

نوشته: رابرت استوارت
ترجمه: پرویندخت جنابزاده

روابط انسانی در آموزش کتابداری

«رابطه بین همکاران*»

مقدمه

روابطی که بطور روزمره، برپایه تأثیر متقابل، در یک سازمان رسمی همچون کتابخانه بوجود می‌آید. بارزترین موردی است که در آن کلیه جنبه‌های روابط انسانی یا مهارت‌های فردی، به منظور ایجاد ارتباط مناسب بین همردیفان وجود دارد. در چنین سازمانی، برای رسیدن به هدف، وظیفه شناسی و ارتباط جمعی و مدیریت صحیح، که بتواند از این فعالیت‌ها بخوبی استفاده کند، ضروری خواهد بود زیرا رکن اساسی یک کتابخانه منبع انسانی آن است. در خدمات کتابداری و اطلاع رسانی اصل مهم و اساسی که مورد تأکید ما است وظیفه و ماهیت حرفه کتابداری و آمادگی برای ورود به آن است و در این خصوص روابط بین افراد، رقابت‌ها، برخوردها و فشارها که همواره وجود دارد باید مورد توجه مستمر و دائمی قرار گیرد. زیرا ابراز نظر در مورد تغییراتی که در داخل کتابخانه انجام می‌پذیرد توسط افرادی که در بطن کار نیستند مشکل است. این عوامل و فشارهای روزانه به ندرت از طرف مأموران مالی، مدیران و مراجعین احساس میشود. چون مأموریت و وظیفه کتابخانه رسانیدن اطلاعات به مردم است، این مأموریت تحت تأثیر عوامل خارجی قرار نمی‌گیرد. اما افرادی که در داخل سازمان به خدمت مشغولند برای آنکه روی آن عوامل یا تغییرات اثر بگذارند و در این تأثیرگذاری موفق باشند بایستی در حال حاضر بیشتر از گذشته به نیاز مراجعین آشنائی داشته و از مهارت‌های خود برای حل مشکلات و درخواستها کمک گرفته و در تصمیماتی که در کتابخانه انجام می‌پذیرد شرکت داشته باشند.

در سالهای اخیر کتابداران بخشی از افکار و علاقه خود را که منحصر به کارهای فنی کتابخانه بوده گسترش داده و مقدری از وقت خود را صرف راهنمایی مراجعین جهت استفاده از

کتابخانه نموده و سعی براین دارند که اطلاعات مناسب را به شخص مناسب و در زمان مناسب و مناسب‌ترین شکل عرضه نمایند. برای رسیدن بدین هدف و به انجام رساندن این وظیفه خطیر همکاری بین کارکنان کتابخانه ضروری است.

در اینجا سوالی که مطرح میشود این است که این مراحل چگونه بایستی در آموزش کتابداری تعلیم داده شود. شاید بزرگترین نقشی که باید ایفا شود «اگرچه مشکل است» نقش انتقال دانش و فرهنگ، برخورد تخصصی و از خودگذشتگی در ارائه خدمات است. این نظریات را نمیتوان در یک واحد تحصیلی و حتی در یک مجموعه‌ای از واحدهای تحصیلی آموزش داد، بلکه این آموزش بایستی تمام دروس کتابداری را شامل شود. ولی اگر مابه دقت تمام دروس کتابداری را بررسی کنیم متوجه میشویم که واحدهای دروس مدیریت تأمین‌کننده نظریه‌ها خواهد بود و باید روی آن تأکید بیشتری داشت. در اینجا این سؤال پیش می‌آید که آیا مدیریت مرکز هسته و اساس این نظریه است که بایستی در آموزش هر فرد مورد توجه قرارگیرد! امروزه در شمال آمریکا و در اکثر برنامه‌های خدمات کتابخانه‌ای و اطلاع رسانی آموزش مدیریت جزء برنامه‌های درسی تمام دانشجویان قرار دارد، بدون اینکه در نظر گرفته شود که هدف این دانشجویان ارائه خدمت به عنوان متخصص خدمات کودکان در یک کتابخانه عمومی یا به عنوان متخصص اطلاع رسانی در یک کتابخانه بزرگ تخصصی خواهد بود.

