

# آموزش ضمن خدمت برای کتابداران در عصر نوین

علی منصور<sup>۱</sup>  
میترا پشتوتنی زاده<sup>۲</sup>

## چکیده

حرکت جوامع بشری از سنتی بودن به صنعتی شدن، از صنعتی به فراصنعتی و در نهایت به سوی عصر الکترونیک و اطلاعات بوده است. به موازات این تغییرات، شیوه‌های ارائه خدمات در حرفه‌های مختلف تحت تأثیر قرار گرفته است. کارکنان برای داشتن کارایی بالاتر نیازمند آموزش مداوم ضمن خدمت می‌باشند تا سطح دانش، آگاهی و مهارت‌های فنی، حرفه‌ای، و شغلی خود را ارتقا دهند. هدف از آموزش ضمن خدمت سازش با محیط، توانایی تولید بیشتر، افزایش کارایی در شغل فعلی و کسب شرایط بهتر برای احراز مقامات بالاتر و ارائه خدمات ایده‌آل به کاربران است. حرفه کتابداری از جمله حرفه‌هایی است که با پیدایش فناوری‌های جدید ارتباطی و اطلاعاتی دچار تغییرات گسترده‌ای شده است. این مسئله مدیران کتابخانه‌ها را بر آن داشته تا به فلسفه مدیریتی تازه‌ای روی آورند که بر مبنای مشارکت استوار است و تمرکزگرایی در کتابخانه‌ها را نفی می‌کند و به مهارت‌های انفرادی کارکنان وابسته است. در این مقاله سعی شده است مسائل فوق در ارتباط با نیازهای فردی و حرفه‌ای کتابداران و لزوم برگزاری دوره‌های ضمن خدمت برای آنها مورد بررسی قرار گیرد و راهکارهایی برای برگزاری بهینه این دوره‌ها ارائه شود.

## کلیدواژه‌ها

آموزش ضمن خدمت، آموزش کتابداران، انگیزه شغلی، مهارت‌های حرفه‌ای

## مقدمه

کتابخانه‌ها همواره در معرض تغییرات و تحولات بوده‌اند. از زمانی که کاغذ و چاپ اختراع شد تا زمانی که رایانه بر منابع و خدمات کتابخانه‌ها تأثیر عمیقی گذاشت، کتابداران همواره نگران این بودند که نقش آنها با آمدن فناوری جدید ضعیف خواهد شد. چاپ، این نگرانی را در کتابداران

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شیراز mansooria@gmail.com

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شهید چمران اهواز pashootanzade@gmail.com

به وجود آورد که با افزایش کتاب‌های چاپی و ایجاد کتابخانه‌های خصوصی نقش آنها به عنوان حافظان کتاب از بین خواهد رفت و با ورود فناوری رایانه به عرصه کتابداری و تغییر در شیوه خدمت‌رسانی و ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی توسط شرکت‌های خصوصی، این دغدغه به وجود آمده است که دیگر به کتابداران نیازی نخواهد بود. با وجود این، باز هم مشاهده می‌شود که نقش کتابداران در عرصه اطلاع‌رسانی بسیار مهم و خطیر باقی مانده است. هر روز بر میزان اطلاعات افزوده می‌شود، در حالی که این اطلاعات برای دستیابی سریع، نیاز به سازماندهی داشته و کتابداران به عنوان متخصصان اطلاع‌رسانی این وظیفه را بر عهده دارند. کاربران به این اطلاعات سازماندهی شده نیاز خواهند داشت و این کتابداران هستند که در امر بازیابی به آنها یاری می‌رسانند؛ ولی در عصر حاضر که قالب‌های اطلاعاتی و روش‌های بازیابی و ارزیابی اطلاعات تغییر کرده است، کتابداران زمانی می‌توانند نقش خود را حفظ کنند که همراه با ظهور فناوری‌های جدید، برای کسب مهارت‌های لازم تلاش کنند. یکی از روش‌هایی که می‌تواند کتابداران را در کسب مهارت‌های جدید یاری نماید، «آموزش ضمن خدمت» است.

### آموزش ضمن خدمت

هر نیروی انسانی پس از استخدام در سازمان، به آشنایی با سازمان، امکانات، موقعیت شغلی خود، و مهارت‌ها و دانش لازم برای انجام مسئولیت‌هایش نیاز دارد.

نیروی انسانی هر سازمان در ابتدا نقش ماده خامی را دارد که با استفاده از آموزش‌ها، تعلیمات لازم، و کارآموزی می‌توان آن را به شکل مورد نظر تبدیل و در نتیجه کارایی و اثربخشی سازمان را تأمین و در صورت تداوم این آموزش‌ها، آن را تضمین کرد. آموزش ضمن خدمت به عنوان وسیله‌ای مطمئن در بهبود کیفیت و خدمات، به معنی کلیه مساعی و کوشش‌هایی است که در جهت ارتقای دانش و آگاهی و مهارت‌های فنی، حرفه‌ای، و شغلی و همچنین ایجاد رفتار مطلوب در کارکنان یک سازمان به عمل می‌آید و آنها را آماده انجام وظایف و مسئولیت‌های شغلی خود می‌کند (۲: ۱۷).

اساس آموزش، آشنایی کارمند با شغل و کاری است که به او محول می‌شود، به طوری که پس از پایان دوره به خوبی از عهده کارهای محول شده بر آید و سرپرست و مسئول بخش با اطمینان بتوانند از نظارت و کنترل دقیق او خودداری کنند.

