مهارت‌های لازم برای کتابداران در قرن ۲۱

مقدمه مترجم:
امروزه با توجه به پیشرفت تکنولوژی و استقبال گسترده‌ای که از آن شده، استفاده از فناوری در کتابخانه‌ها جای تأمل دارد اما این موضوع را نیز باید در نظر گرفت که هنوز هم مراجعانی هستند که کتابخانه‌های سنتی را بیشتر می‌پسندند. به‌طورکلی کتابداران باید به دو دسته مراجعه‌کننده خدمات ارائه دهد: دسته اول افرادی‌اند که با تکنولوژی و فناوری‌های روز آن آشنا هستند و ممکن است در محیط کتابخانه برای استفاده از فناوری نیاز به کمک داشته باشند. دسته دوم کسانی اند که هیچ پیش زمینه‌ای از تکنولوژی ندارند و نیاز است که به آنان آموزش داده شود. این مقاله به مهارت‌هایی اشاره می‌کند که یک کتابدار نیاز دارد در جامعه فعلی داشته باشد تا بتواند به این دو گروه کمک کند تا به نیاز اطلاعاتی خود دست پیدا کنند.

مهارت‌های لازم برای کتابداران در قرن ۲۱ (مردیت فارکس)
چند هفته پیش موضوعی که می‌خواستم درباره‌ی آن بنویسم یعنی تکنولوژی در آموزش را تمام کردم (نه برای کتابم- برای چیز دیگری). من فکر می‌کنم راشل از من خواست درباره‌ی این موضوع بنویسم چون من در گذشته یک شاکی درباره‌ی مدرسه کتابخانه آموزشی‌ام داشتم و اینکه بسیاری از مدارس این دوگانگی غلط را بین کار کتابخانه و کار علمی اطلاعاتی ایجاد می‌کنند.

اگر شما قصد دارید که در نقش کتابداران سنتی نظیر منابع مرجع، راهنما و دیگر خدمات عمومی بروید، لازم نیست که در مدارس کتابخانه از نظر آموزش تکنولوژی به نظر ارتقاء یافته بیایید. در مدرسه من شما می‌توانید بدون داشتن هیچ‌گونه تکنولوژی و به راحتی وارد کلیه برنامه‌ها شوید و کلاس‌های سنتی ما هیچ‌کدام از موضوعات تکنولوژی را شامل نمی‌شوند.

زمانی که من شروع به جستجوی کار کردم، یکی از چیزهایی که فهمیدم این بود که این روزها بخش عظیمی از کار در خدمات عمومی نیازمند مهارت در حوزه فناوری بود. خواه تبلیغاتی که به دنبال مهارت‌های HTML (زبان نشانه‌گذاری فوق متنی) هستند، دانش درباره‌ی زبان متنی و توانایی معامله پایان برگشت اپک، توانایی تبدیل خدمات کتابخانه به رسانه‌های آنلاین، توانایی عیب‌یابی پایه‌ای کامپیوتر و مشکلات چاپ یا فقط اطلاعات خوب از فناوری‌های در حال ظهور داشتن. این به‌طور فزاینده مهم است که کتابداران مهارت‌های پایه‌ای در حوزه فناوری داشته باشند. اگر شما بلاگ من را خواندید این شانس را داشتید که از قبل با این احتمال موافق باشید.

قبل از اینکه این بخش را بنویسم به این فکر کردم که مدارس کتابخانه باید چه چیزهایی را برای کتابداران جدیدشان فراهم کنند. مطمئناً بسیاری از عناوینی که در مدرسه من پوشش داده شده مهم هستند اما چیزی که اهمیت بیشتری دارد احتمال یادگیری بهتر در این شغل است. من متوجه شدم که حتی با وجود کارهای مرجع، من در یک ماه اول در ترویج بیشتر یاد گرفتم تا در کل کلاس‌های نیمسال در کارهای مرجع.

احتمالاً تنها چیز باارزشی که در کلاس یاد گرفتم مربوط به مصاحبه مرجع بود. بااین‌وجود به‌عنوان یک درمانگر سابق، من به این نوع از تحقیق و جستار عادت دارم.

من فهمیدم که مهارت‌هایی که در شغل من بسیار حائز اهمیت است (و احتمالاً در کار بسیاری از کتابداران در ارائه خدمات عمومی و همچنین کتابداران در دیگر مناطق) در مدارس کتابخانه آموزش داده نمی‌شوند.

