رضایتمندی کاربران: آنچه مدیران کتابخانه‌ها می‌توانند از شاهزاده بیاموزند!

مقدمه مترجم

هر مدیر می‌تواند یک رهبر، شهریار یا شاهزاده باشد. بیشتر قوانین رهبری در مورد مدیریت کتابخانه‌ها نیز مصداق دارد. مینتزبرگ مدیریت را با مسئولیت یک مجموعه هم‌ارز می‌داند و می‌گوید: «مدیر به تعریف من، کسی است که مسئولیت کل یک سازمان یا بخش تفکیک‌شده و قابل تشخیصی از سازمان بر عهده‌ی اوست.» جیسن مارتین در سال ۲۰۱۹ در مقاله‌ای با نگاهی متفاوت‌تر از نگاه خسته‌کننده، کلیشه‌ای و تئوریک اما واقع‌بینانه از وظایف مدیریت که بارها در متون و مقالات ارائه شده، سعی کرده است با الگوبرداری از کتاب شهریار ماکیاولی_ که من ترجیحاً در این مقاله شاهزاده ترجمه کرده‌ام- وظایف مدیران کتابخانه‌ها را بیان کند. او در مقاله خود شش اصل را مدنظر قرار داده است و هر اصل را با بیان یک جمله الگو از کتاب ماکیاولی سندیت بخشیده است.

-هنگامی که مردم به یک رهبر ماکیاولی فکر می‌کنند، اغلب فردی متقلب، غیراخلاقی و خیانت‌کار به ذهن‌شان متبادر می گردد؛ شخصی که مایل است برای به دست آوردن و حفظ قدرت، هر کاری را که لازم است انجام دهد. این ایده رهبری ماکیاولی ناشی از درک نادرست و ناقص از کتاب «شاهزاده» اثر ماکیاولی است.

ماکیاولی نوشت «شاهزاده‌ای که مایل است خود را نگه دارد لازم است بداند که چگونه کار اشتباهی انجام دهد.» (ص ۳۴) و گاهی اوقات کاری که یک رهبر باید انجام دهد – کار صحیح – به سقوط وی منجر خواهد شد، بنابراین بهتر است آنچه را که باید انجام شود حتی اگر زشت یا غیراخلاقی باشد انجام دهیم. این رویکردها برای رهبری تنها بخش بسیار کمی از توصیه‌های کتاب است.

نیکولو ماکیاولی (۱۵۲۷-۱۴۶۹) در فلورانس ایتالیا متولد شد و چهارده سال را به عنوان دیپلمات گذراند تا قبل از زندانی شدن توسط حکومت مدیچی. او شاهزاده را در دورانی که در زندان بود، نوشت، بنابراین ممکن است نظر منفی او درباره انسان بهانه شود؛ اما پیام اصلی او در مورد شاهزاده انجام کارهایی نیست که برای به دست آوردن و حفظ قدرت انجام می‌شود. پیام او این است که مردم از پادشاهی شما راضی باشند یا حداقل آن‌ها از شما متنفر نباشند. برای این منظور او توصیه کرد: «هر شاهزاده باید مایل باشد که مهربان تلقی شود و نه ظالم و بی‌رحم.» (ص ۳۷)؛ که این بسیار متفاوت از نظر رایج درباره ماکیاولی است.

یک مدیر با خوشحال کردن افراد، موقعیت خود را حفظ می‌کند و خود را در برابر مصیبت‌ها محافظت می‌کند. وقتی مردم از مدیر خود خوشحال و خوشنود باشند، وفادارتر خواهند بود. از نظر سازمانی، این امر تعهد عاطفی نامیده می‌شود و بیشتر از هر عامل سازمانی دیگری برای کاهش گردش مالی، بهبود رضایت و بالا بردن روحیه اثربخش‌تر است. بسیاری از رهبران می‌خواهند حمایت طبقه نجبا – مدیران ارشد دانشگاه و هیئت‌مدیره‌های کتابخانه‌ها – را داشته باشند، اما همان‌طور که ماکیاولی توضیح می‌دهد تعداد این افراد (طبقه نجبا) کم هستند و رهبران می‌توانند به راحتی در برابر آن‌ها بایستند، خصوصاً وقتی که وفاداری و پشتیبانی توده‌ها را به دست آورده‌اند (ص ۲۱).