در آموزش ضمن خدمت می‌توان یافته‌های علمی و دانش و فناوری را در کنار آگاهی‌های فرهنگی، اجتماعی، و اقتصادی از محیط کار تعلیم داد (۷: ۳۸). در این صورت، علاوه بر افزایش توان مهارتی، تغییر و تحول و آمادگی بیشتر کارمندان، آنها قادر به حل مسائل و مشکلات محیط کار خود نیز خواهند بود.

باید توجه داشت که آموزش به تنهایی چاره‌ساز این مسئله نیست و همواره ممکن است به دلایل مختلف مشکلاتی بروز کند. در صورتی که اهمیت و کیفیت دوره‌های آموزشی اهمیت چندانی نداشته باشد، باعث

می‌شود این دوره‌ها در سطح و کیفیتی پایین و توسط افرادی فاقد صلاحیت اجرا شود و این خود از ظهور هرگونه اثر مثبتی در سازمان جلوگیری خواهد کرد؛ زیرا بر بینش، مهارت، و دانش کارمندان افزوده نشده است. گاهی برعکس این مورد تحقق می‌یابد و دوره‌های آموزشی در سطحی بسیار بالا و با کیفیتی عالی اداره می‌شوند، ولی پس از آنکه کارمندان از شرکت در این دوره‌ها فارغ می‌شوند و عملاً در محیط کار قرار می‌گیرند، درمی‌یابند که دانش و مهارت‌های آموخته شده در عمل قابلیت اجرا ندارند و حتی گاهی کارمندان مجبور به عمل در جهتی مخالف با آنچه که آموخته‌اند می‌شوند.

مشکل دیگر عدم احساس نیاز به آموزش است و در صورت شرکت کارمندان در این کلاس‌ها، انگیزه آنها فقط کسب مقام و امتیازات مادی و یا رفع تکلیف خواهد بود. در نتیجه، شرکت در دوره‌های آموزشی هیچ تأثیری بر آنها نخواهد داشت. آموزش ضمن خدمت باید با دوره‌های حساب‌شده‌ای ادامه یابد و به گونه‌ای برنامه‌ریزی شود تا نتایج حاصل از آنها هزینه‌های صرف شده برای این دوره‌ها را جبران کند. به طور کلی اهداف آموزش ضمن خدمت را می‌توان چنین برشمرد:

- افزایش مهارت، دانش، توانایی، و روحیه همکاری در کارکنان؛
- متناسب سازی نیروی کار با وظایف و مأموریت‌های جدید؛
- ایجاد تغییرات کیفی در کارکنان و امکان کسب مقامات بهتر و بالاتر؛

- افزایش قدرت تصمیم‌گیری، به‌خصوص در مدیران سطوح بالا، و در نتیجه کاهش عوارض بوروکراسی و کندی جریان امور؛
- کاهش هزینه‌ها و ضایعات به وجود آمده (۹: ۱۱۲)؛
- ایجاد توانایی بیشتر در تولید و ارائه خدمات بهتر؛ و
- ایجاد رفتار مطلوب و متناسب با ارزش‌های پایدار جامعه.

### آموزش ضمن خدمت برای کتابداران

تحولات روزافزون و گسترده در علوم و فنون، توسعه و یا تحدید اهداف سازمان، و تغییر و تحولات سیاسی و اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی نیاز به آموزش‌های جدید را در سازمان‌ها ضروری می‌سازد و لزوم توجه بیشتر به امر آموزش نیروی انسانی را توجیه می‌کند.

حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی نیز از جمله حرفه‌هایی است که با پیدایش فناوری‌های جدید ارتباطی و اطلاعاتی دچار تغییرات گسترده‌ای شده و حتی روش‌های ارائه خدمات آن نیز دگرگون شده است. به علت وجود و حضور این فناوری‌ها محیط کتابخانه و رفتار اطلاع‌یابی کاربران نیز دچار تغییر و در نتیجه انتظارات جدیدی در کاربران ایجاد شده است. از سوی دیگر کتابداران همواره باید آمادگی لازم را برای برقراری ارتباط با گروه‌ها و قشرهای مختلف جامعه داشته باشند تا بتوانند نیازهای آنان را درک کرده و خدماتی متناسب با آنها را ارائه کنند.

همه این موارد، آموزشی همه‌جانبه را برای

کتابداران در عصر حاضر ضروری می‌سازد تا توانایی‌ها و مهارت‌های لازم در آنها به وجود بیاید. با وجود چنین آموزش‌هایی است که می‌توان ادعا کرد کتابخانه برای ارائه خدمات به جامعه و برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی آنان به وجود آمده و در جهت تحقق اصل دوم رانگانان یعنی هر خواننده‌ای کتابش، و یا در عصر جدید هر کاربری اطلاعاتش، پیش خواهد رفت.

