



امکان پیاده‌سازی اصول خلاقانه اتیکت در بخش سفارشات کتابخانه مرکزی

WORK ETHICS

نقیسه دهستانی (کارشناس تأمین منابع علمی)

مقدمه

امروزه کلمه اتیکت و انواع آن را بسیار شنیده‌ایم؛ مانند اتیکت اجتماعی، اتیکت آداب معاشرت، اتیکت میزبان، اتیکت مهمان، اتیکت هدیه دادن و گرفتن هدیه، اتیکت محل کار و ... کتاب‌های مختلف و متنوعی هم راجع به اثرات سازنده‌ی آن در محیط‌های مختلف اجتماع به نگارش در آمده است. اما اتیکت و مفهوم واقعی آن به چه معناست و چرا باید آنها را در زندگی روزانه رعایت کنیم. آیا می‌توان از اصول اتیکت در کارهای مختلف بخش سفارشات کمک گرفت و یا اصولی را خلق کرد.

معنا و مفهوم اتیکت

Etiquette واژه‌ای انگلیسی است که در اصل از زبان فرانسه وارد انگلیسی شده است. ریشه این کلمه تیکت به معنای بلیط و داشتن مجوز برای ورود به یک فضای مشخص می‌باشد.

در زمان‌های گذشته به معنای آداب و رسوم و تشریفاتِ درباری که در همراهی با دیگران باید مورد توجه قرار می‌گرفت، بوده است. امروزه اتیکت را آداب معاشرت هم ترجمه می‌کنند. در فرهنگ فارسی معین واژه اتیکت هم به معنای برچسب و سپس رسوم و تشریفات بکار رفته است. امروزه اتیکت گسترده‌تر شده و حتی در فضای مجازی نیز باید یک سری اصول و استانداردهای اخلاقی را رعایت کنیم که به نتیکت معروف شده است. اتیکت در حقیقت یک سری اصول رفتاری است که بر مبنای بایدها و نبایدها و رفتارهای اجتماعی شکل گرفته است. اتیکت باعث می‌شود احترام، اعتبار و حس خوب در اطرافیان ایجاد شود. اتیکت در واقع راهنمایی برای مؤدب بودن و داشتن رفتار و برخورد مناسب با دیگران در موقعیت‌های مختلف است. در نظر گرفتن احساس و راحتی دیگران یعنی اینکه ما رفتار درست را در جای درست انجام دهیم. اصل کلی در رعایت اتیکت این نکته است: وجود دیگران را به رسمیت بشناسیم و جایی بیشتر



مسائل سیاسی یا مذهبی با هم بحث کنین اصلا پسندیده نیست.

- آراستگی شخصی مناسب محیط کار: رعایت بهداشت شخصی و شستن لباس کار بصورت مرتب و استحمام عدم استفاده از عطرها حساسیت زا، تند و آلرژیک نوعی احترام به حقوق دیگران و ارباب رجوع محسوب می‌شود.

- داشتن روحیه شوخ طبعی و پذیرش شوخی دیگران: که البته باید حد و حدود رعایت شود. اگر تحمل شوخی دیگران را ندارید هرگز شوخی نکنید.

- رعایت سلسله مراتب اداری، سابقه و سن افراد: رعایت ادب با افرادی که به لحاظ سنی و سابقه و رده‌ی کاری بالاتر از شما هستند و برخورد مناسب با افراد جوان و تازه‌کار و رعایت صبر و حوصله و انتقال تجارب نشانه‌ی شخصیت شماست.

اتیکت رفتاری در محیط کاری بخش سفارشات کتابخانه مرکزی

همه‌ی محیط‌های کاری نیازمند به اصل آرامش هستند. آرامش باعث می‌شود افراد یک سازمان و یک واحد کاری به پیشرفت و موفقیت فردی برسند و در نهایت به توسعه و رشد سازمانشان کمک کنند. نقش مهارت‌های فردی و روش‌های رفتاری محترمانه امروزه بسیار حائز اهمیت هست. در بخش سفارشات کتابخانه مرکزی کارهای مختلف و متنوعی انجام می‌شود. این وظایف شامل موارد زیر است:

۱- بررسی پرتال سفارشات و چک کردن منابع درخواستی از طرف اعضا دانشگاه برای تأمین منابع کتابخانه

بهتر است قبل از انجام کارهای دیگر در اول وقت اداری پرتال سفارشات چک شود تا اعضا دانشگاه از روند

از آنچه حق ماست را در محیط (خانه، کار، جامعه و جهان) اشغال نکنیم.

نمونه‌هایی از اتیکت رفتاری در محیط کار

- رعایت نظم فردی و شغلی: نظم در چیدمان داخلی و آراستگی ظاهری محیط کار و پرهیز از شلوغی، منظم‌بودن و آراستگی ظاهری کارمند، نظم در ورود و خروج، انجام امور محوله به موقع که همه این‌ها موجب ایجاد آرامش و اطمینان همکاران و مشتریان می‌شود.