دروس رهبری شاهزاده برای مدیران کتابخانه همان اندازه مهم است که رهبران ایتالیایی قرن شانزدهم از آن برخوردار بودند. نکته اصلی ماکیاولی این است که افرادی را که شما رهبری می‌کنید خوشحال کنید. او شش روش برای انجام این کار توصیف می‌کند: یک رهبر خوب و یک حرفه‌ای ذی‌صلاح، ایجاد و حفظ روابط با مردم، متوقف کردن مشکلات قبل از شروع، توانمندسازی مردم، ارزش‌های قوی استانداردهای بالاداشتن و چشم‌انداز (بصیرت). این مقاله به‌طور خلاصه به بررسی هر یک از این مناطق می‌پردازد و اهمیت آن‌ها را برای مدیران کتابخانه‌ها شرح می‌دهد.

یک رهبر خوب و یک متخصص شایسته باشید

«بنابراین، کسی که با حمایت مردم یک شاهزاده می‌شود، باید آن‌ها را دوست بدارد و این کار را با دیدن آن‌هایی که نمی‌خواهند به‌وسیله او سرکوب شوند به‌راحتی می‌تواند انجام دهد.» (ص ۲۲).

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

ماکیاولی به ما می‌گوید: داشتن یک رهبر خوب، این است که افراد تحت رهبری خود را خوشحال کنیم. اگر آن‌ها از ما و رهبری ما خوشحال باشند، آن‌ها وفادارتر، متعهدتر و مشتاق‌تر برای ایجاد یک فرهنگ سالم هستند. اولین درس – و شاید مهم‌ترین راه – برای مدیران کتابخانه‌ها در مورد چگونگی شاد نگه‌داشتن کاربران این است که یک رهبر خوب باشید. مدیران کتابخانه‌ها از چند طریق می‌توانند رهبران خوبی باشند، اولین آن این است که کتابداری باتجربه و لایق باشند.

ماکیاولی اظهار داشت: «رهبرانی که تنها به واسطه خوش‌شانسی شاهزاده می‌شوند، در بالا آمدن مشکلی ندارند، اما احتمال کنار گذاشتن آن‌ها بسیار زیاد است.» (صفحه ۱۳). داشتن بخت و اقبال خوب است، اما بهترین ثروت این است که افرادی را که رهبری می‌کنید خوشحال و راضی باشند.

کتابداری یک شغل حرفه‌ای است. برای اینکه یک مدیر خوب باشید، باید به کار در کتابخانه مسلط باشید. این بدان معنا نیست که شما می‌توانید تمام کارها را در کتابخانه انجام دهید بلکه این تجربه را برای درک کار دارید و می‌توانید مکالمات معنی‌دار با کتابداران و کارمندان کتابخانه در مورد مسائل کار داشته باشید. با آگاهی از کار کتابخانه باعث احترام کتابداران و کارکنان کتابخانه می‌شود. آن‌ها با داشتن مدیری که به آن‌ها احترام می‌گذارد، شادتر از زمانی هستند که به آن احترام نمی‌گذارند.