## مهارت‌های لازم برای کتابداران در محیط کار دیجیتالی

### ۱. مهارت‌های حرفه‌ای

- سواد عملکردی: توان رمزگشایی معانی و شرح عقاید در یک سلسله وسایل ارتباطی و انواع مواد سمعی بصری؛
- سواد علمی: درک جنبه‌های نظری و عملی حرفه کتابداری؛
- سواد فناورانه: توانایی به‌کارگیری فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی در ارائه خدمات؛
- سواد اطلاعاتی: توان بازیابی، ارزیابی، و به‌کارگیری اطلاعات صحیح از طریق فناوری‌های اطلاعاتی؛
- سواد فرهنگی: درک و فهم ارزش‌ها و تفاوت میان فرهنگ‌های مختلف؛ و
- آگاهی جهانی: درک و شناخت اینکه چگونه ملت‌های مختلف با فرهنگ‌های متفاوت با هم در ارتباط هستند.

### ۲. مهارت‌های انفرادی (شخصی)

- فراست: میل به کسب دانش و

یادگیری؛

- خلاقیت: توانایی به‌کارگیری تصورات و تفکرات برای افزایش و بهبود ارائه خدمات؛

- خطرپذیری: توان به‌کارگیری فناوری‌های جدید در محیط کتابخانه و عدم ترس از ورود این فناوری‌ها در عرصه کتابخانه؛

- مسئولیت‌پذیری: احساس مسئولیت در برابر کاربران و تعهد نسبت به حرفه؛ و

- روابط اجتماعی: توانایی برقراری ارتباط متقابل با تمامی گروه‌های مختلف کاربران کتابخانه (۸: ۳).

## فرایند آموزش ضمن خدمت برای کتابداران

برای ارائه آموزش ضمن خدمت کتابداران باید فرایندی را طی کرد که عبارت است از:

۱. نیازسنجی. بدون آگاهی از نیازهای کتابداران در عصر نوین اطلاعات، نمی‌توان برنامه مفیدی را برای آنها اجرا کرد. بنابراین باید دوره‌های آموزشی را بر اساس نیازهای فردی و حرفه‌ای و مهارت‌های مورد نیاز در آینده برنامه‌ریزی کرد. بررسی نیازها باید از سه دیدگاه صورت گیرد: الف) دانش مورد نیاز، ب) مهارت‌های لازم، و ج) رفتار مطلوب.

شیوه‌های متفاوتی برای سنجش نیاز در سازمان‌ها وجود دارد که از آن جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- مشاهده و تجزیه و تحلیل عملکرد با استفاده از اصول و موازین علمی و کیفی؛
- گردهمایی و توصیه‌های مدیران و

کارکنان با تجربه؛

• بررسی دگرگونی‌های جاری و پیش‌بینی شده؛ و  
• مطالعه پژوهش‌ها، گزارش‌ها، و فهرست‌ها (۳: ۱۷).

۲. تعیین اهداف آموزش. اهداف آموزش کتابداران نتیجه مستقیم نیازسنجی است. در واقع هدف آموزش ضمن خدمت کتابداران باید ایجاد معلومات و شناخت‌های شغلی و افزایش کارایی کارکنان باشد. نکته شایان ذکر آنکه تدوین این دوره‌های آموزشی باید بر مبنای نیاز صورت گیرد نه با هدف پاسخگویی به تقاضا.

۳. نوع آموزش مورد نیاز. تأکید آموزش برای کتابداران در عصر فناوری، بر تحولات و تغییراتی است که توسط رایانه، اینترنت، و پایگاه‌های اطلاعاتی در حوزه کتابداری رخ داده است و همچنین مبتنی بر به‌کارگیری این فناوری‌ها در ارائه خدمات است. در صورتی که ما کتابداران بخواهیم در این عصر به بقا و حیات خود ادامه دهیم باید همگام با این تحولات حرکت کنیم.

۴. تعیین زمان آموزش. برنامه‌های آموزشی کتابداران باید در زمانی که به آن نیاز است اجرا شود و همچنین دوره‌ها باید به گونه‌ای برنامه‌ریزی شوند که امکان شرکت کتابداران در آن وجود داشته باشد. برای مثال، آموزش در بدو استخدام بسیار ضروری است، زیرا فرد به محیطی وارد شده است که شاید با آنچه که به صورت تئوری آموخته است بسیار متفاوت باشد.

۵. شیوه‌های آموزش. برای افزایش کیفیت

آموزش کتابداران پیشنهاد می‌شود که این آموزش‌ها به صورت کاربردی و عملی باشد. شاید یکی از بهترین راه‌ها، آموزش از طریق الگو و نشان دادن نحوه انجام کار توسط کارمندان باتجربه‌تر و مربیان خارج از سازمان باشد. یک برنامه منظم و ضمن کار به نوعی که هر کارمند طی هم‌نشینی با کارمند دیگر بتواند از او مهارت‌هایی را بیاموزد نیز می‌تواند بسیار مفید بوده و درک عمیق‌تری نسبت به مسئولیت دیگر همکاران به کتابداران ببخشد (۱۴: ۳۲). به‌طورکلی انتخاب و کاربرد شیوه‌های آموزشی، با سطح اطلاعات و تجربیات شرکت‌کنندگان در دوره‌ها و محتوای آموزشی مربوط ارتباط مستقیم دارد.

۶. انواع آموزش. بنا به اقتضای نیاز می‌توان کتابداران را به شیوه‌های مختلف آموزش داد. به عنوان مثال تحصیل ضمن خدمت، ایجاد آموزش اقتضایی، کارآموزی، آموزش از طریق سمینار، و یا میزگرد روش‌هایی هستند که امکان آموزش ضمن خدمت به کتابداران را فراهم می‌آورد.