- استفاده از کلمات مناسب در محیط کار: اجازه استفاده از هر نوع کلمه و لغتی ندارید. استفاده از کلمات مؤدبانه به خصوص در حضور ارباب رجوع از اصول رفتار حرفه‌ای در محیط کار است.

- وارد حریم شخصی افراد نشوید: پرهیز از کنجکاوی و طرح پرسش‌های آزاردهنده، پرهیز از قرارها و تلفن‌های شخصی مداوم در محیط کار از اصول مهم اتیکت کاری می‌باشد.

- صدای شما نباید باعث آزار همکارانتان شود: مکالمات تلفنی، خندیدن، پاسخگویی به ارباب رجوع همه باید در محدوده استاندارد خود رعایت شود و از صدای بلند پرهیز شود و نباید باعث ایجاد خلل در عملکرد دیگر همکاران شود. حریم صوتی دیگران را رعایت کنید.

- پرهیز از شایعه، غیبت و بدگویی: تخریب شخصیت دیگران و همچنین گوش دادن به آن باعث ایجاد حس بی‌اعتمادی در سازمان می‌شود و عملی نکوهیده است.

سعدی علیه‌الرحمه می‌فرماید: هر که عیب دیگران پیش تو آورد و شمرد، بی‌گمان عیب تو پیش دگران خواهد برد.

- پرهیز از بحث‌های سیاسی و مذهبی: محل کار، فضایی هست که باید کار کنید. اینکه بخواهید در مورد



اهدایی ممکن است به مراکز دیگر که نیاز دارند، اهدا شود و یا در حراج‌های فصلی کتابخانه مورد استفاده قرار گیرد. - بسیاری از اهداکنندگان کتاب اصرار دارند که کتاب‌هایشان تنها در کتابخانه مرکزی نگهداری شود و نه جای دیگری. در این صورت بهتر است پس از بررسی‌های لازم در صورتی که مجموعه کتاب اهدایی ارزشمند و منحصر به فرد است با صلاح‌دید و مشورت مقام ارشد کتابخانه در جای خاصی نگهداری شود.

- بعضی مواقع اهداکنندگان که اصرار به نگهداری کتاب‌هایشان در مجموعه مرکزی دارند، از موجودی کتابخانه و تکراری بودن منابع اهدایی بی‌اطلاع هستند. بهتر است کتابدار بخش سفارشات با صبر و حوصله این موضوع را برای ایشان توضیح دهد تا قانع شوند و در عین حال کدورت و ناراحتی نیز برای فرد اهداکننده پیش نیاید.

- کمک به فرد اهداکننده کتاب برای انتقال کتاب به کتابخانه از طریق هماهنگی با نیروهای کمک کتابدار در کتابخانه، استفاده از کلمات تشکر آمیز، رعایت احترام و دادن تقدیرنامه در مواقع لزوم برای خانواده افراد متوفی که مجموعه‌های ارزشمندی را به کتابخانه ارائه داده‌اند، دادن فرم دریافت کتاب برای افرادی که متقاضی این فرم هستند، تشکر ویژه از نویسندگان کتاب حتی در قالب یک تقدیرنامه از مواردی هست که در رعایت اتیکت در بخش پذیرش کتاب اهدایی می‌توان به آن اشاره کرد.

۳- مدیریت بخش سفارشات

- از آنجایی که ارتباطات و تعامل با افراد مختلف اعم از ناشران، کتابفروشی‌ها، کارگزاران کتاب، دانشجویان و اساتید یکی از پایه‌های اساسی مدیریت بخش سفارشات است،

درخواست خود مطلع شده و اطمینان یابند که سفارش کتاب درخواستی ایشان از طرف کارشناسان در حال پیگیری می‌باشد. در صورتی که کتاب موجود باشد با پاسخ مناسب به وی اطلاع داده شود که امکان خرید کتاب تکراری میسر نیست و از ایشان خواست که قبل از درخواست عنوانی از عدم موجودی عنوان مورد نظر خود اطمینان یابند. البته علی‌رغم وجود این پیغام در قسمت سفارش کتاب برای کتابخانه، این خطا پیش می‌آید.

برای رعایت اتیکت بهتر است کارشناسان سفارش سیستم سدف را روزانه چک کنند تا سفارش‌دهندگان کتاب به نوعی خود را در جریان مجموعه‌سازی کتاب‌های مخزن و همچنین بخش مرجع سهیم دانسته و در بالا بردن کیفیت مجموعه بکوشند.