دو مورد باارزشی که من در کلاس‌ها درباره‌ی معرفی شبکه‌های چندرسانه‌ای یاد گرفتم:

۱) جایی بود که HTML و CSS را یاد گرفتم
۲) جایی بود که درباره‌ی تئوری مدیریت و چگونگی انجام برنامه استراتژیک فراگرفتم.

در غیر این صورت بعضی از واحدهای درسی من ممکن بود به من یک پایه ثابت در تئوری را بدهند که حرفه را زیر پا می‌گذاشت و من آن‌ها را مرتبط با آنچه روز به روز انجام می‌دهم، نمی‌بینم.

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

بنابراین کتابداران جدید چه مهارت‌هایی را در قرن ۲۱ باید داشته باشند؟

در ابتدا من در مورد مهارت‌های فناوری نظیر HTML، کنترل و اداره شبکه و ... فکر می‌کردم که درحالی‌که این‌ها بسیار با اهمیت هستند اما چیزی که واقعاً به آن فکر می‌کنم عنوان «تصاویر بزرگ» است که مدارس کتابخانه به دانش آموزان آموزش نمی‌دهند که چگونه کتابداران باید خود را همگام با تکنولوژی قرار دهند، تصمیم‌های درست درباره‌ی کارهای اجرایی بگیرند، از آن استفاده کنند و در اختیار دیگران نیز بگذارند. در اینجا چند نمونه از این موارد آورده شده است:

- شایستگی‌های فنی اولیه

۱-توانایی پذیرفتن تغییرات: جمعیت مراجعه کننده ما، همچون تکنولوژی که در اختیار آن‌ها قرار می‌دهیم، به سرعت تغییر می‌کنند. ما باید بدانیم که چگونه خدمات خود را به مراجعان ارائه دهیم و اگر کاری که در حال انجام آن هستیم، بهترین کاری نیست که می‌توانیم انجام دهیم پس باید استراتژی‌های خود را تغییر بدهیم. به تغییرات باید به چشم یک‌چیز هیجان‌انگیز نگاه کرد (مثل یک پدیده مثبت). ما باید بیشتر از این بترسیم که بهترین خدمات را برای مشتری فراهم نکرده‌ایم تا اینکه از تغییرات بترسیم.

۲- آسودگی در رسانه‌های آنلاین: این روزها کتابداران باید بیشتر از قبل به‌صورت آنلاین فعالیت کنند. چیزی فراتر از فهرست‌نویسی پایه و جستجو در پایگاه‌های داده (مطمئناً هیچ یکی ساده نیست). کتابداران باید بتوانند از ماشین‌های جستجو به شکل صحیح و درست استفاده کنند. آن‌ها باید بتوانند منابع آنلاین باکیفیت را شناسایی کنند. آن‌ها باید به مراجعه کننده در ایجاد و نصب ایمیل کمک کنند و مهارت‌های پایه اینترنت را آموزش دهند. آن‌ها باید بتوانند مشکلات کاربرانی را که به منابع کتابخانه به شکل آنلاین دسترسی دارند را حل کنند، حداقل به‌اندازه‌ای که بفهمند مشکل مربوط به سیستم کتابخانه است یا کاربر. کتابداران مرجع اغلب خدمات مرجع آنلاین را همراه با ایمیل و چت هم‌زمان به کاربر ارائه می‌کنند. چیزی که از شناختن ابزارهای خاص اهمیت بیشتری دارد، آسودگی عمومی در رسانه‌های آنلاین است. شما بدون مهارت جستجو و مهارت پایه اینترنت نمی‌توانید خدمات مرجع را فراهم کنید.

۳- توانایی عیب‌یابی فناوری‌های جدید: من می‌دانم که بیشتر مردم لحظه‌به‌لحظه از چیزهای مختلف شگفت‌زده می‌شوند. زمانی که من در نوبت بعدازظهر بخش مرجع کار می‌کردم، تنها کتابدار در ساختمان بودم، باید به دانش آموزان و دانشجویان و اساتید در استفاده از اسکنر، تعمیر پرینتر و عیب‌یابی بقیه ابزارهای فناوری که ممکن بود مشکل داشته باشند کمک می‌کردم. زمانی که کامپیوتر، پرینتر، اسکنر و یا ابزار جدیدی می‌گرفتیم، من باید یاد می‌گرفتم که چگونه عیب آن را رفع کنم. کلید فقط داشتن یک درخت تصمیم در سر شماست که زمانی که مشکلی وجود دارد چه چیزی را بپرسید یا امتحان کنید. می‌دانم که بسیاری از کتابداران نمی‌توانند بسیاری از ایرادات را رفع کنند. می‌دانم که اگر در جایی که من کار می‌کردم مشکلی در حوزه تکنولوژی وجود داشت، جامعه از آن دوری می‌کرد زیرا آنان اطلاعات کامپیوتری کافی برای اینکه بفهمند مشکل چه بوده را نداشتند. این ارائه خدمات به کاربر خوب نیست. کتابداران باید در کتابخانه‌ها با فناوری و ابزارهای آن کار کنند تا یاد بگیرند که مشکلات رایجی که اتفاق می‌افتند چه چیزهایی هستند و اگر لازم است آن‌ها را تغییر دهند زیرا تغییر آن‌ها اغلب جزء مسئولیت ماست.