این رویه در برنامه‌های درسی سایر نقاط دنیا هم بصورت یک اصل جاری است. خیلی از مدارس چندین دوره آموزش را تحت عناوین تصنعی و پیچیده مثل «تجربه و کارآموزی مدیریت: یا «عوامل انسانی در روش‌های اطلاع رسانی و تئوری مدیریت معاصر» عنوان نموده‌اند ولی آن‌آنکه صراحت بیشتری داشته‌اند این واحد را با عناوین: مقدمه‌ای بر مدیریت کتابخانه یا بصورت ساده‌تر زیر عنوان مدیریت کتابخانه یا اصول و مبانی مدیریت کتابخانه قرار داده‌اند. بعلاوه دوره‌های آموزش که به سازمان و مدیریت کتابخانه‌های خاص ارتباط دارد: مثل: موسیقی، هنر، حقوق، آرشیو، پزشکی، دانشگاهی که تأکید بر استفاده از کارمند متخصص داشته و از فعالیت گروه‌های مختلف برای توضیح در مورد آموزش و به ثمر رساندن این نظریه استفاده مینماید.

مشکل بتوان اختصاراً توضیح داد که چگونه علوم کتابداری و اطلاع رسانی میتواند ارتباط بین همکاران و همتایان را در محیط کار آموزش دهد. بدیگرسخن هر کس که در کتابخانه کار مینماید بایستی از اهمیت کار جمعی، اهمیت وظیفه و مهارت در حل مشکلات، روابط بین کارمند و کارفرما و ارزش‌یابی هم ردیفان در محیط کار آگاهی داشته باشد. تمام اینها همگی براساس سازمان دهی که ناشی از تئوری سازمان از بدو ایجاد آنست میباشد و کاملاً واضح است که این مسائل مربوط به کارمند و رهبری سازمان است.

در تهیه این مطلب کوشش نموده‌ام راجع به برخوردهائی که بیشتر جنبه خصوصی دارد و اغلب بین کارمندان یک سازمان خصوصاً بین کارمندان بخش‌ها بروز مینماید بیاندیشم. این کارکنان گاهی اوقات احساس فشار و سرخوردگی مینمایند و یا اینکه خودشان سبب ایجاد فشار و ناراحتی میشوند. مواردی که به فکر رسیده ذیلاً ذکر مینمایم. بدیهی است که صورت ذیل شامل آن مطالب است ولی نه همه آنها.

- تشکیلات سازمانی و امور اداری در مقابل عکس‌العمل‌های گروه غیررسمی.

- نیازهای فردی در برابر وضع سازمانی

- کارمند متخصص در مقابل کارمند تجربی : شامل دانشجویان کمکی و افرادی که بطور افتخاری کار میکنند.

- خدمات عمومی در برابر خدمات فنی و تضادها.

- کارمند در مقابل روش اداری. شامل مذاکرات دسته جمعی کارمندان با کارفرما.

- متخصصین فنی در برابر سنت‌گرایان.

چون برای بررسی عمیق این جنبه‌ها فرصت مقتضی وجود ندارد، لذا بررسی اختصاری بعضی از موارد ممکن است مفید واقع شود.

رسمی در مقابل غیر رسمی

نکته بسیار مهم آنست که بدانیم نظام اجتماعی غیررسمی در تمام سازمانها وجود دارد، بدلیل اینکه این نظام طبعاً ناشی از روابط انسانها و اثر متقابل این روابط بر یکدیگر است. گروه‌های غیر رسمی قادر به ایجاد ناراحتی‌های گوناگون در کتابخانه میباشند. از قبیل مقاومت در مقابل تغییرات، ایجاد منازعه و برخوردها، پخش اطلاعات نادرست به کمک شایعه‌سازی و دسته‌بندی‌های گروهی ولی مسائل یاد شده با هم‌آهنگی و توافق دو جانبه بین همکاران با مدیریت در مورد روش و مراحل کار و تقسیم آن ندرتاً بوقوع خواهد پیوست. افراد بایستی درک نمایند که چگونه عمل نمایند که مناسب با گسترش سازمان باشد و چه راه و روشی را در پیش گیرند که بتوان به هدف‌های کتابخانه جامه عمل پوشانید کسانی که در کتابخانه خدمت مینمایند در صورتیکه آگاهی و شناختی در مورد رفتار انسانی و روابط بین افراد چه گروه‌های رسمی و چه غیررسمی نداشته باشند مسلماً ناموفق خواهند بود. لذا اگر این شناخت در هنگام تحصیل به دانشجویان آموزش داده نشود در کار خود ناموفق خواهند بود. چون بایستی از اهمیت کار گروهی در افزایش و بالا بردن تعقل فردی و خودشناسی و ارزیابی خویش و قبول نتیجه آن آگاهی داشته باشند.