برای اینکه یک مدیر کتابخانه خوب باشیم باید هم کتابداری و هم مدیریت را مطالعه کنیم. ماکیاولی به خوانندگان خود دستور می‌دهد: «یک شاهزاده نباید هدف و اندیشه دیگری داشته باشد و چیز دیگری را برای مطالعه خود انتخاب کند، جز جنگ و قوانین و نظم و ترتیب آن.» در زمان نگارش شاهزاده، وظیفه اصلی یک شاهزاده جنگ و مسائل مربوط به آن بود، هم محافظت از پادشاهی خود و هم گسترش آن. مدیران کتابخانه‌های امروز به وضوح قصد ندارند کتابخانه را به میدان جنگ تبدیل کنند، آن‌ها باید به مطالعه کتابخانه و مدیریت بپردازند. توسعه شخصی برای هر کسی در هر زمینه‌ای عامل اصلی موفقیت است، این امر به ویژه در مورد مدیریت صادق است. مدیران کتابخانه‌ها باید هر روز نه تنها از خود بپرسند که چگونه می‌توانند مدیران بهتری شوند، بلکه باید بدانند چگونه می‌توانند کتابداران بهتری شوند. مطالعه کتابداری و مدیریت به مدیران کتابخانه نیز کمک می‌کند تا از تغییر در حرفه پیروی کنند. مدیران موفق «اقدامات خود را مطابق با مقتضیات زمان» معطوف می‌کنند. (ص ۵۸). یک مدیر کتابخانه باید نه تنها مقتضیات زمان‌ها را بشناسد، بلکه پیش‌بینی کند چه زمان و چگونه ممکن است این نیازها تغییر کند.

«یک شاهزاده خوب باید یک روباه باشد تا تله‌ها را کشف کند و شیر باشد تا گرگ‌ها را بترساند.» (ص ۳۹). همین مورد در مورد مدیران کتابخانه نیز صادق است. آن‌ها باید بدانند چه کسانی در محوطه کتابخانه خود یا در شهر، دولت و حکومت متحدان کتابخانه هستند و چه کسانی نیستند. آن‌ها باید بدانند که چگونه در مکان‌های مختلف و برای مخاطبان مختلف حامی باشند. خلاصه اینکه آن‌ها باید سیاسی باشند و بتوانند بازی را انجام دهند. آن‌ها باید بدانند که چگونه می‌توانند برای کتابخانه بجنگند و بتوانند از تله‌های سیاسی که می‌تواند برای آن‌ها و کتابخانه گران تمام شود، دوری کنند. این برای بسیاری از مدیران و نه فقط برای مدیران کتابخانه دشوار است. آگاه بودن از نظر سیاسی غالباً به معنای داشتن سطح بالایی از هوش هیجانی به ویژه همدلی است. با استفاده از همدلی، یک مدیر کتابخانه قادر به درک انگیزه‌های دیگران و وضعیت سیاسی کتابخانه آن‌ها و جامعه بزرگی است که در آن فعالیت می‌کنند.

سرانجام، برای اینکه یک مدیر خوب باشید، یک مدیر کتابخانه باید گروه مدیریتی خوبی را تشکیل دهد. تشکیل یک هیئت مدیریت اهمیت کمی ندارد (ص ۵۳) و هیئت‌مدیره «مطابق تشخیص شاهزاده» خوب است یا خیر. (ص ۵۳). آرایش و کیفیت تیم مدیریتی بازتاب مستقیم مدیر است. این گروه چندین وظیفه مهم را ارائه می‌دهد. آن‌ها نماینده کتابخانه هستند در زمانی یا برای کارهایی که معاون / مدیر قادر به انجام آن نیستند. مدیران باید اطمینان حاصل کنند که هیئت‌مدیره آن‌ها نمایندگان خوبی از کتابخانه هستند و هر دو پیام و رسالت کتابخانه را می‌شناسند و می‌توانند به آن وفادار بمانند. هیئت‌مدیره همچنین به پر کردن شکاف‌های مدیریتی رئیس / مدیر کمک می‌کند و باید مهارت‌ها و توانایی‌های متنوعی را برای گروه داشته باشد. اگر یک معاون / مدیر کتابخانه به تفصیل گرایش داشته باشد، پس هیئت‌مدیره باید شخص قوی داشته باشد. همه عوامل مدیریتی مؤثر باید در هیئت‌مدیره نشان داده شوند.

