronik. Lazimnya komunikasi adalah kegiatan yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan.

KAEDAH MEMPELAJARI KOMUNIKASI

Sebenarnya kebolehan berkomunikasi adalah anugerah Tuhan yang penting dan manusia dikurniakan oleh Allah Taala akal, naluri, mulut serta pancaindera lain adalah untuk berkomunikasi. Umpamanya, seorang bayi menangis apabila lapar atau sakit. Tangisan bayi tersebut merupakan satu mesej yang dihantar oleh bayi kepada penjaganya. Malah semua manusia akan mempelajari kaedah berkomunikasi secara sendiri. Pancaindera yang dikurniakan oleh Allah Taala akan membantu setiap manusia bagi mempelajari komunikasi.

Manusia dapat mempelajari komunikasi menerusi pembacaan, iaitu membaca memberikan banyak pengetahuan kepada manusia. Oleh itu, mereka yang malas membaca sukar untuk berhujah sekiranya terdapat sesuatu isu untuk diperbincangkan. Begitu juga kepentingan dalam proses perbincangan, menerusi pengalaman, pemerhatian serta melalui ucapan orang lain dan sebagainya dapat memberikan ilmu kepada manusia untuk mempelajari komunikasi.

ISTILAH KOMUNIKASI

Dalam komunikasi terdapat beberapa istilah yang perlu diketahui, iaitu :

1. Penyampai adalah hasrat, keinginan, kehendak dan maklumat tertentu untuk disampaikan kepada individu lain.
2. Encoding (melambangkan) adalah pertukaran simbol, isyarat, tulisan, lukisan dan sebagainya di antara penyampai dan penerima.
3. Mesej adalah bentuk fizikal dan si penutur akan memperlambangkan segala maklumat, suara, perkataan dalam bentuk tulisan, lukisan, bunyian, gerak geri dan sebagainya.
4. Saluran adalah mesej yang disampaikan oleh penyampai kepada penerima sama ada melalui tulisan atau lisan.
5. Penerima adalah mereka yang menerima maklumat daripada penutur atau penyampai.
6. Decoding (memperlambangkan kerribali) adalah penakrifan mesej oleh penerima dan kemudian menterjemahkannya pula.

7. Noise (gangguan) adalah gangguan yang berlaku yang akan mengkaburkan segala maklumat yang disampaikan.
8. Feedback (makluma balas) adalah reaksi atau tindakan penerima terhadap apa juga yang disampaikan oleh penyampai.

PERANAN KOMUNIKASI

Komunikasi mempunyai peranan yang besar kepada manusia kerana dengan komunikasi akan memberitahu sesuatu kepada penerima. Komunikasi digunakan untuk mengajar manusia, menegur, menerangkan sesuatu yang ingin diperjelaskan dan menghiburkan. Selain itu, komunikasi juga boleh mengubah sikap, mengubah cara manusia berfikir, mengkritik, mengajak manusia kepada yang makruf dan mencegah manusia melakukan kemungkaran dan sebagainya.

Sebenarnya perkataan komunikasi berasal dari perkataan Latin yang disebut sebagai *Commune* bererti sekumpulan manusia yang tinggal bersama. Terdapat juga sarjana berpendapat daripada perkataan *Communicare* yang bermaksud penyertaan atau pemberitahuan. Komunikasi berperanan menjadi penghubungan antara dua pihak atau lebih. Ianya boleh berlaku dari segi dalaman (intra) dan luaran (inter).

Selain itu, komunikasi juga merupakan satu bentuk perhubungan atau keputusan yang cuba menimbulkan kesamaan pengertian pada pihak yang bakal menerima utusan yang disampaikan oleh penerima. Lazimnya peranan komunikasi adalah untuk memberikan rangsangan yang boleh berlaku dalam beberapa bentuk seperti menerusi penulisan, percakapan, perlakuan, bahan visual, fenomena alam dan sebagainya.