۷. برنامه‌ریزی دوره‌های آموزشی. در این مرحله باید وضعیت کتابداران را از جنبه‌های مهارتی، میزان تحصیلات، و سطح ارزش‌ها و علاقه مورد بررسی قرار داد تا بر اساس آن برنامه‌ریزی صورت گیرد.

۸. آماده کردن برنامه اجرایی آموزش. پس از برنامه‌ریزی در مورد آموزش‌های مورد نیاز، نوبت به اجرای این برنامه می‌رسد. باید از تمامی امکانات و فناوری‌ها در جهت آموزش کتابداران استفاده کرد و یک محیط

مجازی کتابخانه‌ای ایجاد کرد تا در محیطی مشابه کتابخانه، با تمامی امکانات و تجهیزات مورد نیاز، بتوان آموزش را انجام داد.

۹. ارزشیابی آموزش. پس از اینکه برنامه‌های آموزشی اجرا شد باید از خود کتابداران درباره میزان سودمندی این دوره‌ها و کاربرد آن در افزایش مهارت‌های حرفه‌ای سؤال شود. شیوه دیگر برای ارزشیابی دوره‌های آموزشی، سنجش شایستگی کتابداران در مشاغل محول شده به آنها نسبت به قبل است. در واقع از طریق ارزشیابی می‌توان از میزان تحقق کمی و کیفی هدف مندرج در برنامه آگاه شد (۷: ۴۵)

### بررسی نگرش کتابداران و تلاش برای تغییر آن

در بسیاری از کتابخانه‌ها، هنگامی که صحبت از ورود فناوری‌ها و روش‌های جدید به میان می‌آید، معمولاً مخالفت و مقاومت‌های شدیدی از سوی کتابداران، به‌خصوص کتابداران سنتی، بروز می‌کند. مدیران در چنین موقعیتی به شدت تحت فشار هستند، زیرا از یک‌سو با در نظر گرفتن و مشاهده جامعه بیرون کتابخانه و پیشرفت‌های روزافزون جهانی می‌دانند که عدم تغییر و تطبیق در کتابخانه‌ها به مفهوم نابودی است و از سوی دیگر با کتابدارانی روبه‌رو هستند که از هرگونه تغییری هراس داشته، به شدت با ورود فناوری‌ها در عرصه کتابخانه مخالفت می‌کنند. در نتیجه، پیش از هر کاری مدیران باید دلایل این مخالفت و نگرش کتابداران را بررسی کنند تا بتوانند

کتابخانه‌ای پویا و خدماتی رو به رشد داشته باشند. می‌توان برخی از علل مخالفت را به صورت زیر خلاصه کرد:

- انسان ضمن آنکه تنوع طلب است به امور و وضع موجود تدریجاً عادت می‌کند و خو می‌گیرد. در نتیجه هر اقدامی که در جهت تغییر وضع موجود و ترک عادت انجام شود با مقاومت روبه‌رو می‌شود و کتابداران نیز از این قاعده مستثنا نیستند؛

- با هر تغییری در وضع موجود، تمام و یا قسمتی از دانسته‌ها و معلومات کتابداران کاربرد و اعتبار خود را از دست می‌دهد. بدین جهت لازم می‌شود افراد ذی‌نفع تمام و یا قسمتی از دانش و معلومات خود را تغییر داده و روزآمد کنند و این کار مستلزم صرف وقت و انرژی و احتمالاً هزینه‌ای مالی است. همین امر واکنش منفی کتابداران را در برابر ورود فناوری‌ها و تغییر موجب می‌شود (۱۰: ۲۴۴)؛

- عده زیادی از کتابداران معتقدند که روش کاری فعلی آنها بسیار بهتر و مؤثرتر از شیوه‌های ارائه خدمت با استفاده از فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی است؛

- کتابداران سنتی از تقاضا و نیازهای جدید مراجعان و دنیای متحول شده بیرون از کتابخانه بی‌خبرند، بنابراین از ضرورت و علل تن سپردن به چنین تغییراتی آگاه نیستند؛

- اکثر کتابداران سنتی از کار کردن با ابزارهای جدید عاجزند و با چگونگی انجام کار با آنها آشنا نیستند. همین امر در آنها باعث به وجود آمدن نوعی ترس و متعاقباً نوعی مقاومت در برابر ورود فناوری می‌شود؛

• بسیاری از کتابداران از اینکه رایانه و فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی جایگزین آنها شده و کتابداران شغل و جایگاه خود را از دست دهند در هراس هستند؛

پس از شناسایی علل مخالفت و نگرش فعلی کتابداران، باید در جهت تغییر و بهبود آن گام برداشت. اولین گام برای تغییر نگرش سنتی، برگزاری جلسات توجیه به صورت گروه‌هایی، سخنرانی، و سمینار است که در آنها از مزایای این فناوری‌ها و لزوم به‌کارگیری آنها در عصر اطلاعات و ارتباطات صحبت می‌شود و کتابداران مطلع خواهند شد در صورتی که در دوره‌های آموزشی شرکت کنند و خود را با تغییرات تطبیق دهند دارای امنیت شغلی خواهند بود. همچنین می‌توان از کتابخانه‌هایی که از این فناوری‌ها استفاده می‌کنند و دارای عملکرد و خدمات مناسبی هستند بازدید به عمل آورد تا کتابداران با محیط جدید کاری و در عمل با فناوری‌ها آشنا شوند. شایان ذکر است قبل از هرگونه تغییری در کتابخانه و برگزاری جلسات و دوره‌های آموزشی، بررسی نگرش کتابداران، و تلاش در جهت بهبود و تطبیق آن با هدف‌ها و آرمان‌های کتابخانه اجتناب‌ناپذیر است.