مهم‌ترین وظیفه یک هیئت‌مدیره ارائه مشاوره به رئیس / مدیر است. از این نظر، مدیران کتابخانه‌ها باید دو کار اساسی انجام دهند. اولاً، آن‌ها باید برای هیئت‌مدیره توضیح دهند که «گفتن حقیقت توهین نیست». (ص ۵۴) این امر نه تنها باعث می‌شود که «متملقان» منزوی شوند، بلکه به مدیران این امکان را می‌دهد که اطلاعات مهم و گاه ناخوشایند را نیز بشنوند. وقتی مدیران کتابخانه بدانند که به آن‌ها حقیقت گفته نشده است، آن‌ها حق دارند که عصبانی شوند. (ص ۵۴-) دوما، مدیران باید «یک سؤال‌کننده ثابت باشند و بعد از آن یک شنونده صبور در مورد چیزهایی که از او سؤال می

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

کنند» پاسخگو باشد. (ص ۵۴). اگر مدیران کتابخانه از مشاوره صداقت بخواهند، باید به آن گوش فرا دهند و به آن عمل کنند. این همچنین بدان معنی است که مدیران کتابخانه از دانش و آگاهی کافی برای درک آنچه نمی‌دانند و اطمینان کافی برای درخواست آن اطلاعات برخوردار هستند.

ایجاد و حفظ روابط

یکی از سخت‌ترین راه‌کارهایی که مدیران کتابخانه می‌توانند به آن وسیله کتابداران و کاربران خود را خوشحال کنند ایجاد روابط با آن‌ها است. این کار مهارت زیادی می‌خواهد. برای برخی از روسا/ مدیران، کتابخانه آن‌ها برای ایجاد روابط با همه افراد بسیار بزرگ است. در عوض، آن‌ها باید روی گزارش‌های مستقیم و مربی‌گری و غیره متمرکز شوند تا بتوانند روابط خود را ایجاد کنند. هدف از ایجاد روابط ایجاد جامعه و اعتمادی است که از نوآوری و همکاری در کتابخانه حمایت کند؛ اما روابط فقط با آن دسته از کسانی که وضع خوبی دارند نباید برقرار شود. در شاهزاده، ماکیاولی اعلام کرد با دشمن «باید به خوبی رفتار شود یا خرد شود.» (ص ۴) نظر ماکیاولی این است که رهبران یا باید دشمن را نابود کنند تا دیگر مجدداً مشکلی ایجاد نکند، یا باید با آن‌ها برخورد خوبی داشته باشند که دیگر هرگز نخواهند دوباره مشکل ایجاد کنند. دشمنان یک کلمه سخت برای یک کتابخانه است، هر کتابخانه خود کارکنان بدخلق، ناراضی و بداقبال دارد. یکی از بهترین کارهایی که مدیران کتابخانه می‌توانند انجام دهند ایجاد روابط با کتابداران و کارمندان کتابخانه و نیز اعضای جامعه بزرگ‌تر است که به نوعی از کتابخانه ناراضی هستند. هرچند ممکن است این روابط موفقیت‌آمیز نباشند، اما این روابط، کمک می‌کنند تا کتابخانه به یک سازمان کارآمدتر تبدیل شود.

هنگامی که یک شاهزاده قلمرو جدیدی را به دست آورد، ماکیاولی توصیه می‌کند بهترین کاری که می‌توانند برای نگه داشتن آن سرزمین‌ها انجام دهند این است که «برو و آنجا زندگی کن» (ص ۴). با شناخت اعضا و جمعیت‌های جدید، از آداب و رسوم و فرهنگ مردم می‌آموزند. این کمک می‌کند تا شاهزاده جدید به عنوان یک حاکم پذیرفته شود. برای اینکه مدیران کتابخانه بتوانند روابط برقرار کنند، باید قابل مشاهده باشند. آن‌ها باید در کتابخانه خود – و در محوطه دانشگاه و اجتماع خود – در ارتباط باشند تا این روابط مهم را ایجاد کنند. مدیران کتابخانه باید قابل دسترسی باشند. آن‌ها باید انسان باشند و به دیگران اجازه دهند تا آن‌ها را بشناسند. هر دوی این‌ها به هوش هیجانی احتیاج دارند. برای دستیابی، مدیران کتابخانه باید نسبت به دیگران آگاه باشند. آن‌ها همچنین باید احساسات خود را مدیریت کنند. اگر یک‌بار با عصبانیت برخورد کنند، مردم از نزدیک شدن به آن‌ها می‌ترسند زیرا نمی‌دانند چه جوابی خواهند گرفت. باز بودن و آگاهی از هوش هیجانی همچنین در شناخت دیگران از یک مدیر کتابخانه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. هر چه یک کتابدار یا کارمند دورتر از یک مدیر کتابخانه باشد، مدیر نسبت به آن‌ها احساس کمتری دارد. با انسانی کردن خود از طریق به اشتراک گذاشتن سرگرمی، گفتن داستان‌های خانوادگی و بحث درباره عشق مشترک گربه‌ها (سگ‌ها یا خرگوش‌ها یا مارها)، یک مدیر کتابخانه انسانی‌تر و صمیمی‌تر می‌شود.