JENIS-JENIS KOMUNIKASI

Dalam komunikasi terdapat beberapa jenis di antaranya adalah komunikasi jenis pemberitahuan, iaitu untuk memberitahu sesuatu perkara, peristiwa, peraturan, berita dan sebagainya. Komunikasi pemujukan pula adalah untuk memujuk, menerima, mendengar dan memahami peraturan yang diwartakan. Manakala komunikasi pengilhaman pula memberikan idea, ilmu, pengajaran dan ilham kepada penerima terhadap apa yang disampaikan oleh penutur. Jenis komunikasi lain adalah komunikasi ucapan yang memperjelaskan mengenai beberapa bentuk ucapan, iaitu ucapan majlis penyampaian hadiah, majlis keraian, majlis berpidato dan sebagainya.

Terdapat juga jenis komunikasi perbincangan sama ada dalam bentuk kumpulan kecil mahupun kumpulan besar. Komunikasi jenis perbincangan ini adalah untuk mendapatkan idea, menyelesaikan masalah, membuat keputusan dan sebagainya. Ada juga komunikasi penerangan yang bertujuan untuk memberikan penerangan, penjelasan dan pengetahuan tentang sesuatu perkara serta peraturan yang dipersetujui bersama. Selain itu, ada juga komunikasi iklan yang bertujuan memberikan penjelasan mengenai sesuatu acara, perkhidmatan dan barangan baru yang masih tidak diketahui oleh pengguna atau pelanggan. Terdapat juga jenis komunikasi media, iaitu media cetak dan juga media elektronik yang ingin menerang, menjelas dan memberitahu sesuatu kepada penerima dan pembaca.

KEWAJIPAN KOMUNIKASI

Mengapa manusia wajib berkomunikasi? Ada beberapa sebab mengapa seseorang itu wajib untuk berkomunikasi, di antaranya adalah :

1. Mendapatkan ilmu kerana apabila seseorang berkomunikasi, maka dia akan memperolehi ilmu dan banyak pengetahuan baru yang mungkin selama ini tidak diketahui.
2. Mendapatkan jawapan kerana apabila seseorang berkomunikasi, maka dia akan memperolehi sesuatu jawapan terhadap sesuatu persoalan dalam terbuksu dalam mindanya.
3. Mendapatkan maklumat kerana apabila seseorang berkomunikasi, maka beliau tentunya akan mendapat maklumat baru dan mungkin juga maklumat tersebut boleh membantu beliau mengatasi sesuatu masalah dan membuat keputusan.
4. Mendapatkan penjelasan kerana apabila seseorang berkomunikasi, maka beliau mungkin dapat penjelasan lebih lanjut mengenai sesuatu peristiwa dan mendapat jawapan terhadap persoalan yang bermain dalam dirinya.
5. Mendapatkan keyakinan kerana apabila seseorang berkomunikasi, maka beliau akan lebih yakin terhadap segala persoalan dan dapat membantunya untuk bertindak terhadap sesuatu yang selamanya bersarang dalam mindanya.
6. Mendapatkan kesedaran kerana apabila seseorang berkomunikasi, maka beliau akan memperolehi kesedaran mengenai sesuatu yang selama ini mungkin menutup mata hatinya terutama yang berkaitan dengan kelemahan dirinya sendiri.

7. Mendapatkan keadilan kerana apabila seseorang berkomunikasi, maka keadilan akan lebih jelas dan ini memberikan banyak kesedaran mengenai hak serta peranan yang mereka boleh mainkan dalam menuntut keadilan.
8. Mendapatkan bantuan kerana apabila seseorang berkomunikasi, maka mudah penyampai atau penerima untuk memperolehi bantuan dan sokongan terhadap apa yang diinginkan serta diharapkan.
9. Mendapatkan pengaruh kerana apabila seseorang berkomunikasi, maka dia akan mudah mendapatkan pengaruh terutama bagi mereka yang diamanahkan memegang jawatan tertentu dalam organisasi, masyarakat dan negara.
10. Mendapatkan publisiti kerana apabila seseorang berkomunikasi, maka dia akan memperolehi publisiti terutama dalam media sama ada media cetak atau media elektronik seperti pemimpin, artis dan mereka yang ingin menganjurkan sesuatu acara atau persembahan.