عامل مشترکی که امروزه کمتر بدان توجه میشود روابط همکاران در تمرکز کارهای کتابخانه و فرصت‌هائی است که در نتیجه کارهای روزانه بدست میآید. مدیریت زمانی قادر به

استفاده کامل از استعداد های نهانی و بهره‌وری از منابع انسانی خواهد بود که هر یک از افراد در سازمان در یک کار مؤثرگروهی یا بیشتر شرکت داشته باشند. بدیهی است در این زمینه ارتباطات کارمندان رسمی و غیر رسمی بایستی مورد تأکید قرار گیرد.

سهمترین عاملی که در استفاده صحیح و مفید در رابطه با اطلاع رسانی قابل ذکر است، ارتباط سازمانی صحیح و مؤثر است که در نتیجه آن اطلاعات در دسترس افرادی که برای تصمیم‌گیری بدان نیاز دارند قرار گیرد. سازمان بایستی طرحی برای افزایش کمی و کیفی تأثیرگذاری خدمات خود داشته باشد و برای نیل به این هدف باید نیازها را بررسی و از طرق مختلف ارتباطی اطلاعات مورد نیاز را بدست آورد. توفیق در این امر منوط به تبادل اطلاعات بین همکاران و بدیگر سخن ارتباط است.

فرد در برابر رفتار و وضع سازمانی

سازمانها و تشکیلات کتابخانه‌ها امروزه تکنولوژی و انسان را به هم آمیخته است. انسان و ماشین، دگرگونی و ثبات خود بخود موجب ناراحتی و فشار است. چون مدیریت کارها را بوسیله افراد بانجام میرساند، بایستی برای ایجاد هم‌آهنگی در محیط کار بر روابط بین افراد تأکید داشته باشد و عامل دیگر را شاید بتوان موازنه در همکاری و ایجاد رضایت نام نهاد. افراد بایستی با شرکت در کارهای کتابخانه ترغیب و تشویق شوند تا از موفقیت خود در پیش برد کار کسب لذت و احساس رضایت نمایند. ارزشمندترین نتیجه ایجاد این روش آنست که سطح دانش افراد افزایش یابد و در محیط کار احساس رضایت نمایند و به ضرورت تبادل دانش‌ها و مهارت‌ها واقف گردند، خصوصاً توجه یابند به اینکه ایفای نقشی که به عهده دارند از نقطه نظر مسئولیت و اعمال آن دو جانبه است. بدیهی است در چنین صورتی فرد بطور مؤثرتری با همکاریانش تشریک مساعی خواهد نمود. اساس سازمان یک کتابخانه بایستی همواره قابل انعطاف بوده و راه را برای همکاری بین همکاران هموار نماید. چون فرد از دریچه ادراک خود جوابگوی نیاز سازمان است و ارتباطی بین مسئولیت‌های او و آنچه از او انتظار میرود موجود نیست، برخورد، ابهام و اختلال افزایش پیدا میکند. معلوم نیست در محیط کار همکاران چگونه یکدیگر را 'رزبایی' مینمایند و به چه نحوی از کار دیگران احساس رضایت مینمایند و این خود میتواند ایجاد اضطراب و نگرانی نماید.

یک سازمان موفق میتواند برای نیل به هدف مشترک با تقویت روحیه فردی آمادگی لازم را در افراد بوجود آورد تا در فعالیت بدیگران به پیوندند و نسبت به خود و گروه خود بعنوان یک اجتماع واحد صداقت و وفاداری داشته باشند. درست است که دلبستگی به کتابخانه در قلب افراد است ولی این بدان معنی نیست که همه با این اصل و چگونگی بوجود آوردن آن متحدالقول باشند تنها اصلی که اتفاق نظر در آن وجود دارد همکاری بین همکاران است،

چون تقریباً تصمیم‌گیری در سطح سازمانی واجد عنصر معنوی بوده و با روحیه دادن به افراد و قرار دادن فرد در جریان کارها محیط را برای بحث و اظهارنظر و ابراز عقاید و افکار آماده میسازد. روشهای تدریس بایستی به دانشجو بیاموزد که باهم و بطور گروهی کار نمایند که در اثر این کار گروهی برخوردها، عکس العمل‌ها و نتایج آن کاملاً توسط دانشجو شناخته شود، زیرا رفتار سازمانی در رابطه با فعل و انفعال بین افراد در سازمان تنها راه حل این مشکل خواهد بود.

کارمند متخصص در برابر کارمند تجربی

اکثر انجمن‌های اطلاع رسانی خصوصیت ائتلافی دارند و مشتمل بر گروههایی با علقه‌های مختلف میباشند که این گروه‌ها باهم در حالت رقابت و چشم و هم‌چشمی هستند. در کتابخانه‌ها موارد یاد شده در فوق در کارمندان که مرکب از افرادی هستند با سطوح دانش مختلف، علائق مختلف و مسئولیت‌های متفاوت بیشتر صادق است.

