

کتابدار خوب:

خصوصیات و ویژگی‌ها^۱

• خالد یوسفی

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی

چکیده

هر کتابداری برای اینکه در سازمان خود فردی موفق و مفید باشد و بتواند در راستای اهداف سازمان قدم مثبتی بر دارد باید ویژگی‌های خاصی داشته باشد. او در عین اینکه فردی منضبط و منظم است و در کارها و خدمات خود دقت لازم را دارد خلاقیت و نوآوری داشته و سعی می‌کند مهارت‌های لازم برای ارائه خدمات هر چه بهتر را کسب کند. با آراستگی چه در ظاهر و چه در بیان و سخن سعی می‌کند الگویی برای دیگران باشد و چون وجدان کاری دارد و فردی متعهد است در امور حرفه‌ای خود موفق بوده و سازمان را در دستیابی به اهداف اطلاع‌رسانی کمک می‌کند.

کلیدواژه‌ها: کتابداران، اخلاق حرفه‌ای، کتابداری، شرح وظایف

از آنجا که خلاقیت مختص یک یا چند شغل و فعالیت خاص نیست و در ساده‌ترین فعالیت‌ها نیز می‌توان خلاق بود، کتابدار خوب می‌تواند با برخورداری از صفت خلاقیت، هر از چند گاهی فکر، ایده، شیوه یا راهکار تازه‌ای را ارائه دهد و محیط کار خود را از امور و فعالیت‌های یکنواخت نجات دهد و از روزمرگی، رها کند و در پر نشاط کردن فضای کاری گامی بردارد.

کتابدار باید با بهره‌گرفتن از تخیل، تفکر آزاد، اعتماد به نفس، کنجکاوی و میل به دانستن، سعی کند موانعی چون عادت‌ها، ترس از انتقاد و مورد تمسخر قرار گرفتن به خاطر درانداختن طرحی نو و تازه را از سر راه بردارد و دست و پای تفکر خلاق خود را در راه نوآوری برای بهبود خدمات فنی و عمومی کتابخانه خود باز کند.

۲. دقت

دقت، چه در خدمات فنی و چه در خدمات عمومی، از پیش‌نیازهای کاری کتابدار به شمار می‌آید. بنابراین لازم است کتابدار در تمامی مراحل کاری خود دقیق باشد تا بتواند از بی‌نظمی، اشتباه، نقص، دوباره‌کاری و اتلاف وقت در کار خود جلوگیری کند.

۳. نظم و انضباط

الف - نظم در حضور فیزیکی در محل خدمت: حضور منظم در محل کار بر اساس ساعات کار در نظر گرفته شده.

ب - نظم در کار: کتابدار باید در تمام کارهای خود از جمله فهرست‌نویسی، رده‌بندی، جست‌وجوی اطلاعات، ورود اطلاعات، سرویس‌دهی، برگه‌آرایی و چیدن کتاب‌ها در قفسه‌ها نظام‌مند و

ما کتابداران، چه با میل باطنی رشته دانشگاهی کتابداری را انتخاب کرده و سپس در کتابخانه‌ای شاغل شده باشیم و چه دست تقدیر ما را از فارغ‌التحصیلان رشته کتابداری به کار گمارده کتابخانه کرده باشد و یا از بد اقبال با رشته‌ای دیگر در کتابخانه‌ای مشغول خدمت باشیم، باید بدانیم که هر کتابداری برای اینکه بتواند در سازمان خود فردی موفق و مفید باشد و در راستای اهداف سازمان قدم مثبتی بردارد، باید ویژگی‌هایی داشته باشد. اگرچه بسته به نوع کتابخانه و سازمانی که کتابدار در آن مشغول خدمت است این ویژگی‌ها در تغییر و در پاره‌ای از موارد متفاوت است، اما در این مقاله سعی شده است با تأکید بر کتابدار کتابخانه عمومی، بارزترین ویژگی‌ها و خصوصیات یک کتابدار موفق به بحث کشیده شود. مهم‌ترین این و ویژگی‌ها عبارتند از:

۱. خلاقیت، ابتکار و نوآوری

خلاقیت نیرویی که ذهن انسان را برانگیخته و امکان آزاداندیشی و سوار شدن بر بال اندیشه‌ها را به او می‌دهد، فرایندی است که در فرد دیده می‌شود و در نتیجه این فرایند، یک اثر، ایده یا فعالیت جدید و متفاوت تولید و خلق می‌شود.