AKTIVITI KOMUNIKASI

Terdapat beberapa kegiatan yang boleh dianggap sebagai aktiviti komunikasi, di antaranya adalah komunikasi yang meliputi pertuturan, membaca, mendengar radio, menonton dan menulis. Manakala kegiatan komunikasi pada tempat kerja pula adalah penulisan surat menyurat, memo, laporan, notis, pengiklanan dan sebagainya. Terdapat juga aktiviti komunikasi seperti mengadakan mesyuarat, perbincangan, temuduga, perbualan, seminar, taklimat, dialog dan sebagainya.

Aktiviti komunikasi kegunaannya diamalkan sebagai alat perhubungan ketika melaksanakan tugas seharian seperti Pegawai Perpustakaan, guru, wartawan, pegawai perhubungan awam, pegawai penerangan, eksekutif pengiklanan dan sebagainya. Manakala kewujudan komunikasi canggih seperti komputer, satelit, teleks, fax dan sebagainya berperanan mempertingkatkan aktiviti komunikasi.

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Bagi menjayakan sesuatu komunikasi yang berkualiti, ianya melibatkan komunikasi interpersonal yang terbaik. Komunikasi interpersonal ini berlaku apabila terdapat dua orang berkomunikasi sama ada secara bersemuka atau berjauhan. Biasanya komunikasi yang berlaku ini agak peribadi serta dapat membawa kemesraan yang mendalam di antara komunikator dan komunikan. Lazimnya, komunikator dapat

mencurahkan segala perasaan serta pendapat masing-masing secara terbuka. Contoh komunikasi interpersonal adalah perbualan dua orang sahabat dalam organisasi, surat peribadi seseorang kepada Ketua Jabatannya, perbualan dalam telefon, seorang pegawai perpustakaan melayan pelanggan yang menggunakan perkhidmatan perpustakaan dan sebagainya.

KOMUNIKASI EFEKTIF KE ARAH PERKHIDMATAN BERKUALITI

Komunikasi efektif ke arah perkhidmatan yang berkualiti dalam kalangan Pembantu Perpustakaan bermaksud perkhidmatan yang dapat memenuhi harapan dan memuaskan hati pelanggan. Ini melibatkan perkhidmatan yang cepat, tiada kesilapan, mudah diperolehi, tidak membebankan pelanggan, layanan yang mesra serta sopan. Ini bermakna, komunikasi efektif dalam kalangan Pembantu Perpustakaan sebagai pemberi perkhidmatan kepada pelanggan secara berkualiti merupakan seorang yang :

1. Sanggup menerima tanggungjawab untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti terhadap pelanggan dengan bersopan dan tepat pada waktunya.
2. Memahami bahawa kejayaan sesebuah perpustakaan terutamanya bergantung kepada perkhidmatan pelanggan yang baik.
3. Mempelajari dan menerapkan kemahiran perkhidmatan pelanggan secara positif.
4. Kejayaan sesebuah perpustakaan adalah bergantung kepada pelanggan atau pengguna perpustakaan. Pengguna perpustakaan tidak akan kembali kecuali mereka dilayan dengan sopan dan secara profesional.
5. Lazimnya Ketua Perpustakawan hanya berkomunikasi dengan segelintir pengguna atau pelanggan perpustakaan pada setiap minggu. Tetapi Pembantu Perpustakaan pula bercakap dengan ramai pelanggan setiap hari.
6. Sebenarnya siapa sahaja yang diamanahkan untuk berhubung terus dengan pengguna atau pelanggan perpustakaan merupakan mereka yang dipercayai.
7. Perpustakaan yang mempunyai reputasi perkhidmatan yang berkualiti dan cemerlang berjaya adalah disebabkan individu seperti Pembantu Perpustakaan.