### آموزش کتابداران آینده

کتابخانه‌های آینده با تمرکز بر منابع اطلاعاتی و همچنین امکانات فنی بازبازی انواع اطلاعات، منبع ارزشمندی برای عموم مردم خواهند بود. مهم‌ترین قابلیت کتابداران در این عصر، توانایی درک نیازهای استفاده‌کنندگان و تبدیل آنها به پرسش‌های

مدون و منظم برای یک سامانه خاص و سپس انتقال برون‌داد در قالبی مشتری‌مدار می‌باشد (۱۳: ۱۷۲).

کتابداران قرن بیست و یکم با گروه‌های بیشتری تعامل داشته و به کاربران زیادی با خصوصیات متفاوت خدمات ارائه خواهند داد. ولی تحقیقاتی که در مورد کتابداران انجام گرفته نشان‌دهنده این است که کتابداران بسیار درونگرا و گوشه‌گیر هستند (۱: ۲۷۹)، لذا در آینده باید از کتابدارانی در مراکز اطلاع‌رسانی استفاده کرد که دارای ویژگی‌های شخصیتی صبور، برونگرا، و فعال در حرفه کتابداری باشند. در واقع، کتابدارانی را باید به خدمت گرفت که با رویکرد کاربرمدار مراکز اطلاع‌رسانی همخوانی داشته باشد. در نتیجه آموزش کتابداران باید بیش از پیش به کسب مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی کتابداران متمرکز گردد.

کتابداران عصر اطلاعات نه تنها باید در فراگیری سطوح بالایی از آموزش فعال باشند، بلکه باید توانایی فراگیری و سازگاری مهارت‌های نوین و تسلط کامل بر آنها را داشته باشند. سطح مهارت‌های کسب شده، به‌ویژه توانایی یا عدم توانایی شناسایی اطلاعات مفید و بازیابی آن ممکن است علت اصلی موفقیت یا عدم موفقیت کارکنان دانش به حساب آیند.

در عصر جدید، وظیفه کتابداران از جامع‌نگری به تخصص‌گرایی متحول شده است. پس کسب مهارت‌های جدیدی لازم است که متناسب با پیشرفت این عصر باشد. در این عصر، اطلاعات و توزیع مناسب آن

بسیار مهم است و توزیع و استفاده کارآمد از اطلاعات نیز بستگی به وجود منابع انسانی ماهر و با انگیزه دارد تا فناوری. طبق نظریه لنکستر، منابع انسانی ماهر - و نه تجهیزات - در انتقال مؤثر اطلاعات نقش اساسی دارند (۴: ۸۷). نقش کتابداران در عصر مدیریت دانش و اطلاعات بسیار حائز اهمیت است و حتی ورود فناوری‌ها مسئله مدیریت منابع انسانی را از بین نخواهد برد. کتابداران علاوه بر کسب تخصص و مهارت‌های پیشرفته، باید مهارت انتقال اطلاعات را به‌درستی کسب کنند. باید به یاد داشت که در قرن بیست و یکم اگر آموزش کتابداران فرصتی را برای کسب مهارت‌های لازم و قوی فراهم نکند، نهایتاً بر آینده کتابداران تأثیر منفی خواهد گذاشت.

کتابداران به علت اینکه در ارائه خدمات به استفاده‌کنندگان تأثیر متقابل دارند، می‌توانند نقش اساسی و تعیین‌کننده‌ای در ارائه خدمات متناسب با انتظارات استفاده‌کنندگان داشته باشند. این امر نیازمند مشارکت بیشتری از طرف کتابداران در فرایند تصمیم‌گیری به منظور گسترش راهبردهای خدماتی کتابخانه است.

کتابداران در عصر جدید در محیطی قرار خواهند گرفت که به عنوان محیط دانش شناخته می‌شود. در این محیط کتابداران علاوه بر شناخت مواد اطلاعاتی باید افراد را نیز بشناسند. این به معنای تأکید و توجه به روابط همکاری، تفکر انتقادی، ابتکار و نوآوری، سازگاری، هوشمندی، و یادگیری فردی و گروهی (عموماً برای برقراری

ارتباط) می‌باشد (۱۲: ۸۸).

در دنیای جدید که اطلاعات و دانش باعث موفقیت در رقابت جهانی است، فناوری اطلاعاتی و ارتباطی به تنهایی نمی‌تواند یاریگر باشد، بلکه آنچه مهم است محتوا و موضوع اطلاعاتی است که از طریق این فناوری‌ها منتقل می‌شود. بنابراین مهارت‌هایی که کتابداران برای ارائه اطلاعات و دانش مناسب آموخته‌اند، می‌تواند در ارائه بهینه خدمات نقش بسزایی داشته باشد.

فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی به عنوان تقویت‌کننده دانش عمل می‌کنند و کتابداران در این فضای دانشی، سازماندهی و کنترل فضای اطلاعات و دانش را برعهده دارند. بدین معنا، کتابداران را می‌توان مدیران فضای اطلاعاتی و دانش نامید. کتابداران کتابخانه‌های سنتی مجبور به انجام یک سری از فعالیت‌هایی از قبیل امانت دادن و همچنین پر کردن فرم امانت، امانت بین کتابخانه‌ای و جمع‌آوری کتاب‌ها از قفسه‌ها و سالن مطالعه، نقل و انتقال کتاب‌ها و کپی گرفتن هستند (۱۵: ۳۱)، در حالی که کتابداران عصر دیجیتال به عنوان متخصصان نوین اطلاع‌رسانی باید در جهت ایفای نقش‌های زیر فعال‌تر عمل کنند:

۱. به عنوان مهندس اطلاع‌رسانی جهت طراحی سیستم‌های اطلاع‌رسانی؛
۲. به عنوان سیاست‌گذار اطلاع‌رسانی: داشتن نقش کلیدی و اساسی در سیاست‌گذاری و اطلاع‌رسانی و برنامه‌ریزی؛ و
۳. به عنوان ارزیاب اطلاع‌رسانی: توانایی انجام تحلیل‌های سود-هزینه در حمایت از پروژه‌های طراحی اطلاع‌رسانی (۱۱: ۷۴۱).



## نقش کتابداران در عصر دیجیتال

کتابداران در قرن بیست و یکم به عنوان متخصصان اطلاع‌رسانی دارای نقش‌های مهمی هستند که به تعدادی از آنها در زیر اشاره شده است:

• میانجی دانش: در عصر نوین برای اینکه کاربران دانش بتوانند به سهولت به دانش مورد نیاز خود دستیابی پیدا کنند، کتابداران به عنوان میانجی دانش با کاربران همکاری می‌کنند. در این رابطه کتابداران در بافت کتابخانه دیجیتال، وظایف اکتشاف منابع<sup>۲</sup>، تهیه منابع<sup>۳</sup>، تحویل منابع<sup>۵</sup> را انجام می‌دهند.

• مهندس اطلاعات: در عصر دیجیتال کتابداران به عنوان مهندسان اطلاعات، محتوای مواد اطلاعاتی را سازماندهی می‌کنند. در واقع آنها اصولی را به کار می‌گیرند که استفاده از منابع افزایش می‌یابد. برای این کار منابع اینترنتی و الکترونیکی را سازماندهی می‌کنند و روش‌های صحیح بازیابی اطلاعات را به کاربران نشان می‌دهند.

• حافظان دانش: در کتابخانه‌های سنتی کتابداران حافظان کتاب و مواد مکتوب قلمداد می‌شوند، ولی امروزه با ظهور فناوری‌های اطلاعاتی و تحول در نوع منابع دانش، اطلاعات به صورتی دیجیتالی عرضه می‌شود، در نتیجه، کتابداران در این نقش حافظان منابع دیجیتالی به حساب می‌آیند، که منابع دیجیتالی را ذخیره، حفاظت، و نگهداری می‌کنند.

• مشاوران دانش: کتابدار به عنوان مشاور

اطلاعاتی باید نیازها و محدودیت‌های یک فرد را از طریق مصاحبه، و پرسش بسنجد، بهترین روش را برای دستیابی به اطلاعات مورد نیاز کاربران در نظر بگیرد و در بازیابی، به‌کارگیری و در صورت لزوم به کار بستن اطلاعات فعالانه به مشتری کمک کند و به کاربر این اطمینان را بدهد که کمک‌های وی، او را قادر خواهد ساخت که به اهدافش نایل آید. در نهایت نیز باید همیشه کمک‌های خود را ارزیابی و از نظر کیفی کنترل کند. این فرایندها بر گفتمان عمیق و گسترده با مشتریان برای کشف راهبردها، منابع و فعالیت‌های لازم برای رفع نیازهای مشتریان استوار هستند (۱: ۲۷۸).

• تسهیل‌کنندگان فرایند یادگیری: کتابداران در عصر دیجیتال، باید با توجه به ویژگی‌های عصر دانش و اطلاعات، به عنوان تسهیل‌کنندگان فرایند یادگیری عمل کنند و به فراگیران در توسعه دانش و ایجاد مهارت‌های لازم برای دسترسی، ارزیابی و به‌کارگیری اطلاعات و دانش کمک کنند. به آنها یاد دهند به جای غرق شدن در میان انبوهی از اطلاعات، اطلاعات مفید و ضروری را چگونه و از کجا تشخیص دهند، آن را ارزیابی کنند و به‌طور مؤثر در حل یک مشکل خاص و یا در تصمیم‌گیری به‌کار گیرند.

• مشاوران اطلاعات: جهان در حال تجربه عصری است که با ظهور فناوری‌ها، حرفه اطلاع‌رسانی را با چالش جدیدی در ارائه خدمات به کاربران خود روبه‌رو ساخته

است. به عنوان مثال، اطلاعاتی که بر روی وب قرار دارند معمولاً سازماندهی نشده‌اند و بازیابی آن برای کاربران مشکل است. مشاوران اطلاعاتی با بازسازی و سازماندهی مجدد اطلاعات بر روی شبکه اینترنت در جهت اهداف کاربرمحوری حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی حرکت می‌کنند. به قول کولتائو «مشاور، کاربر را هدایت و پشتیبانی می‌کند و از طریق جست‌وجو و تجدید فرمول‌بندی‌ها، در مقام آمادگی بر گردآوری و حل مسائل در تشویق، یافتن راهبردها، منابع و تعریف مجدد به او کمک می‌کند» (۱: ۲۹۳).

