



یادداشت



کتابخانه‌ها به ویژه کتابخانه‌های عمومی مکانهای امن فرهنگی برای رفع نیازهای اطلاعاتی اقشار مختلف جامعه هستند. علیرغم پیشرفت‌های سریع فن‌آوری اطلاعات، کتابخانه‌های عمومی کشور ما هنوز هم متکی و وابسته به منابع کتابی و مکتوب هستند. بنابراین نقش عامل انسانی در کتابخانه‌های عمومی بسیار چشمگیرتر از دیگر کتابخانه‌هاست. البته باید اذعان داشت که با وجود بکارگیری آخرین فن‌آوری‌های رایانه‌ای و اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی کشورهای پیشرفته و یا در کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی ایران هنوز هم عامل انسانی به عنوان مهم‌ترین و کلیدی‌ترین عنصر هر نظام اطلاع‌رسانی مدنظر است. در واقع تمامی نظام‌های اطلاع‌رسانی وابسته به انسان هستند و موجودیت آنها متکی به عامل انسانی است. بنابراین باید گفت که قلب خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های عمومی به ویژه بخش مرجع برقراری ارتباط مناسب بین مراجعه‌کننده و کتابدار است که فرآیندی کاملاً انسان‌مدار و ذهنی است.

هرگونه ارتباط انسانی نیازمند حداقل چند عنصر اساسی است که مهم‌ترین آنها عبارتند از: فرستنده پیام، گیرنده پیام، پیام، کانال ارتباط، اختلال و بازخورد. آنچه این فرآیند یعنی انتقال پیام از فرستنده به گیرنده را تسهیل می‌کند و باعث درک

و مشابهت‌های معنایی در دو طرف می‌گردد شناخت کامل فرستنده و گیرنده از یکدیگر است. با تعمیم این فرآیند به گروه‌های بزرگ جامعه می‌توان چنین استنتاج کرد که ارائه خدمات مناسب به اقشار مختلف جامعه از طریق کتابخانه‌های عمومی نیازمند شناخت کامل اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و روانشناختی جامعه مخاطبین است. پس از درک و شناخت این ویژگی‌ها کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی باید مهارت‌های لازم را برای برقراری ارتباط از طریق آموزش و تجربه کسب نمایند. کتابداران کتابخانه‌های عمومی علاوه بر یادگیری نحوه ارتباط با مخاطبان باید بیاموزند که چگونه به صورت گروهی با یکدیگر کار کرده تا بتوانند از این طریق به صورت بدنه‌ای واحد که تحت مدیریت فردی متخصص و کارآمد است عمل نمایند. تاکنون در مباحث کتابداری عمدتاً به بخش سازماندهی منابع مکتوب، تصویری، صوتی و غیره پرداخته شده است و کمتر به ساماندهی و نحوه ارتباط شفاهی و چهره به چهره با مخاطبین توجه شده است. وظیفه شناخت جامعه استفاده‌کننده در سطح کلان و سراسر ایران به عهده هیأت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور است. پس از این شناخت که از طریق پژوهش‌های دوره‌ای و در نواحی مختلف جغرافیایی ایران صورت می‌گیرد آنگاه باید به ساماندهی



کتابخانه‌های عمومی از نظر برقراری ارتباط با مخاطبان پرداخت که اهم آنها عبارتند از:

۱- ایجاد فضایی مناسب و صمیمانه برای مخاطبان و استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های عمومی. این امر شامل فضاهای فیزیکی، دکوراسیون، رنگ‌آمیزی، نورپردازی مناسب و ایجاد تسهیلات و امکاناتی است که با توجه به ویژگی‌های قومی، زبانی، مذهبی و نژادی خاص هر منطقه مدنظر قرار می‌گیرند. با رعایت این ویژگی‌ها استفاده‌کننده خود را در فضایی آشنا و صمیمانه احساس می‌کند و به راحتی می‌تواند با سطح تماس کتابخانه یعنی کتابدار ارتباط برقرار نماید.

۲- آموزش فرآیندهای ارتباط شفاهی و چهره به چهره برای کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی. این فرآیند مواردی هم چون نحوه بکارگیری زبان، حرکات بدنی، توسعه مهارت‌های گوش دادن، یادداشت برداری، نحوه پاسخگویی به سؤال‌ها، نحوه مشاوره، نوع لباس پوشیدن و غیره که منتج به ارائه استانداردهایی برای ارتباط شفاهی در کتابخانه‌های عمومی خواهد شد. در این راستا هم چنین نحوه ارتباط با همکاران و زندگی حرفه‌ای نیز باید مدنظر قرار گیرد. انجام این وظیفه مهم نیز به عهده هیأت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور است. علاوه بر این هیأت امنای می‌تواند از طریق ایجاد

تشکیلات مناسب و شرح وظایف کامل و مدون هر کتابدار به این فرآیند دینی وحدت عملی کتابخانه کمک نماید.

۳- ایجاد موقعیت و منزلت اجتماعی و حرفه‌ای مناسب برای کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی که باعث خواهد شد که کتابداران با عشق و علاقه و خودباوری بتوانند در فرآیندهای خدمات کتابخانه‌ای و اطلاع‌رسانی شرکت جویند. برای ایجاد چنین موقعیتی برای کتابداران لازم است تا نیازهای مادی و معنوی این قشر نجیب و شریف به طور کامل بررسی و رفع گردد.

۴- ارائه دروس خاص مرتبط با مهارت‌های برقراری ارتباط در آموزش رسمی کتابداران به ویژه برای آن گروه از کتابدارانی که قرار است در کتابخانه‌های عمومی شاغل شوند. امید است با توجه به موارد مذکور کتابخانه‌های عمومی و کتابداران شاغل در آنها با سرلوحه قرارداد این امر مهم که در شرایط کنونی جامعه ما همه چیز به مایشین و رایانه ختم نمی‌شود بتوانند به جامعه خود که به شدت نیازمند توسعه فرهنگ و سیاسی و خدمات اطلاع‌رسانی است خدمت نموده و نقش اساسی و کلیدی خود را در تحقق جامعه مدنی ایفا نمایند.

علی مزینانی