MENGENAL PASTI KEPERLUAN KOMUNIKASI PELANGGAN PERPUSTAKAAN

Bagi tujuan mengenal pasti keperluan komunikasi yang efektif atau berkesan ke arah perkhidmatan perpustakaan yang berkualiti, maka perkara berikut perlu direnungkan oleh setiap Pembantu Perpustakaan, iaitu :

1. Apakah yang pelanggan atau pengguna perpustakaan anda inginkan?
2. Apa yang pelanggan atau pengguna perpustakaan anda perlukan?
3. Apa yang pelanggan atau pengguna perpustakaan anda fikirkan?
4. Apakah pelanggan atau pengguna perpustakaan anda puas?
5. Apakah pelanggan atau pengguna perpustakaan anda akan kembali semula?
6. Apakah pelanggan atau pengguna perpustakaan akan memohon pertolongan anda lagi?
7. Apakah pelanggan atau pengguna perpustakaan anda akan mengingati pertolongan anda kepadanya?

KEISTIMEWAAN KOMUNIKASI EFEKTIF PELANGGAN PERPUSTAKAAN

Sebagai Pembantu Perpustakaan, maka menjadi kewajipan untuk mengenal pasti keperluan komunikasi setiap pelanggan atau pengguna perpustakaan, di antaranya :

1. Keperluan diri mereka untuk disambut dengan baik dan mesra semasa mendapatkan perkhidmatan dalam perpustakaan.
2. Keperluan untuk komunikasi layanan yang tepat pada waktunya semasa memerlukan perkhidmatan dalam perpustakaan.
3. Keperluan untuk merasa seronok atau nyaman ketika mereka berada dalam perpustakaan.
4. Keperluan untuk dilayan dengan sempurna dan tepat tanpa adanya kegagalan berkomunikasi semasa mendapatkan perkhidmatan dalam perpustakaan.
5. Keperluan untuk dimengerti akan kelemahan mereka semasa meminta perkhidmatan dalam perpustakaan.
6. Keperluan untuk mendapatkan bantuan atau pertolongan semasa berada dalam perpustakaan.

7. Keperluan untuk merasakan diri mereka penting ketika meminta perkhidmatan dalam perpustakaan.
8. Keperluan untuk merasakan diri mereka dihargai ketika meminta perkhidmatan dalam perpustakaan.
9. Keperluan untuk merasakan diri mereka diingati atau diakui sebagai salah seorang pengguna atau pelanggan perpustakaan.
10. Keperluan untuk merasakan diri mereka dihormati ketika meminta perkhidmatan dalam perpustakaan.

LATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI PEMBANTU PERPUSTAKAAN KE ARAH PERKHIDMATAN BERKUALITI

Adalah menjadi tanggungjawab semua Pembantu Perpustakaan untuk melatih diri untuk menjadi seorang yang bijak berkomunikasi ketika melaksanakan tanggungjawab dalam perpustakaan. Di antara komunikasi yang berkesan ke arah membentuk perkhidmatan berkualiti adalah :

1. Menyambut panggilan telefon dengan segera dan jangan lebih daripada tiga kali deringan.
2. Tidak membiarkan pelanggan atau pengguna perpustakaan menunggu terlalu lama sekiranya meminta perkhidmatan dalam perpustakaan.
3. Tidak membiarkan seseorang pelanggan wanita dengan tiga orang anak kecilnya yang memerlukan layanan.
4. Melihat situasi komunikasi layanan pelanggan atau pengguna perpustakaan sama ada ianya berlaku waktu pagi atau petang perlu diambilkira.
5. Melayani komunikasi pelanggan atau pengguna perpustakaan dengan melihat :
 - a. Usia pelanggan atau pengguna perpustakaan
 - b. Jantina pelanggan atau pengguna perpustakaan sama ada lelaki atau perempuan
 - c. Jenis pakaian pengguna atau pelanggan adakah berprestij, formal atau biasa / informal?