ماکیاولی توصیه می‌کند هر شاهزاده معاصر «راه‌های پیشرفت را با مردان بزرگ دنبال کند.»(ص. ۱۱). برای مدیران کتابخانه این بدان معنی است که آن‌ها نیاز به یک مربی دارند مخصوصاً در جاها یا موضوعاتی که توانمند نیستند؛ اما به دیگر معنی باید خود مربی باشند. بهتر است در جاه‌هایی که ارتباط سخت و ناممکن هست حتماً یک مربی باشد؛ و دیگر اینکه یکی دیگر از راه‌های رضایت‌مندی کاربران ایجاد سرگرمی و تفریح از طریق برگزاری جشن و برنامه‌ها مختلف در ایام سال است (ص.۵۲). مدیران کتابخانه نه تنها باید از کتابخانه بلکه از کاربران کتابخانه نیز تجلیل کنند. مهم‌ترین منبع کتابخانه کاربران آن هستند و باید به خاطر آنچه برای کتابخانه انجام می‌دهند، مورد تقدیر قرار گیرند.

قبل از هر کار، مشکلات را از میان بردارید.

در حالی که آشنایی با افراد در جشن‌های کتابخانه سرگرم کننده است و به راحتی افراد را خوشحال می‌کند، گاهی اوقات مدیران کتابخانه باید اقدامی انجام دهند که باعث ناراحتی آن‌ها نمی‌شود ولی به احتمال زیاد دیگران را در کوتاه‌مدت ناراحت می‌کند. این کار باید انجام شود زیرا این اقدامی که اکنون صورت گرفته است کاربران را شادتر می‌کند و کتابخانه در درازمدت بهتر عمل می‌کند. ماکیاولی می‌نویسد: «همه شاهزادگان محتاط ... نه تنها باید مشکلات موجود، بلکه مشکلات بعدی را نیز در نظر بگیرند که با هر انرژی آماده شوند، زیرا وقتی پیش‌بینی شده است، می‌توان آن‌ها را اصلاح کرد؛ اما اگر صبر کنید تا آن‌ها نزدیک شوند، نوش داروی بعد مرگ سهراب است زیرا دارو دیگر به موقع نیست و بیماری ناخوشایند شده است. در این بازه زمانی، اگر مسئله در ابتدا تشخیص داده نشده یا تحت درمان قرار نگرفت، تشخیص آن آسان می‌شود اما درمان آن دشوار است.» (ص ۶-۵).

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

به عبارت ساده، مدیران کتابخانه خوب باید جلوی اقدامات کوچک را بگیرند تا از بروز مشکلات بزرگ جلوگیری کنند. یکی از بدترین ایده‌هایی که مدیر کتابخانه می‌تواند داشته باشد، این است که: «مشکلات خودشان درست می‌شوند.» آن‌ها به‌ندرت آن را انجام می‌دهند و اگر مدیران کتابخانه منتظر بمانند تا مجبور به اقدامی شوند، مشکل بزرگ و پیچیده می‌شود و باعث می‌شود بسیاری از اعضا و کاربران نه تنها در زمان حال بلکه در آینده قابل پیش‌بینی نیز ناراضی می‌شوند.؛ بنابراین، مدیران کتابخانه باید اقدامات لازم را برای متوقف کردن نه تنها مشکلات کوچک، بلکه از طریق همدلی و تفکر آن‌ها را پیش‌بینی کنند و پیش از شروع مشکلات، جلوی آن را بگیرند؛ بنابراین رهبران کتابخانه باید مشکلات را پیش از شروع پیش‌بینی و تصحیح کنند، ماکیاولی هشدار می‌دهد، «اگر کسی که جایی را اداره می‌کند نتواند جلو ضرر را قبل از هر کاری بگیرد، واقعاً خردمند نیست.» (ص ۳۲).