اگرچه خلاقیت نیز مانند بسیاری از ویژگی‌های دیگر انسان تا حدودی به توانایی‌های بالقوه و ذاتی او بر می‌گردد و بر همین اساس، ممکن است خلاقیت عده‌ای بیش از دیگران باشد، اما این بدان معنی نیست که نمی‌توان خلاقیت را فرا گرفت و یا آن را آموزش داد، بلکه شخص در هر زمانی می‌تواند توانایی خلاق خود را ارتقا دهد. بنابراین برخورداری بالقوه از صفت خلاقیت کافی نیست، بلکه باید با پرورش و شکوفا کردن، آن از این صفت بیشترین بهره را برد.

هر کتابداری برای اینکه بتواند در سازمان خود فردی موفق و مفید باشد و در راستای اهداف سازمان قدم مثبتی بردارد، باید ویژگی‌هایی نظیر نظم، دقت، خلاقیت و نوآوری داشته باشد

یافته و متحول شده است؛ به همین دلیل، ضرورت بهره‌گیری و استفاده از رایانه برای کتابداران بیشتر از هر قشر دیگری خود را نمایان می‌سازد. بنابراین کتابداران باید سعی کنند ضمن شرکت در دوره‌های ضمن خدمت و یا کلاس‌های آزاد آموزش رایانه، با تمرین و ممارست، مهارت لازم در بهره‌گیری از رایانه را بدست آورده، روزبه‌روز علم و مهارت خود را در این زمینه افزوده و روزآمد کنند.

۳-۴. مهارت در زبان‌های خارجی:

زبان، مهم‌ترین وسیله برقراری ارتباط بین انسان‌هاست، چه این ارتباط شفاهی باشد، چه مکتوب. در آثار مکتوب، زبان وسیله ارتباط بین یک انسان به نام خواننده و دیگری به نام پدیدآورنده است. پس برما کتابداران است تا به عنوان رابطان بین منابع مکتوب (کتاب و مواد کتابی) و خوانندگان، در حد توان خود علاوه بر تسلط بر زبان مادری و همچنین زبان رسمی کشور، به زبان یا زبان‌های دیگری آشنایی داشته باشیم، اگرچه این آشنایی سطحی باشد.

این موضوع برای کتابداران کتابخانه‌های تخصصی که بیشتر منابع آن به یک یا چند زبان خارجی نوشته شده است، ضرورت بیشتری دارد.

۴-۴. مهارت در ارتباطات انسانی:

در مشاغلی که شخص به طور مستقیم با ارباب رجوع ارتباط دارد، باید در وهله نخست به اصول ارتباط انسانی آگاه باشد، چراکه برقراری روابط خوب انسانی برای موفقیت فرد و سازمان، عامل بسیار مهمی است.

توانایی برقراری ارتباط مفید، سالم و منطقی با مراجعان و همکاران، مهارتی است که هر چه بیشتر کتابدار را در کسب موفقیت و پیشبرد فعالیت‌های حرفه‌ای او کمک می‌کند. چه بسا کتابدارانی با تحصیلات بالا در رشته کتابداری، تسلط بر رایانه، آشنایی با زبان‌های خارجی، داشتن اطلاعات عمومی و توانایی خلاق بودن، قادر به برقراری ارتباط اصولی با دیگران نبوده‌اند و همین امر موجب انزوای آنان و بی‌میلی و بی‌انگیزگی به خدمت در کتابخانه بوده است. بنابراین کتابداران باید سعی کنند توانایی‌ها و مهارت‌های فردی خود در برقراری ارتباط مطلوب با دیگران را تقویت کنند. برخی از این مهارت‌ها و توانایی‌ها عبارتند از:

- توانایی و مهارت گوش دادن به صحبت‌های دیگران و احترام به نظرها و

منضبط باشد تا شاهد کتابخانه‌ای مرتب و منظم باشد و بتواند کارهای خود را در زمان کمتر و به شیوه مطلوب‌تری به نتیجه برساند.

ج - نظم در قراردادن وسیله‌ای در جای خودش: گاه در بعضی از کتابخانه‌ها می‌بینیم که از میز امانت گرفته تا میز خدمات فنی مملو از وسایل شخصی کتابداران و یا وسایل کتابخانه است، طوری که در اولین نگاه، ذهن هر بیننده‌ای را می‌آزارد. ویژگی یک کتابدار خوب این است که همچنانکه بی‌نظمی در منزل را نمی‌تواند بپذیرد، در کتابخانه نیز بی‌نظمی را نپذیرفته و سعی در نظم و ترتیب محیط و اشیای آن دارد. کتابدار باید برای دسترسی آسان، هر وسیله‌ای را بعد از استفاده در محلی که برای آن وسیله در نظر گرفته قرار دهد، وسایل شخصی را در کشو یا فایل خود بگذارد و این موضوع را به همکاران خود نیز یادآوری کند.

۴. داشتن مهارت

۱-۴. مهارت و تخصص در کتابداری:

منظور از داشتن «مهارت و تخصص در کتابداری» برای کتابداران، تنها داشتن تحصیلات دانشگاهی در این رشته نمی‌باشد، زیرا که هیچ فردی را نمی‌توان به صرف داشتن تحصیلات دانشگاهی در رشته کتابداری، کتابدار خوب تلقی کرد. چه بسا فارغ‌التحصیلان رشته کتابداری که معلومات، دانش و مهارت کتابداری لازم برای انجام خدمات مفید در کتابخانه را نداشته و اشخاص دیگری با تحصیلات دیگر و گذراندن چند دوره ضمن خدمت، مهارت لازم برای انجام خدمات مفید در کتابخانه را کسب کرده‌اند.

اگرچه تحصیلات دانشگاهی در رشته کتابداری می‌تواند یک ویژگی مثبت و مفید برای کتابداران در ارائه خدمات فنی و عمومی در کتابخانه و پیشبرد اهداف سازمان باشد ولی باید بدانیم که هر کتابداری - چه فارغ‌التحصیل رشته کتابداری باشد و چه رشته‌ای دیگر، باید سعی کند از طریق مطالعه منابع کتابداری، استفاده از تجربیات کتابداران با سابقه (که خدمات کتابداری آنان مورد تأیید بوده است)، ارتباط با کتابداران دیگر کتابخانه‌ها و نیز روزآمد کردن علم کتابداری خود، مهارت لازم برای ارائه خدمات مفید و شایسته در کتابخانه را کسب کنند.

۲-۴. مهارت در رایانه:

در چند دهه اخیر، حجم فراوان اطلاعات از یک‌سو، لزوم گردش و اشاعه آسان‌تر و سریع‌تر آن از سوی دیگر، پای رایانه‌ها و ابررایانه‌ها را به عرصه کتابخانه و کتابداری باز کرده است. طوری که در بیشتر نقاط جهان، حتی در کوچک‌ترین و دور افتاده‌ترین کتابخانه‌ها، خدمات کتابخانه اعم از فنی و عمومی به صورت رایانه‌ای در آمده و کتابداران با استفاده از رایانه و نرم‌افزارهای رایانه‌ای سعی در بهبود و پیشبرد خدمات خود دارند.

با ورود رایانه به کتابخانه‌ها، وظایف و خدمات کتابداران نیز تغییر



خلاصیت، فرایندی است که در فرد دیده می‌شود و در نتیجه این فرایند، یک اثر، ایده یا فعالیت جدید و متفاوت تولید و خلق می‌شود

ارزش‌های آنها

- توانایی و مهارت تحمل دیگران
- توانایی و مهارت اعتماد کردن و اعتمادسازی در فضای
ارتباطی

- توانایی سخن گفتن و انتقال احساس
- توانایی استفاده صحیح از زبان اشاره که هر انسانی در ارتباطات
خود - خواسته یا ناخواسته - از آن استفاده می‌کند.

۵-۴. مهارت در روش تحقیق:

تحقیق و پژوهش در تمامی ادوار، بخش جدایی‌ناپذیر خدمات و
فعالیت‌های کتابخانه‌ها و کمک به کار تحقیقات از وظایف اصلی آنها
بوده و هست. بنابراین بر کتابداران است که با آشنایی با اصول، فنون
و روش‌های تحقیق علمی، پژوهشگران را در رسیدن به اطلاعات
به‌روز، واقعی و علمی کمک کنند.

۵. آراستگی

آراستگی یعنی آراسته بودن و آراسته یعنی زینت داده شده، مرتب و
منظم^۲. کتابدار - بویژه کتابدارانی که همواره با مراجعانی در ارتباط
می‌باشند - باید دست‌کم از چند جنبه زیر دارای آراستگی باشند:

۱-۵. آراستگی در پوشش (لباس):

چنانچه می‌دانیم، طرز پوشش هر کس به صورت ناخودآگاه در
روابط اجتماعی و ارتباطات انسانی او با دیگران تأثیر می‌گذارد. پوشیدن
لباس نو یا مدل‌های روز مهم نیست، مهم تمیزی و مرتب بودن لباس
است. تمیزی مقوله‌ای است که نیازی به تعریف و توصیف ندارد، اما
منظور از مرتب بودن لباس کتابدار، داشتن همخوانی شلوار با پیراهن
و یا کت، مانتو با شلوار و مقنعه و اطو کشیده بودن لباس هاست.
یعنی پوشش کتابدار طوری باشد که اگر الگویی برای مراجعان نیست،
دست‌کم تأثیر مثبتی بر آنها بگذارد.