- d. Kemampuan pelanggan atau pengguna perpustakaan berkomunikasi sama ada fasih berbahasa atau tidak fasih?
- e. Sikap pelanggan atau pengguna perpustakaan sama ada positif atau negatif?
- f. Kelakuan pelanggan atau pengguna perpustakaan sama ada sabar atau tidak sabar?
- g. Watak pelanggan atau pengguna perpustakaan sama ada kasar atau lembut?

KETRAMPILAN KOMUNIKASI MENDENGAR DALAM KALANGAN PEMBANTU PERPUSTAKAAN

Menjadi tanggungjawab setiap Pembantu Perpustakaan untuk menjadi seorang yang mahir mendengar kerana kemahiran ini juga memberikan satu keistimewaan kepada mereka untuk memperbaiki komunikasi yang efektif ke arah perkhidmatan yang berkualiti. Di antara kemahiran komunikasi mendengar tersebut adalah :

1. Mendengar dengan penuh minat ketika pelanggan atau pengguna perpustakaan meluahkan masalah mereka.
2. Jangan biarkan fikiran anda merawang ke tempat lain ketika pelanggan atau pengguna perpustakaan meminta perkhidmatan.
3. Menumpukan seluruh perhatian terhadap apa yang ingin diperkatakan oleh pelanggan atau pengguna perpustakaan.
4. Menahan diri daripada terpengaruh oleh segala gangguan lain ketika sedang memberikan perkhidmatan kepada pengguna atau pelanggan di perpustakaan.
5. Perlu berfikiran terbuka terutama apabila pengguna atau pelanggan perpustakaan memberikan komentar terhadap perkhidmatan di perpustakaan.
6. Duduk di hadapan pelanggan dan pengguna perpustakaan serta bertindak mencatat segala perkara penting yang dibicarakan oleh pelanggan atau pengguna tersebut.
7. Meminta pelanggan atau pengguna perpustakaan mengulangi, mengkhusus atau menerangkan sesuatu perkara dengan lebih jelas ketika meminta perkhidmatan di perpustakaan.
8. Pilihlah tempat yang sesuai untuk mendengar rintihan pelanggan atau pengguna perpustakaan.

9. Bersedialah secara fizikal dan mental apabila mendengar apa yang diutarakan oleh pengguna atau pelanggan perpustakaan.
10. Berikanlah perhatian kepada segala gerak geri pelanggan dan pengguna ketika mendapatkan perkhidmatan perpustakaan.

PRINSIP UNTUK MENYEDIAKAN KEPERLUAN KOMUNIKASI PELANGGAN ATAU PENGGUNA PERPUSTAKAAN

Adalah menjadi tanggungjawab Pembantu Perpustakaan untuk menyediakan keperluan komunikasi yang efektif terhadap pelanggan atau pengguna perpustakaan, di antaranya ialah :

1. Memberi maklumat kepada pelanggan atau pengguna perpustakaan dengan tepat dan jelas.
2. Menerima maklumat daripada pelanggan atau pengguna perpustakaan.
3. Mendapatkan maklum balas daripada pelanggan atau pengguna perpustakaan.
4. Melaksanakan permintaan pelanggan atau pengguna dengan berkesan.
5. Mengenal pasti masalah pelanggan atau pengguna dengan sempurna.
6. Menyaksi dan mengamati reaksi komunikasi pelanggan semasa menerima perkhidmatan dalam perpustakaan.
7. Mengorganisasikan keperluan pelanggan atau pengguna perpustakaan dengan baik.
8. Menyatakan hal atau komunikasi yang sebenarnya kepada pelanggan atau pengguna perpustakaan.
9. Memahami dasar keperluan pelanggan atau pengguna perpustakaan.
10. Menyediakan keperluan dan kemudahan komputer kepada pelanggan atau pengguna perpustakaan.
11. Kemudahan talian telefon yang baik bagi kemudahan pelanggan atau pengguna perpustakaan.

12. Bersedia untuk menghadapi hal-hal yang tidak diduga seperti :

- a. Cuaca buruk.
- b. Tiada elektrik.
- c. Kegagalan peralatan berfungsi.
- d. Kerosakan komputer.
- e. Kekurangan pekerja.
- f. Kebakaran atau kesihatan.
- g. Telefon tidak berfungsi.
- h. Keperluan yang diperlukan habis.
- i. Komunikasi yang bercanggahan.
- j. Lain-lain masalah semasa.