این یک مزیت دیگر برای مدیران کتابخانه برای نزدیک بودن، قابل مشاهده بودن و داشتن روابط با کتابداران و کارکنان کتابخانه‌ها است: مدیران به احتمال زیاد به دنبال راه‌حل‌های سودمند و حل مشکلات کاربران هستند. ماکیاولی اظهار داشت، «یک شاهزاده باید در بین مردم خود زندگی کند به گونه‌ای که هیچ شرایط غیرمنتظره‌ای، خواه از خیر و شر، او را تغییر ندهد.» (ص. ۲۱). مدیران کتابخانه با خارج شدن از محل کتابخانه، می‌توانند در مورد آنچه در کتابخانه اتفاق می‌افتد یاد بگیرند قبل از آنکه آن را به دفتر خود برساند چرا که در آن زمان خیلی دیر است.

توانمندسازی مردم

برای پویایی کتابخانه، مدیران کتابخانه باید کتابداران و کارکنان کتابخانه را توانمند سازند. مدیران کتابخانه باید به آن‌ها نوآوری یاد بدهند، خدمات جدیدی را امتحان کنند، راه‌حل‌های جدید برای مشکلات قدیمی را کشف کنند و از همه مهم‌تر آزادی و ایمنی برای عدم موفقیت داشته باشند. ماکیاولی وقتی نوشت، این را می‌دانست، «کسی که شهری را عادت به آزادی می‌دهد، آن را با استفاده از شهروندان خود راحت‌تر از هر راه دیگری نگه خواهد داشت.» (ص. ۱۰). توصیه او در اینجا این است که آزادی مردم را برای محکم‌تر کردن پایه‌های حکومت خود از بین نبرید. این فقط باعث می‌شود که یک رهبر سریع و راحت سقوط کند. در عوض، مردم باید آزادی خود را داشته باشند. مدیران باید با مردم با عزت و احترام رفتار کنند، آن‌ها بزرگسالانی هستند که قادر به تصمیم‌گیری هستند. به همین خاطر مدیران ضعیف می‌ترسند از این آزادی علیه آن‌ها استفاده شود، اما مدیران قوی کتابخانه می‌دانند که این آزادی باعث ایجاد اعتماد و پشتیبانی در کل کتابخانه خواهد شد. رهبران هنگامی که به دیگران قدرت می‌بخشند، قدرتمندتر می‌شوند.

ارزش‌ها و استانداردهای والا داشته باشید.

برای اینکه یک مدیر کتابخانه با عملکرد خوب باشید و کتابداران و کارکنان کتابخانه را خوشحال کنید، باید از کمانداران باهوش که «طراحی برای ضربه زدن به علامتی که خیلی دور به نظر می‌رسد، تقلید کنند. قدرت رسیدن به تعظیم آن‌ها، بسیار بالاتر از علامت و با کمک اهداف بسیار بالا و هدف قرار دادن نقطه مورد نظر برای رسیدن به هدف خود است.» (ص. ۱۱). مدیران باید استانداردهای خود را بالا تنظیم کنند، هم برای خود و هم برای کسانی که در کتابخانه کار می‌کنند. در نگاه اول، این ممکن است خوشایند مردم نباشد. شاید تعیین استانداردهای پایین و اجازه دادن به همه افراد بر روی حداقل کار ناچیز می‌تواند راهی واقعی برای خوشحال کردن کارمندان باشد، اما در حقیقت مردم دوست دارند که مورد اعتراض قرار بگیرند (با دلیل) برای رشد و توسعه شخصی و حرفه‌ای.