۲-۵. آراستگی در صورت:

برای نمونه، برای آقایان کتابدار، داشتن ریش و سبیل یا کوتاه
کردن و یا تراشیدن آن مهم نیست، مهم پاکیزه نگه‌داشتن ظاهر است.

۳-۵. آراستگی در بیان و سخن:

کتابداران در ارتباط خود با مراجعان ضمن اینکه سعی می‌کنند که
به پرسش‌های مراجعان با تکان دادن سر و یا صداهای کوتاه پاسخ
ندهند، باید سعی کنند در انتخاب کلمات، عبارات و جمله‌ها برای
استفاده در گفت‌وگو و ارتباط خود حساسیت بیشتری به خرج دهند و
سعی کنند از بهترین و زیباترین واژگان استفاده کنند. برای نمونه، در
جدول زیر دو دسته از کلمات، عبارات و جمله‌هایی آمده‌اند که از بُعد
معنایی، تقریباً دارای یک معنا بوده، اما از نظر زیبایی‌شناسی ارتباط
متفاوت هستند:

پاسخ یا بازخورد کتابدار		پرسش یا برخورد مراجعه‌کننده
نامناسب	مناسب	
و علیک، یا تکان دادن سر	و علیکم السلام، سلام	سلام
ای، یا تکان دادن سر	تشکر می‌کنم بفرمایید	حال شما خوبه
بپرس	بفرمایید	یه سوال داشتم
بگو	چه کتابی می‌خوای	یه کتاب می‌خوام
چرا گیج شدی	دنبال چیز خاصی می‌گردید	نگاه به قسمت‌های مختلف
نه، امکان نداره	توضیح در مورد ضوابط و	می‌تونم بدون کارت از کتابخانه استفاده کنم
نه، مگه اینجا ...	نیاز به عضویت	
تکان دادن سر	خدانگهدار، خداحافظ	خداحافظ

در ضمن، بسته به سن و سال و جنسیت کتابدار و سن و سال و
جنسیت مراجعه‌کننده، کتابدار می‌تواند از کلمات و عباراتی استفاده
کند که کلام وی را آراسته‌تر و ارتباط را قوی‌تر می‌کند، برای نمونه:
دخترم، پسرعم، دخترخوب، پسرخوب، عزیز من، خواهر من، مادر
من، پدر من، برادر من، آقای عزیز، خانم محترم، دوست عزیز و ...

۶. داشتن مطالعه زیاد

هر کتابداری برای توفیق بیشتر در خدمات و فعالیت‌هایش، باید
اطلاعات عمومی و تخصصی خود را افزایش دهد. بدین منظور باید
دست‌کم چند ساعت از وقت خود را به مطالعه کتاب و دیگر منابع
اطلاعاتی اختصاص دهد. این امر برای کتابداران بخش مرجع و
کتابداران بخش امانت ضروری‌تر است.

۷. تعهد و وجدان کاری

کتابخانه به عنوان یک نهاد اجتماعی، دارای یک سری اهداف از پیش
تعیین شده است که دستیابی به این اهداف نیازمند تعامل نظام‌مند همه
عوامل نهاد است. در این میان نقش کتابدار به عنوان بدنه اصلی نیروی
انسانی سازمان خود، بارزتر و برجسته‌تر از دیگر عوامل است و اوست
که با داشتن تعهد و احساس مسئولیت در برابر وظایف خود (وجدان
کاری)، می‌کوشد توانایی‌هایش را در راستای استفاده بهینه از زمان و
امکانات موجود به کار گیرد تا وظایف خود را به بهترین شیوه انجام داده
و کتابخانه را در راستای رسیدن به اهداف خود کمک کند.

پی‌نوشت‌ها:

۱. این مقاله بر اساس تجربیات نویسنده در طول چند سال فعالیت و خدمت در
کتابخانه‌های عمومی نوشته شده و سعی شده است تا از کلمات، جملات و تعاریف
ملموس برای کتابداران استفاده شود.

۲. محمد معین، فرهنگ فارسی (تهران: امیر کبیر، ۱۳۷۵)، جلد ۱، ص ۳۹.