KOMUNIKASI PEMBANTU PEPRPUSTAKAAN BAGI MEMASTIKAN PELANGGAN ATAU PENGGUNA PEPRPUSTAKAAN AKAN DATANG KEMBALI

Pengguna atau pelanggan perpustakaan akan datang bagi mendapatkan perkhidmatan Pembantu Perpustakaan sekiranya komunikasi yang dijadikan amalan oleh Pembantu Perpustakaan memberikan kepuasan kepada mereka. Dalam satu kajian mendapati kehilangan pelanggan dalam sesuatu perniagaan ialah 1% pelanggan hilang kerana pelanggan telah meninggal dunia. Dikatakan 3% pelanggan telah pindah ke tempat lain. Manakala 4% pelanggan benar-benar tidak mempunyai hubungan untuk membuat berurusan. Didapati 5% pelanggan yang telah berpindah tempat kerja. Manakala 9% pelanggan yang dapat membeli dengan harga yang lebih murah. Jumlah 10% pula pelanggan yang bosan dengan perkhidmatan yang diberikan. Paling banyak 68% pelanggan pergi ke tempat lain kerana orang yang memberikan perkhidmatan tidak peduli akan keperluan mereka.

Justeru, Pembantu Perpustakaan perlulah mengambil perhatian terhadap pelanggan atau pengguna perpustakaan dengan :

- a. Mengulangi keluhan pelanggan atau pengguna perpustakaan.
- b. Meminta maaf kepada pelanggan atau pengguna perpustakaan.
- c. Akui akan perasaan pelanggan atau pengguna perpustakaan.
- d. Jelaskan apa yang boleh dibantu kepada pelanggan atau pengguna perpustakaan
- e. Ucapkan terima kasih kepada pelanggan atau pengguna perpustakaan.

Biasanya kekecewaan pelanggan atau pengguna perpustakaan kerana ada masanya mereka letih, mereka bingung, mereka tidak pernah berada dalam situasi itu sebelum ini, mereka mementingkan ego diri dan harga diri. Selain itu, mereka terasa diri terabai, mereka rasa tidak didengari dan dilayan, mereka tidak berbicara dengan baik, mereka diperlakukan dengan buruk setiap masa, mereka berada dalam emosi yang tidak stabil, mereka menunggu terlalu lama dan mereka ada kalanya bersikap tergesa-gesa.

Oleh itu, sebagai Pembantu Perpustakaan menjadi tanggungjawab berkomunikasi dengan memperbaiki layanan terhadap pelanggan atau pengguna perpustakaan dengan:

- a. Berusaha memenuhi keluhan pelanggan atau pengguna perpustakaan.
- b. Bersiap sedia menangani keluhan yang biasa daripada pelanggan atau pengguna perpustakaan.
- c. Memujuk pelanggan atau pengguna perpustakaan dengan cara yang baik.
- d. Mengerti sikap dan sifat pelanggan atau pengguna perpustakaan.
- e. Mengambil langkah komunikasi yang aktif untuk pelanggan atau pengguna perpustakaan yang penting.
- f. Mempraktikkan komunikasi secara konsisten terhadap semua prinsip layanan pelanggan atau pengguna perpustakaan.

KESIMPULAN

Setelah memahami beberapa prinsip komunikasi dan keperluan komunikasi yang efektif bagi membentuk perkhidmatan yang berkualiti, maka kesimpulannya jelas para Pembantu Perpustakaan perlu membuat anjakan paradigm terhadap perilaku komunikasi masing-masing. Selain itu, perlu memperbanyakkan amalan sifat terpuji dalam diri seperti bersikap sabar, bertanggungjawab, tolong menolong, menepati janji, penyayang, amanah, taubat, bertimbang rasa, ingat mati, rajin, ikhlas dan juga pemaaf.