تنظیم استانداردهای بالا امکان رشد و ترغیب و الهام بخشیدن و انگیزه دادن به کسانی که در این کتابخانه هستند را می‌دهد که ویژگی بارز رهبران تحول‌گرا است. بهترین راه برای رسیدن به هدف خود رسیدن به هدفی بالاتر از آنچه می‌خواهید بروید.

پایه و اساس این استانداردهای بالا نیاز به یک سیستم ارزشمند دارد. ماکیاولی رهبری را توضیح می‌دهد: «کسی که خود را مستحکم و از لحاظ عملکرد در سطح بالاست، کسی که می‌تواند فرمان دهد و مردی شجاع است، در مقابله با مشکلات، کسی که در صلاحیت‌هایش شکست نمی‌خورد و کسی که با حل‌وفصل مشکلات و انرژی خود تمام مردم را ترغیب می‌کند»؛ رهبری است که «پایه‌های خود را به خوبی بناگذاشته است.» (ص. ۲۲). ارزش‌ها، همه چیزهایی را که مدیران کتابخانه خوب انجام می‌دهند، محل تخصیص بودجه برای چگونگی ساخت یک مجموعه و خدماتی که کتابخانه برای یادگیری مردم ارائه می‌دهد را هدایت می‌کنند. یک سیستم ارزشی ارزشمند که به طور مداوم برای هدایت تصمیمات شخصی و حرفه‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرد، باعث می‌شود تا یک مدیر کتابخانه از تصورات «تحقیرآمیز» و «ناخوشایند و بی‌ثبات تلقی شده» در مورد خود جلوگیری کند. (ص.۴۱) یک رئیس کتابخانه با ارزش‌های قوی نشان می‌دهد «احکام وی

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

غیرقابل برگشت است و خود را به گونه‌ای حفظ می‌کند که هیچ‌کس نمی‌تواند امیدوار باشد که او را فریب دهد یا او را دور کند.» (ص. ۴۱) هدایت ارزش‌ها همچنین یک مدیر کتابخانه را به عنوان «نمونه‌ای خوب» می‌شناساند (ص.۵۰).

مدیران کتابخانه باید از معیارها و ارزش‌های خود برای غلبه بر موانع و استقامت استفاده کنند. ماکیاولی اظهار داشت، «شاهزادگان وقتی بزرگ می‌شوند که با مشکلات و موانعی که با آن‌ها روبرو می‌شوند، بزرگ شوند.» (ص. ۴۸). هر مانع برطرف شده، هر مشکلی که وجود دارد، مدیر را قوی‌تر، بهتر و دارای دانش بیشتری می‌کند. مدیران سپس از قدرت، توانایی و دانش بهبود یافته خود برای غلبه بر چالش ترسناک‌تر بعدی استفاده می‌کنند. کنار گذاشتن چشم‌انداز یا روند تغییر، همه را در کتابخانه تضعیف روحیه کرده است. مدیران کتابخانه همچنین باید مسئولیت اقدامات خود را به عهده بگیرند. یک مدیر خوب هرگز نباید «از دست دادن اصول خود را به خاطر کاهلی پس از این سال‌ها در اختیار داشتن آن، خودش را سرزنش کند» (ص ۵۶). مدیران کتابخانه باید مسئولیت هر اتفاقی را که در کتابخانه رخ می‌دهد، به عهده بگیرند. این امر نه تنها اعتماد به نفس کتابداران و همکاران کتابخانه‌ها و مدیریت دانشگاه یا منطقه یا حکومت را بهبود می‌بخشد، بلکه به همه افراد موجود در کتابخانه نیز القا میکند که مسئولیت امور را به عهده بگیرند.

یک چشم‌انداز داشته باشید.

«و باید به خاطر داشته باشید که هیچ‌چیز مشکل‌تر، مخاطره‌آمیزتر و نامشخص‌تر از موفقیت نیست به معرفی نظم جدیدی در امور منجر شود.» (ص.۱۲).

تغییر دادن یا تغییر کردن.