گاهی منابع لاتین بصورت الکترونیک درخواست می‌شود که در این صورت برای کتاب‌های فوری‌تر با شرکت تأمین منابع حتما تماس گرفته شده تا پاسخ سریع‌تر بدست مراجعه‌کننده برسد.

انعطاف‌پذیری، پیگیری مداوم برای یافتن فایل کتاب‌های لاتین، ارتباط با سفارش‌دهندگان و تعامل لازم در مواقع لزوم، رساندن کتاب‌ها در زمان مناسب جهت رفع نیاز دانشجو و استاد، رعایت خوش‌حلقی و احترام از جمله مواردی است که می‌توان در اتیکت رفتاری بخش سفارشات به آن اشاره کرد.

۲- پذیرش کتاب‌های اهدایی

- بهتر است هنگامی که فرد اهداکننده کتاب به بخش تحویل می‌دهد با روی باز از ایشان تشکر کنیم و حتما این نکته به ایشان یادآوری شود که لزوماً کتاب‌های اهدایی ایشان جذب کتابخانه نمی‌شود، بلکه پس از بررسی‌های لازم در صورتی که برای کتابخانه دانشگاهی مناسب تشخیص داده شود، جذب مجموعه شده و مازاد کتاب‌های



زمانی تعیین شده از نمایشگاه کتاب بهترین و مفیدترین خرید را داشته باشند. بالتبع داشتن روحیه کاری قوی، وجدان کاری، دقت و صبر و حوصله، تحمل شرایط سخت و خستگی‌ها، انعطاف‌پذیری از جمله شرایطی هست که باید در کار تیمی رعایت شود. لازم به ذکر است، در دوران کرونا و تصمیم‌گیری برای خرید مجازی بسیاری از مسائل و چالش‌های حضور در نمایشگاه برداشته شد.

سخن پایانی

رسالت کتابخانه تهیه و گردآوری منابع و ارائه خدمات در راستای حمایت از نیازهای پژوهشی، آموزشی و یادگیری جامعه دانشگاه است. بهتر است جامعه کتابدار با بکار بردن الگوهای رفتاری مناسب مخاطبین کتابخانه را بیش از پیش به کتابخانه جذب کند. در راستای حمایت از جامعه فرهیخته دانشگاهی باید هر کدام از بخش‌های کتابخانه اصولی را برای ارتقاء کیفی و کمی طرح ریزی کند و سعی در انجام امور به بهترین شکل ممکن داشته باشد.

منابع

حسین شیرمحمدی، ۱۳۹۷، اتیکت، تهران، نوآوران سینا، چاپ اول
جواد فقیهی پور، ساناز مصطفوی، آرش مهاجران، ۱۴۰۲، مهارت‌های ارتباطی اثر بخش، تهران، انتشارات دارالفنون، چاپ اول
سیما سادات دشمن فنا یزدی، ۱۳۹۶، اتیکت در کسب و کار، تهران، انتشارات سیمای خورشید

بهتر است کتابدار بخش سفارشات با رعایت اتیکت حوصله و سعه‌ی صدر در حفظ و تداوم این روابط در جهت منافع بخش سفارشات کوشا باشد و در چارچوب قوانین و مقررات برای تأمین منابع و ارتقا کیفی و کمی کار استفاده نماید.

- نظر به اینکه پایه و اساس بخش سفارشات تأمین کتاب و پایگاه‌های اطلاعاتی می‌باشد طبیعتاً نقش منابع مالی و پول حایز اهمیت است.

رعایت اصل اتیکت صداقت و وجدان از طرف مدیر و کارشناسان در امور خرید و انجام وظایف محوله باعث شفافیت و اطمینان سازمان خواهد شد. همچنین مدیر بخش سفارشات باید از حقوق تیم کاری خود در مواقع لازم دفاع نموده و برای آن بجنگد. چون نداشتن انگیزه کافی یکی از آسیب‌های جدی در محیط‌های کاری است.

۴- آماده‌سازی منابع جهت ثبت در سیستم برای کتابخانه

رعایت اتیکت نظم، دقت و یکدستی در انجام کارهای آماده‌سازی قبل از ثبت کتاب بسیار مهم است اینک هر مهر در کدام صفحه زده شود و هیچ کتابی بدون مهر نباشد به نوعی استاندارد آن کتابخانه به شمار می‌رود و سایر ملزومات لازم برای یک کتاب باید در جاهای مخصوص خود تعبیه شود. کارشناسان تأمین منابع ضمن رعایت این اصل باید به کارورزان نیز در این خصوص آموزش لازم را بدهند.

۵- کار تیمی در زمان خرید نمایشگاه‌های حضوری و مجازی

در فصل خرید از نمایشگاه، کتابداران بخش سفارشات باید با یک برنامه‌ریزی منظم و حساب شده بتوانند در بازه