اگر مامور وظایف و تفویض اختیارات و تقسیم مسئولیت‌ها را در کتابخانه مشابه کلانی از رشته‌های مو تقسیم کنیم که هر تارمو نشانه‌ای از یک مسئولیت باشد، سپس تارها (مسئولیت‌ها) پس از انجام دوباره یکجا شود (یعنی کلا در اختیار مراجعه کنندگان قرار گیرد) مسلم است که در چنین صورتی به نتیجه مطلوب خواهیم رسید. ولی بیشتر اوقات این اختلاف مشاغل و مسئولیت‌ها سبب فشارهای روحی در کتابخانه میگردد و این ناراحتی‌ها کاملاً در روابط بین گروهها محسوس خواهد بود. مثلاً بین کتابدار متخصص و کتابدار تجربی، بین کارمندان خدمات فنی و کارمندانی که مسئول خدمات عمومی هستند، بین افراد داوطلب و افراد حقوق بگیر و حتی بین کتابداران متخصص و استادان دانشگاه در صورتیکه کتابداران عضو هیئت علمی دانشگاه باشند. در تدریس کتابداری باید درباره نقش این مسئولیت‌ها و چگونگی نقشی را که هر یک از مسئولیت‌ها در سازمان ایفا مینمایند موضوع بحث و گفتگو قرار گیرد. در مورد برخورد گروهی و فردی که قبلاً راجع به آن صحبت شد در آینده بحث بیشتری خواهیم نمود.

مدیریت در برابر کارمند

گرچه بشر دوستی و کمک به هم‌نوع در طبیعت انسانی ریشه دارد ولی میتوان تصدیق نمود که افراد ممکن است حسود، عصبی، خودخواه، نادان و بیرحم باشند، چون این صفات هم در ذات بشر وجود دارد و بعنوان طبیعت و سرشت بشر مورد پذیرش قرار گرفته است. تفاوت بین افرادی که انسان را موجودی دارای صفات عالی انسانی میدانند و معتقدند که بشر اصولاً بی‌گناه، غم‌خوار، مهربان، متفکر و عاقل است و افرادی که دارای نظری مخالف بوده و میگویند انسان بی‌توجه، نامهربان، بی‌فکر و بی‌عقل است و دسته دیگری که نظری

اعتدالی و فیما بین این دو نظریه را دارند خود به خود توجیه کننده تضاد و برخوردی است که در نتیجه این طبایع گوناگون ممکن است در یک کتابخانه اتفاق افتد. انسانها کلید انجام وظیفه مؤثر در کتابخانه میباشند. ممکن است کتابخانه‌ای دارای مجموعه‌ای از نفیس‌ترین و بهترین کتابها و ساختمانی باشکوه باشد و پیشرفته‌ترین تکنولوژی موجود در دنیا را در اختیار داشته باشد ولی فاقد کارمندان شایسته و آموزش دیده و علاقمند به کار باشد، بدیهی است در چنین حالتی مراجعین به کتابخانه نمی‌توانند از امکانات موجود در کتابخانه بطور مؤثر بهره‌ور گردند. با توجه به نقش و اهمیت افراد در تشکیلات سازمانی کتابخانه و عنایت به این نکته که این افراد مرکز هسته اصلی خدمات کتابخانه میباشند علاقه به خدمت به هم‌نوع به افراد کمک خواهد کرد که سطح دانش خود را بالا برند و همکاری بین همکاران به سازمان این امکان را بدهد که در بهترین کیفیت و شکل ممکن ارائه‌کننده خدمات به مراجعین باشند و این امر ارتباط مستقیم به افرادی دارد که دارای مسؤلیت‌های مختلف در کتابخانه میباشند.

در پایان

در این مقاله ما راجع به وضع و خط مشی سازمانی و تأثیر مدیریت در روابط بین همکاران سخن گفته‌ایم. اهمیت و نقش تبادل مهارت‌ها را مورد بررسی قرار داده‌ایم و به لزوم توجه به کارگروهی و صفات مختصه مدیریت و اهمیت آن به حد کافی اشاره نمودیم. ولی مسأله‌ای که در اینجا مطرح است این است که چه مقدار از مسائل مطروحه بایستی به دانشجویان آموخته شود یا بعبارت دیگر از موارد یاد شده چه حد آن بصورت نظری تدریس و چه حد بصورت عملی در حین کار آموخته شود و بدیگر سخن و به نحو ساده‌تر یک فرد قبل از اینکه در مدرسه کتابداری پذیرفته شود چه مقدار شایستگی و آگاهی تخصصی باید داشته باشد. برای پاسخ گفتن به این سئوالات ضروری است که مسأله حرفه و شغل را مورد توجه قرار دهیم.