چگونه بسیاری از مدیران کتابخانه با عدم موفقیت در مدیریت تغییرناپذیر شده‌اند؟ کتابداران و کارمندان کتابخانه‌ها غالباً ناعادلانه مایل به تغییر نیستند، اما این درست نیست. همه انسان‌ها از تغییر ناخواسته جلوگیری می‌کنند زیرا تغییر، وادی ناشناخته‌ها را با خود به همراه می‌آورد، اما انسان می‌تواند و هر زمان که می‌داند شرایط را تغییر دهد – هر چقدر هم که عدم اطمینان داشته باشد – می‌تواند تغییر کند و بهتر شود. افرادی که سیگار کشیدن، نوشیدن و یا مواد مخدر را ترک می‌کنند و زندگی جدیدی را در شهر دیگری در سراسر کشور شروع می‌کنند یا افرادی که روابط زشت را ترک می‌کنند همه تغییراتی سخت ایجاد کرده‌اند، اما با دانش و زندگی فعلی خود مورد تشویق، انگیزه، الهام‌بخش و تجدید قوا قرار گرفتند که برای آن‌ها سودمند نیست و آن‌ها نیاز به تغییر دارند.

ماکیاولی این مسئله را فهمید و نوشت: یک شاهزاده قدرتمند و شجاع بر همه این دشواری‌ها غلبه می‌کند و با یک‌باره امید به سوژه‌های خود می‌گوید که بدبیاری و مشکلات مدت طولانی نخواهد بود.» (ص. ۲۴). اگر مدیران کتابخانه بخواهند نه تنها در تغییر، بلکه در پیشبرد کتابخانه‌های خود موفق باشند، باید برای آینده کتابخانه چشم‌انداز داشته باشند. این چشم‌انداز امید می‌دهد، اهمیت و ضرورت «چرا» ی تغییر در سازمان، جامعه و در کتابخانه را توضیح می‌دهد و با امید به آینده مردم را خوشحال می‌کند. همه مدیران خوب کتابخانه باید چشم‌اندازی برای کتابخانه خود داشته باشند و آن چشم‌انداز را با موفقیت به اشتراک بگذارند.

نتیجه‌گیری

شاهزاده نوشته شده توسط نیکولو ماکیاولی که در قرن شانزدهم نوشته شده است امروز به همان اندازه رهبران مربوط به مدیران نیز است. پیام اصلی ماکیاولی این است که افرادی را که شما رهبری می‌کنید خوشحال کنید. این برخلاف درک ناقص و سطحی است که بسیاری از مردم از ماکیاولی دارند. شاهزاده شش روش برای خوشبختی مردم را توصیف می‌کند: یک رهبر خوب و یک حرفه‌ای ذی‌صلاح، ایجاد و حفظ روابط با مردم، متوقف کردن مشکلات قبل از شروع، توانمندسازی مردم، داشتن ارزش‌های قوی و استانداردهای بالا و دارای یک چشم‌انداز (بصیرت) باشید. یک فکر نهایی از سوی ماکیاولی، مدیران کتابخانه باید از کارهایشان لذت ببرند و تمام تلاش خود را برای کتابخانه‌ها انجام دهند، زیرا «ممکن است یک شاهزاده امروز خوشحال شود و فردا خراب شود بدون آنکه تغییری در خود ایجاد کند.» (ص ۵۷). رهبری شکننده است و شما هرگز نمی‌دانید که زمانی دیگر این امتیاز بزرگ را برای رهبری دیگران نخواهید داشت.

منبع:
این نوشته ترجمه مطلبی با این عنوان است: The Favor of the People: What Library Leaders Can Learn from The Prince

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

مترجم:ثریا زنگنه

مشخصات استناددهی به این مقاله

نویسنده(ها): ثریا زنگنه
عنوان مقاله: رضایتمندی کاربران: آنچه مدیران کتابخانه‌ها می‌توانند از شاهزاده بیاموزند!
عنوان مجله: کتابدار ۲.۰ –(عنوان لاتین: 2.0 i-Kitbdr)
دوره مجله(Vol): ۶
شماره مجله(Issue): ۱
سال(Year): ۱۳۹۹
شناسه دیجیتال(DOI):
لینک کوتاه: http://lib2mag.ir/11033

lib2mag.ir

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.