۴- توانایی یادگیری آسان فناوری‌های جدید: یکی از همکاران من می‌گفت که در محل کارش فناوری‌های جدیدی بسیاری وجود دارد که او نمی‌تواند آن را کنترل و حفظ کند. او از اسکنر جدیدی می‌ترسید که ما سال گذشته گرفتیم و می‌خواست که یک متخصص در کتابخانه به او آموزش دهد. به نظر من بهترین راه برای او که طرز کار با آن را یاد بگیرد این است که با آن کار کند. این دشوار است که کار با اسکنر را برای اولین بار زمانی یاد بگیری که یک دانش‌آموز طرز استفاده از آن را از تو می‌پرسد؛ اما این آسان است که کار با اسکنر را زمانی یاد بگیری که در اون زمان هیچ‌کس از آن استفاده نمی‌کند و تو به‌طور اتفاقی با آن کار می‌کنی. زمانی که من می‌خواستم فناوری‌های جدید را یاد بگیرم، سعی می‌کردم تمام آن‌ها که به نظر انجام شدنی بود را انجام دهم. بعضی وقت‌ها اگر چیزی بود که مرا گیج می‌کرد، سند (دفترچه) آن را می‌خواندم. یادگرفتن فناوری‌ها به‌طور قطع یک مهارت است. مردم باید یاد بگیرند که چگونه فناوری‌های جدید را یاد بگیرند، بدون اینکه از بقیه بخواهند که به آن‌ها کمک کنند.

۵- توانایی حفظ فناوری و کتابداری با ایده و نظرات جدید (اشتیاق برای یادگیری): نگه داشته شدن با فناوری‌های جدید اغلب جزء صریح ذکر شده از وظایف کاری شخص نیست اما اهمیت آن نمی‌تواند به‌اندازه کافی تحت تأثیر قرار بگیرد. پنج سال پیش تعدادی بسیار کمی از مردم درباره blog و IM در کتابخانه‌ها صحبت می‌کردند اما اکنون بسیاری از کتابخانه‌ها از این ابزارها برای ارائه خدمت به مشتریان استفاده می‌کنند. ما باید این‌ها را با فناوری‌های جدید و آنچه در کتابخانه‌ها

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

هست (می‌تواند باشد)، حفظ کنیم و همچنین باید این‌ها را در کمترین زمان ممکن انجام دهیم زیرا ما مشغله‌های زیادی داریم. سعی کنید که بخشی از زمان پرمشغله‌تان را به این امر اختصاص دهید. خواه شما متون حرفه‌ای را مطالعه کنید یا به قالب‌ها و اَشکال مختلف وب توجه کنید.

- مدارس کتابخانه چه‌کاری می‌توانند بکنند

مدارس کتابخانه می‌توانند به دانش آموزان، آموزش دهند که چگونه استراتژی خود را برای ادامه تحصیل برای زمانی که آن‌ها خارج از مدارس کتابخانه هستند گسترش دهند، چگونه مهارت‌هایشان را برای یادگیری فناوری‌های جدید و استراتژی‌هایشان را برای حل ایرادات و عیب‌یابی فناوری‌ها گسترش دهند. به هیچ‌یک از دانش آموزان مدارس کتابخانه بدون داشتن مهارت‌های پایه‌ای اینترنت و جستجو نباید اجازه فارغ‌التحصیلی داده شود.