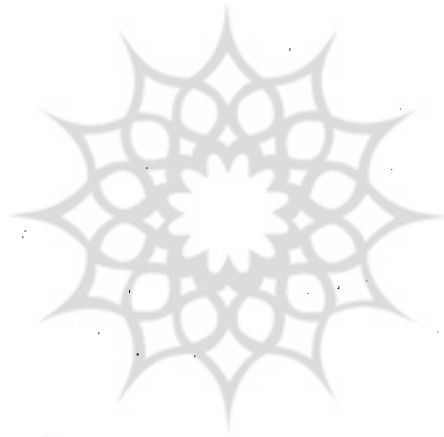
تحقیقاتی که در شمال آمریکا صورت گرفته نشان میدهد که ۷۵٪ از پیش‌گامان رشته کتابداری بر نظریه روابط مشترک انسانی، مراحل کار و طرز انجام آن و محیطی که کتابخانه در آن به فعالیت ادامه میدهد تأکید دارند و در هر برنامه آموزشی آنرا مهمترین اصل میدانند و معتقدند که بایستی برای آموزش مدیریت در واحدهای درسی علوم کتابداری و اطلاع رسانی حق تقدم و برتری قائل شد. بدیهی است مهارت و کاردانی‌های فردی به تدریج اهمیت و ارزش خود را به اثبات رسانیده است. ولی با وجود مطالب فوق بسیاری از کتابداران معتقدند که این گونه مسائل در دروس کتابداری تدریس نمیشود. اساتیدی که در مدارس علوم کتابداری و اطلاع رسانی تدریس مینمایند در مورد چگونگی تدریس واحدهای درسی دارای نظرهای متفاوتی هستند ولی تقریباً جملگی بر لزوم تدریس مدیریت تأکید دارند. تدریس مدیریت بدون آنکه درباره مبادی و اصول آن سخن گفته شود کابل نیست. بایستی به افراد فهمانده شود که فلسفه

همکاری در محیط کار چیست و چگونه این همکاری میتواند در یک زمان هم افراد و هم سازمان را در نیل به هدف یاری داده و به سرانجام و مقصود رساند. بدیهی است اگر کارمندان از تمام کارهایی که در کتابخانه انجام میشود آگاهی داشته باشند این نظریه‌ها مفهومی ساده‌تر داشته و فهمانیدن آن آسانتر خواهد بود.

بهترین روش تدریس مدیریت آنست که از تمام وسایل و امکانات موجود استفاده گردد. مثل ایفا کردن نقش مدیر بوسیله دانشجو. به دانشجو باید فرصت داده شود که نظریه روابط انسانی را اعمال نموده و مهارت‌ها و کاردانی خود را در حل مشکلات مورد استفاده قرار دهد. این‌ها مشکلاتی هستند که هر سازمانی روزانه با آنها روبرو است و باید در مورد آنها تصمیم‌گیری نماید. دانشجویان باید تشویق و ترغیب شوند که مهارت و کاردانی خود را در حل مشکلات یا تصمیم‌گیری صحیح به معرض نمایش بگذارند.

تنها با تدریس بصورت نظری نمیتوان دانشجو را با این‌گونه مشکلاتی که در کتابخانه‌ها وجود دارد آشنا ساخت، بلکه بایستی در کنار دروس نظری دانشجو را با کار عملی با این مسائل آشنا ساخت و عملاً آنان را شاهد و ناظر ساخت و کار عملی در کتابخانه را قسمتی از برنامه‌های درسی آنان قرار داد. در این صورت دانشجو میتواند بین مطالبی که بصورت تئوری خوانده و مواردی را که به صورت عملی شاهد و ناظر بوده هم آهنگی بوجود آورد.

نتیجه آنکه در تدریس کتابداری بایستی از رشته‌های دیگر علمی که در واحدهای درسی دانشگاه‌ها و دانشکده‌ها وجود دارد استفاده شود. مثل خدمات عمومی، خدمات اداری، روابط عمومی و جامعه‌شناسی. بنابراین همکاری بین کلیه کارمندان کلید موفقیت کتابخانه است و مدارس کتابداری بایستی به فارغ التحصیلان رشته کتابداری اهمیت و نقش این ارتباطات را تفهیم نمایند.



پروشکاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی