

نقش ارتباطی کتابدار مرجع^۱

نوشته آمودا والی

ترجمه اشرف السادات بزرگی^۲

چکیده: مقاله حاضر درصدد افزایش آگاهی برای لزوم توجه به آموزش و یادگیری مهارت‌های ارتباطی در مدارس کتابداری است. در اینجا بر جنبه‌هایی از مهارت‌های ارتباطی تأکید می‌شود که به ویژه یک کتابدار مرجع بایستی جهت ارائه خدمات اطلاعاتی مؤثر کسب نماید. همچنین شامل این پیشنهاد است که مدارس کتابداری بایستی برنامه‌های مهارت‌های ارتباطی را به عنوان بخشی در برنامه جامع آموزشی خود بگنجانند.

موفقیت میز مرجع بستگی زیادی به مهارت‌های ارتباطی کتابدار مرجع دارد. مهارت‌های ارتباطی وی از اجزای زیادی تشکیل می‌گردد. برخی از این اجزاء از این قرارند: شناخت مراجعان، درک طبیعت بشر، شایستگی، نظم و ترتیب، سادگی، تماس داشتن، متقاعدکنندگی، شناخت تنوعها، سازماندهی، ماده و محتوا، دقت نظر و اصلاح. علی‌رغم آنچه گفته شد، این فرایند ساده‌ای نیست که شخصی به راحتی مهارتی را که ممکن است مورد تمایل دیگری باشد داشته یا این‌گونه تربیت شده باشد. همچنین پرورش و تربیت فردی که این مهارت‌های ارتباطی را تعلیم می‌دهد نیز اغلب کار دشواری است. به طور کلی یک کتابدار مرجع با پنج روش ارتباط برقرار می‌کند: گوش کردن، صحبت کردن، خواندن، نوشتن، و ارتباطات غیرکلامی. هر یک از این مهارتها مهم است و نقشی مجزا و ویژه در فعالیتهای مرجع به عهده دارد.

1. A. Amudhavalli. "Reference Librarian as a Communicator". in: *Journal of Information Sciences*, vol. 3, no. 1 (July – sept. 1992), pp. 31 – 36.

۲. عضو هیئت علمی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

گوش کردن

گوش کردن را اغلب افراد به خوبی انجام نمی‌دهند و غالباً بحث‌انگیزترین مهارت‌ها تلقی گشته است. گوش کردن برای یک کتابدار مرجع چهار جزء اساسی را در برمی‌گیرد: شنیدن پیام، درک، ارزیابی و عکس‌العمل نشان دادن نسبت به آن. چیزی که آن را مشکل می‌سازد توجه و تمرکز به سخنی است که دیگری می‌گوید.

شنیدن با دقت باعث می‌شود که آنچه منظور گوینده است درک گردد؛ و اگر با تجزیه و تحلیل نیاز ابراز شده دنبال شود پاسخ مورد انتظار به دست می‌آید. بنابراین کتابدار مرجع از این جهت نیاز به تقویت مهارت گوش کردن دارد.

صحبت کردن

گرچه ممکن است کتابخانه‌ها در به‌کارگیری و استفاده از ارتباطات مکتوب به صورت مفروض عمل کنند، ارتباطات شفاهی نیز به همان اندازه مورد نیاز است، زیرا اساس خدمات مرجع عناصر انسانی است. تقابل انسانی میان کارمند کتابخانه و جامعه استفاده‌کننده از آن، به طور عمده در میز مرجع اتفاق می‌افتد و بر بهبود عملکرد سازمان می‌افزاید. ارتباطات شفاهی (صحبت کردن) به چهار شیوه انجام می‌گردد: رابطه ایجاد می‌کند و شناختی از مردم فراهم می‌سازد (همدلی)؛ اجازه مشارکت در مسائل را می‌دهد (ادراک متقابل)؛ مشارکت در آراء و اطلاعات را پدید می‌آورد (آگاهی بخشی)، و نگرشها را تغییر می‌دهد یا با آنها مقابله می‌کند و رفتاری خاص را موجب می‌گردد (افتناع‌کنندگی). هر یک از این روشها مهم است و البته هر یک فنون و مهارتهای متفاوتی را ایجاب می‌کند. مطمئناً ارتباطات شفاهی کتابدار مرجع آمادگی خاصی را نیاز دارد و لازم است مواردی را به خاطر بسپارد؛ مثل: طبع مراجعه‌کننده، اهمیت موضوع، قصد وی از پرسش، پاسخ مورد انتظار و نیز سازماندهی دقیق مطالب. گرچه ارتباط شفاهی نسبت به نوع کتبی آن دقت کمتری دارد، اما مستقیمتر است و تقابل را ممکن می‌سازد، و شامل بازخورد جهت برقراری تماس بهتر و درک صحیحتر می‌شود. بنابراین، ارتباط شفاهی در جریان ارائه خدمات مرجع سریع، عنصری اساسی است.