- شایستگی در سطح بالاتر

۱- مهارت مدیریت پروژه: این یک مسئله بزرگ است. در کتابخانه من، اگر من یک ایده برای چیز جدیدی داشته باشم ترجیح می‌دهم که شرایط را برای نظم بخشیدن و اجرا کردن آن آماده کنم زیرا من همان کسی‌ام که این کار را انجام می‌دهم. زمانی که من می‌خواستم منابع IM را در کتابخانه‌مان اجرا کنم، ابتدا یک پروپوزال برای ناظر کارم با این عناوین تهیه کردم که کدام کتابخانه‌ها با IM کار کرده‌اند و من چگونه این فناوری را اجرا می‌کنم، ابزارهای مورد استفاده را معین می‌کنم، کارکنان را در صف کار قرار می‌دهم، خدمات را در دسترس قرار می‌دهم و... . من واقعاً وظایفم را انجام می‌دادم بنابراین زمانی که او قبول کرد که به من اجازه این کار را بدهد، من یک نقشه راه برای اجرای ایده‌ام داشتم. این موضوع هم مهم است که بتوانی وظایف را به همکاران نیز محول کرد و کار را از آن‌ها به‌صورت تیمی خواست. همچنین باید که بتوانیم صحبت کنیم و با دیگر افراد در قسمت‌های مختلف کار کنیم (نظیر اساتید، اعضای انجمن‌ها و ...). مردم باید بتوانند با نظرات مختلف پروژه‌هایی را قبول کنند و به سرانجام برسانند.

۲- توانایی سؤال کردن و ارزیابی خدمات کتابخانه: در مصاحبه‌ای که پیش از این گفته شد اشاره کردم که: چیزهای کوچک بسیار زیادی وجود دارند که با انجام آن می‌توانید خدمات خود را بهبود ببخشید. من فکر می‌کنم پله اول انتقاد کردن است.

سؤال: چرا شما چیزهایی را انجام می‌دهید همان‌طور که آن‌ها را انجام می‌دهید؟
سؤال: کدام یک از کارهایی که شما انجام می‌دهید واقعاً به مراجعه کننده کمک می‌کند؟

«از همه‌چیز سؤال بپرسید.»

اغلب اوقات ما احتیاط‌هایی می‌کنیم که به هیچ‌کس کمک نمی‌کند. ممکن است این از آثار زمان باشد؛ و یا ممکن است که احتیاط‌ها فقط برای کتابداران سودمند باشد. در هر دو حالت این مهم است که از خودمان بپرسیم: چرا ما این کارها را انجام می‌دهیم و این‌ها چگونه روی مراجعان ما تأثیر می‌گذارند؟

۳- توانایی ارزیابی نیازهای سهامداران: کتابداران باید بدانند تغییراتی که در مسیر ارائه خدمات کتابخانه ایجاد می‌شوند، چگونه روی سهامداران تأثیر می‌گذارد. گاهی اوقات ما روی نیازهای یک گروه متمرکز می‌شویم و نسبت به این موضوع بی‌توجهیم که تغییراتی که برای یک گروه سودمند خواهد بود، ممکن است برای گروه‌های دیگر سودمند نباشد. با هر تغییر کتابداران باید لیستی از کلیه سهامداران تهیه کنند و در حقیقت درباره‌ی اینکه چگونه این تغییرات روی هر یک از آن‌ها تأثیر می‌گذارد گفت‌وگو کنند. اگر شما پروژه‌ای را انجام می‌دهید که در آن گروهی حمایت نمی‌شوند (مثلاً کارکنان کتابخانه)، احتمال موفقیت کم است.

۴- تبدیل خدمات کتابخانه‌های سنتی به رسانه‌های آنلاین: با رشد آموزش از راه دور و اینکه بسیاری از مراجعان از طریق اینترنت به کتابخانه دسترسی دارند، این مهم است که کتابداران بتوانند خدمات کتابخانه‌های سنتی را به رسانه‌های آنلاین تبدیل کنند که این شامل خدمات مرجع و ساختاری و... است. چگونه ما می‌توانیم خدماتی برابر و مشابه را به افرادی که تنها به‌صورت آنلاین به کتابخانه دسترسی دارند را در اختیارشان بگذاریم؟ کتابداران باید چگونگی تبدیل این موارد به شکل الکترونیک را برای فراهم کردن خدمات آنلاین برای مراجعان خود، بدانند.

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

۵- انتقاد از فناوری و توانایی مقایسه آن‌ها به هم: این می‌تواند یک مسئله بغرنج باشد. این اغلب مشکل است که ابزار درست را برای کار بشناسید. ما باید بدانیم که چه نیازهایی برای پروژه وجود دارد و کدام‌یک از فناوری‌های در دسترس قابلیت انجام دارند. ما باید بتوانیم نسخه‌های مختلف از یک نرم‌افزار را مقایسه کنیم تا تعیین کنیم که کدام‌یک از آن‌ها برای نیاز مراجعه کننده ما بهترین خواهد بود. ما همچنین باید مصلحت‌گرایی در امر فناوری را مدنظر قرار دهیم. ما باید از بخش‌های شهوانی تکنولوژی هم دوری و اجتناب کنیم.