### نقش مدیران در آموزش کتابداران در قرن بیست و یکم

آموزش، کارآترین ابزار و قوی‌ترین فرایند موجود برای انتقال دانش و مهارت به نیروی انسانی و آماده کردن آنان برای انجام وظایف است. در واقع اجرای برنامه‌های آموزشی در هر سازمان، پرورش استعدادها، ژرف‌بینی، جامع‌نگری، و پای‌بندی افراد به ارزش‌های سازمانی را به ارمغان می‌آورد. مهم‌ترین وظیفه مدیر آن است که با تدوین مستمر برنامه‌های آموزشی راه دگرگون شدن و بهبود کار را هموار نماید. در شرایط حاضر، مدیران کتابخانه‌ها باید تلاش کنند تا ترکیبی از نیروی انسانی بنا کنند که همزمان قادر باشند ضمن بر آوردن نیازهای جاری کاربران، آنقدر قابل انعطاف باشند که در آینده‌ای نامعلوم نیز به‌طور مؤثر عمل کنند (۶: ۴۵). همچنین باید درک کافی از عوامل انسانی، فرهنگی، سازمانی داشته باشند

تا بتوانند به طرز مؤثری موارد مشکل‌زا در کتابخانه را درک و در حل آن کوشش نمایند تا در نهایت خدماتی با کیفیت مناسب و مورد انتظار کاربر ارائه شود.

در محیط جدید کتابخانه، مدیران از روش‌های مختلفی برای افزایش انگیزه کار کتابداران استفاده کنند که عبارتند از:

۱. **تعیین هدف:** در کتابخانه، هدف‌های تعیین شده باید متوجه آینده باشد، تغییرات و تحولاتی که در حرفه کتابداری در آینده شکل خواهد گرفت، پیش‌بینی شود و براساس آن اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت کتابخانه پایه‌گذاری شود تا در نتیجه کارکنان با اطلاع از نتایج تلاش‌های خود، انگیزه کافی برای ادامه فعالیت‌ها در جهت ارتقای حرفه و کیفیت کاری خود داشته باشند.

۲. **استفاده از انگیزنده‌ها:** مدیران باید برای ارتقای انگیزه کاری کارکنان در برابر انرژی و وقتی که کتابداران برای ارائه خدمات و ارتقای امور کتابخانه صرف می‌کنند، آنها را از طرق مختلف مورد تشویق قرار دهند تا کتابدار با انگیزه بیشتری در جهت ارتقای حرفه‌ای خود تلاش کند.

۳. **مشارکت دادن در تصمیم‌گیری‌ها:** در عصر جدید، مدیری موفق است که به دنبال تمرکز تصمیم‌گیری نباشد، بلکه کارکنان را در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت دهد. در این شرایط کارکنان مقاومت کمتری در برابر تغییرات خواهند داشت و تصمیمات اتخاذ شده را قبول خواهند کرد و در قبال تصمیمی که با مشارکت خود وی گرفته شده، متعهد خواهد ماند (۵: ۱۰۲).

## نتیجه‌گیری

امروزه برای هر سازمانی که برای بهره‌وری و نقش خود در جامعه اهمیت قائل باشد، آموزش کارکنان امری اجتناب‌ناپذیر، روزمره و عادی تلقی می‌شود. اکنون مدیران به‌خوبی می‌دانند که «آموزش در حقیقت خود مدیریت است» زیرا بدون آموزش، پایه‌های مدیریتی سازمان به مخاطره می‌افتد و کارمندانی که نتوانند خود را با تغییرات کنونی در جامعه و اهداف جدید سازمانی تطبیق دهند، زمینه عقب‌ماندگی سازمان را فراهم می‌آورند.

کتابخانه‌ها نیز از این قاعده مستثنا نیستند و مدیران آنها به‌جای آنکه از آینده و تغییرات در حال وقوع وحشت داشته و تصمیم به بی‌تفاوتی نسبت به این تحولات بگیرند، باید بیندیشند و نیازهای آینده را پیش‌بینی کرده و با آگاهی و بصیرت کامل دوره‌های آموزشی لازم را برای آمادگی کتابداران تدارک ببینند تا بتوانند همگام با تغییرات فناوری، اقتصادی، اجتماعی، و فرهنگی پیش بروند. در غیر این صورت کتابخانه‌های ما به موزه‌هایی برای بازدید عموم تبدیل می‌شوند. برای جلوگیری از وقوع چنین پیشامدی باید مهارت‌های مورد نیاز در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات در کتابداران فراهم شود تا بتوانند علاوه بر کسب دانایی‌های لازم در حرفه خود، هر چه بهتر با کاربران رابطه برقرار کرده، از نیازهای واقعی آنها آگاه شوند و در جهت رفع سریع این نیازها قدم بردارند. برخی از مهارت‌های فنی مورد نیاز کتابداران در عصر جدید عبارتند از: تبدیل منابع چاپی به منابع دیجیتال، فهرستنویسی

منابع دیجیتالی، ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی و تولید ابرداده‌ها، آشنایی با نمایه‌سازی و فناوری پایگاه‌ها، طراحی رابط وب، آشنایی با فناوری وب و طراحی صفحات وب، و توانایی بازیابی اطلاعات از انواع منابع اطلاعاتی.