نوشتن

ارتباطات نوشتاری جهت خدمات مرجع وسیع مؤثرتر تلقی می‌گردند. در این زمینه، کتابدار مرجع به مهارت در نوشتن برای بیان مطالب مورد علاقه مراجعه‌کننده نیازمند است. نوشتن نیز همانند دیگر مهارتهای ارتباطی دارای مجموعه‌ای از اصول و سیاستهای ویژه است. زمانی که

ارتباطات نوشتاری مناسب است و نیز هنگام انجام کاری دقیق که جزئیات فنی را شامل می‌گردد، احتمالاً سازماندهی مجدد مطالب اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. به دلیل اهمیت فنی و حرفه‌ای شغل کتابداری، به خصوص در بخش مرجع، ارتباطات نوشتاری نقش مهمی در کتابخانه‌ها به عهده دارند. مطمئناً کتابدار مرجع نیاز دارد که آموزش نوشتن دیده باشد، زیرا به مناسبت شغلش در تهیه مطالبی چون گزارش درخواستها، گزارش شرح وضعیت، گزارشهای فنی، چکیده‌ها، کتابشناسیهای گزارمانی و تعبیر و تفسیر اطلاعات انتشار یافته در شکلی جدید جهت استفاده فوری درگیر می‌شود.

خواندن

مهارتهای کتبی و شفاهی کتابدار مرجع هر دو فقط زمانی مؤثر هستند که وی مهارتهای مطالعه را به خوبی کسب کرده باشد. مطالعه با کوششهای ذهنی و تمرکز سر و کار دارد، عنصر اساسی مطالعه درک پیام خواننده شده است. انتقادپذیرترین عنصر مهارت مطالعه کتابدار مرجع توانایی او در بهره‌گیری به موقع از توده مواد خواندنی است که برای انجام وظایفش به کار وی می‌آیند. عوامل اساسی در این فرایند، تندخوانی، تمرکز و کشف سریع حقایق، تعیین اهمیت پیام خوانده شده، ارتباط آن با نیازی مشخص و صلاحدید انتخاب یا حذف برخی موارد هستند. انتقادپذیرترین جنبه عوامل ذکر شده توانایی در تشخیص مواردی است که باید از نظر اطلاعاتی یا رفتاری مورد توجه مراجعه‌کننده خاصی قرار گیرد.

ارتباط غیرکلامی

بخش وسیعی از پیامها و عقایدی که در میز مرجع انتقال پیدا می‌کنند توسط روشهایی به جز کلام انجام می‌شوند؛ وضع ظاهری و لباس کتابدار مرجع، اعمال شخصی، حرکات و اشارات دست و صورت او خود نوعی ارتباط کلامی مستقیم و صریح و بیانگر وضعیت کتابخانه و فعالیتهای آن هستند. این گونه ارتباط غیرکلامی می‌تواند یکی از جنبه‌های انتقادآمیز کل فرایند ارتباط در میز مرجع باشد. گوش کردن، صحبت کردن، برخورد متقابل با مراجعه‌کننده در هر گامی با ارتباطات غیرکلامی آمیخته است. لازم به ذکر است که به همان اندازه‌ای که یک کارمند روابط عمومی یا میهماندار برای برخورد با افراد در زمینه این نوع مهارتها آموزش می‌بیند کتابدار مرجع نیز نیاز به تعلیم دارد. این جنبه از روابط آن قدر نامناسب و ناکافی است که اهداف و آرمانهای کل کتابخانه را مورد صدمه قرار می‌دهد.