۶- هیچ‌چیز جادویی درباره‌ی فناوری وجود ندارد. چگونگی استفاده از آن‌هاست که اهمیت دارد. فناوری باید همیشه نیازها را تأمین کند. ما باید واقع‌بینانه در این مورد فکر کنیم که چه فناوری‌هایی واقعاً در کتابخانه‌های نیاز است و تمام چیزهایی که ما شخصی درباره آن فکر می‌کنیم فقط جذاب و زیبا است.

۷- توانایی فروش خدمات کتابخانه و ایده‌ها: هیچ‌کس به من نگفت که من به مهارت‌های بازاریابی و هنر فروشندگی برای کتابداری نیاز دارم. زمانی که من یک ایده دارم، این ایده اغلب به مدیر، استاد، همکار، دانشجو و ... فروخته می‌شود. زمانی ما برای اینکه خدمات را برای مراجعه‌کننده به اجرا در آوریم نیاز داشتیم که آن‌ها را بفروشیم و مردم نهایتاً از این خدمات استفاده می‌کردند. امروزه استراتژی متفاوتی را برای فروش میزهای مرجع برنامه‌ریزی کرده‌ایم (خصوصاً منابع IM)

من واقعاً برای فروش متون اطلاعات به اساتید در برنامه فارغ‌التحصیل آنلاین تقلای زیادی کردم و به‌درستی فهمیدم که کدام قابل انجام و کدام غیرقابل انجام است؛ اما در بخش عظیمی از کار فروش و بازاریابی، من هیچ‌کدام از این موارد را در مدارس کتابخانه نشنیدم.

- مدارس کتابخانه چه‌کاری می‌توانند بکنند

مدارس کتابخانه به‌طور قطع باید به دانش آموزان چگونگی فروش خدمات کتابخانه و ایده‌های جدید را برای سهامداران مختلف آموزش دهند. مهارت ارزیابی عملی می‌تواند آموزش داده شود. این همیشه آسان نیست که تعیین کنی که کدام‌یک قابل‌اجرا و کدام غیرقابل اجرا است. بعضی از مدارس کتابخانه در حقیقت کلاس‌هایی را برای مدیریت و کنترل پروژه‌ها پیشنهاد می‌کنند (حتی مدیریت پروژه‌های فناوری). من همچنین کلاس‌های ارزیابی نرم‌افزارها را دیدم که پیشنهاد شده بود که بسیار مهم است. در خدمات کتابخانه سنتی، کلاس‌ها باید چگونگی فراهم کردن خدمات به شکل آنلاین را آموزش دهند. مهارت HTML نیز بسیار حائز اهمیت است اما مهارت‌های تصویر بزرگ است که اهمیت بیشتری دارد.

فناوری می‌آید و می‌رود. تغییرات اجتناب‌ناپذیرند اما اگر کتابداران بتوانند با تغییرات منطبق شوند، می‌توانند به‌راحتی آن را بیاموزند، می‌توانند تغییرات را در حوزه خود حفظ کنند، می‌توانند برای خدمات جدید برنامه‌ریزی کنند و خدمات قدیمی را ارزیابی کنند، می‌توانند خدمات موردنیاز سهامداران را گسترش دهند، می‌توانند فناوری را ارزیابی کنند و ایده‌هایشان را بفروشند و در نهایت با رویارویی با چالش‌های تغییر جمعیت کاربر و تغییر فناوری خدمات فروش و بازار آن‌ها بهتر خواهد شد.

منبع:
این نوشته ترجمه مطلبی با این عنوان است: Skills for the 21st Century Librarian

مترجم: مهسا سهیلی
دانشجوی کارشناسی رشته کتابداری پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان – دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

مشخصات استناددهی به این مقاله

نویسنده(ها):	مجله ی کتابدار ۲.۰
عنوان مقاله:	مهارت‌های لازم برای کتابداران در قرن ۲۱
عنوان مجله:	کتابدار ۲.۰ –(عنوان لاتین: 2.0 i-Kitabdar)
دوره مجله(Vol):	۳
شماره مجله(Issue):	۴
سال(Year):	۱۳۹۶

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

کتابدار ۲.۰
مجله ای فناوری، مهارتی و کاربردی برای کتابخانه ها و کتابداران ایران
شاپا: 2345-3404

مشخصات استناددهی به این مقاله

شناسه دیجیتال(DOI):
لینک کوتاه: http://lib2mag.ir/9148

lib2mag.ir

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