به غیر از این مهارت‌ها، مهارت‌هایی مانند انعطاف‌پذیری و مشارکت و همکاری گسترده با دیگر کتابداران و کسب مهارت‌های اجتماعی نیز از جمله توانایی‌هایی است که در این عصر بسیار مورد تأکید قرار گرفته است.

## پیشنهادها

برای آنکه کتابداران بتوانند هر چه بیشتر در جامعه متغیر و متحول امروز مفید واقع شوند راهکارهای زیر برای دوره‌های آموزش ضمن خدمت کتابداران پیشنهاد می‌شود:

- لزوم پشتیبانی و حمایت از برنامه‌های آموزشی توسط انجمن کتابداران،
- ارتباط و تبادل اطلاعات با انجمن‌ها و سازمان‌های بین‌المللی کتابداری،
- استخدام مدرسان واجد شرایط،
- رایگان و یا کم‌هزینه بودن دوره‌های آموزشی،
- رفع مشکلات مالی مؤسسات آموزشی و تهیه امکانات و تجهیزات برای آموزش،
- تجدیدنظر در محتوای دروس دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی و هماهنگ کردن آنها با واقعیت‌ها و نیازهای جامعه،
- تطبیق محتوای دوره‌های آموزشی با فناوری‌های جهانی و نیازهای جامعه، و
- برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های کوتاه مدت و مداوم.

## منابع

۱. آگادا، جان. «آموزش مهارت‌های اجتماعی به متخصصان اطلاع‌رسانی در جامعه شبکه‌بندی شده جهانی». ترجمه نادر نقشینه. در *گزیده مقالات چهل و هشتمین کنگره فید (اتریش: ۲۵-۲۰ اکتبر ۱۹۹۶)*. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۱۳۸۰، ص ۲۷۶-۲۹۸.
۲. ابطیحی، حسین. *آموزش و بهسازی منابع انسانی*. تهران: مؤسسه مطالعات و برنامه ریزی آموزشی سازمان گسترش، ۱۳۷۳.
۳. باقری زاده، محمد. *مدیریت سنجیده بنیان‌ها*. تهران: خدمات فرهنگی رسا، ۱۳۷۸.
۴. بوتیله، فرانس. «آموزش کتابداران و مدیران منابع اطلاعاتی: دو دیدگاه متفاوت مدیریت؟». ترجمه محمد رضا قانع. *فصلنامه کتاب*، دوره ششم، ۳ و ۴ (پاییز و زمستان ۱۳۷۳): ۸۰-۹۱.
۵. پیرزاد، حسن. «برخی ملاحظات روانشناختی موثر بر بهبود خدمات در کتابخانه‌های آستان قدس رضوی». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، دوره پنجم، ۱ (بهار ۱۳۸۱): ۹۵-۱۰۴.
۶. رداد، ایرج. «ملاحظات نیروی انسانی در عصر فن‌آوری: عناصر اصلی در مدیریت تغییر جهت توسعه خدمات». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، دوره پنجم، ۱ (بهار ۱۳۸۱): ۴۱-۴۸.
۷. عسکریان، مصطفی. «آموزش نیروی انسانی ضمن خدمت». *پژوهش‌های تربیتی*، دوره دوم، ۱ و ۲ (بهار و تابستان ۱۳۷۱): ۳۷-۴۸.
۸. فتحیان، حسام الدین. «نقش ICT در آموزش». *نما: مجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران*، دوره چهارم، ۱ (۱۳۸۳): ۱-۱۸.
۹. کاظمی، بابک. *مدیریت امور کارکنان: اداره امور استخدامی و منابع انسانی با نگرش کاربردی به بخش دولتی در ایران*. ویرایش ۳. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۸۰.
۱۰. کوکلان، هوشنگ. *رفتار سازمانی*. تهران: دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی، ۱۳۵۸.
۱۱. «گزارش دهمین نشست مشورتی استینفو ASTINFO و سمینار منطقه‌ای استراتژیهای آموزش اطلاعات برای قرن بیست و یکم (۱۸-۲۴ سپتامبر ۱۹۹۵، پکن، چین)». ترجمه عاطفه یزدان پناه. *اطلاع‌رسانی*، دوره یازدهم، ۴ (تابستان ۱۳۷۵): ۶۸-۷۹.
۱۲. ماترسکا، کاتارزینا. «کتابداران در عصر دانش». ترجمه محمدرضا سلیمانی. *اطلاع‌رسانی*، دوره بیستم، ۳ و ۴ (بهار و تابستان ۱۳۸۴): ۸۷-۹۸.
۱۳. ولاساک، رادولف؛ کالکوس، استانی. «آموزشگاه‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی و شغل‌های تخصصی آینده». ترجمه احمد یوسفی. در *گزیده مقالات چهل و هشتمین کنگره فید (اتریش: ۲۵-۲۰ اکتبر ۱۹۹۶)*. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۱۳۸۰، ص ۱۶۶-۱۷۴.
۱۴. هنر، رابرت. *مدیریت کارکنان*. ترجمه سعید علیمیرزایی. تهران: سارگل، ۱۳۸۳.
15. Lapp, Erdmute. "Information services and user training in the electronic library". *Library Management*, Vol. 17, No. 7 (1996): 31-36.

تاریخ دریافت: ۱۳۸۵/۳/۲۴