در مجموع، مهارتهای ارتباطی فوق‌الگو و روشی را برای ارتباط فراهم می‌کنند که از طریق

آنها کتابدار مرجع و همکاران او قادر به همکاری مؤثر با یکدیگر خواهند بود. آگاهی و درک بنیانی از این مهارتها برای کارکنان مرجع در جهت حصول اهداف کتابخانه به عنوان سازمانی خدماتی بسیار ضروری است. نباید تصور شود که این مهارتها به طور کامل و کافی در طی مراحل آموزشهای معمولی آموخته شده‌اند. در آینده بایستی توسعه و بهبود مهارتهای ارتباطی به عنوان بخشی از برنامه‌های آموزشی کارکنان کتابخانه مورد توجه قرار گیرد.

متأسفانه اغلب مردم - که کتابداران را نیز شامل می‌شود - تصور می‌کنند که مهارتهای ارتباطی را فراگرفته‌اند و در این زمینه دانش کافی دارند. تصور عمومی این است که چنین مهارتهایی در دوره‌های آموزش رسمی به طور کامل تدریس می‌شود. با وجود این، تجربه عملی در سازمانها و کتابخانه‌ها کمبود جدی مهارت کارکنان در این زمینه را به وفور نشان می‌دهد و این به خصوص در میان آنانی که ارتباطات خارج سازمانی بیشتری دارند مشهود است.

در نظام آموزشی مدارس کتابداری کماکان بر مفاهیم و عقایدی به صورت بنیانی تأکید می‌شود که دانشجویان را برای احراز مشاغلی در سطوح اجرایی آماده می‌کند و در این سطوح احتمالاً مهارتهای ارتباطی با پیچیدگی نسبتاً کمتری ضروری است. بنابراین، باید گفت که در مدارس کتابداری بیشتر تأکید بر مهارتهای قبل از ارائه خدمات (خدمات فنی) است تا مهارتهای حین خدمت (تماس مستقیم رو در روی ارتباطات خارجی).

هر چه فعالیت‌های کتابخانه‌ها پیچیده‌تر می‌شوند انتظار از شیوه عملکرد کارکنان آنها نیز افزایش می‌یابد و اغلب آنان به مهارتهای ارتباطی مضاعف و ویژه‌ای بر اساس وضعیت خاص هر سازمان نیاز دارند. این مهارتها ممکن است شامل موارد ساده‌ای چون پاسخگویی تلفنی یا اموری دشوارتر مانند گزارش‌نویسی و نظایر آن باشد.

در حال حاضر علاقه و تلاش قابل توجهی برای گسترش برنامه‌های آموزشی جامع‌تر در زمینه مهارتهای ارتباطی به چشم می‌خورد.

مقاله‌ای این چنین، امکان پرداختن به جزئیات برنامه‌ای جامع در خصوص مهارتهای ارتباطی را ندارد. برنامه‌ای که بتواند به عنوان الگو توسط کتابداران به ویژه کتابداران مرجع پذیرفته شود نیاز به بحث بیشتری دارد. این برنامه‌ها بنابه شرایط، مهارتها و تواناییهای موجود در افراد مختلف جهت کسب مهارتهای گوناگون، متفاوت است. به هر حال، مدارس کتابداری بایستی برنامه‌های مربوط به مهارتهای ارتباطی را به عنوان بخشی از برنامه آموزشی جامع خود بپذیرند، و ضمناً ارتقاء عمومی کارکنان اجرایی را نیز مورد تأکید قرار دهند. مدارس کتابداری نیاز دارند که از نگرشها و موقعیتهای گوناگون آگاه باشند و از آنها جهت کسب مهارت در این

مأخذ:

1. George, M. W. "Questions Sheehy Can't Answer: Reflections on Becoming Head of Reference", *The Reference Librarian*, No. 3, Spring (1982). pp. 6-9.
2. Gothberg M. M. "Communication Patterns in Library Reference and Information Service", in: *Reference Quarterly*. No. 13. Fall (1972). pp. 7-14.
3. Meier, R. I. "Eiciency Criteria for the Operation of Large Librartes." in: *Library Quarterly*. No. 31 (1961). pp. 215-34.
4. Stevens, Norman D. *Communication Throughout Libraries*. Metuchen: Scarecrow Press, 1983.