

المحاضرة السابعة: الاتصال الإداري في المكتبات ومراكز المعلومات

تهدف هذه المحاضرة إلى تعريف الطالب بما يلي:

- مفهوم الاتصال الإداري وأهميته في المكتبات ومراكز المعلومات.
- أنواع الاتصال في المكتبات وأهدافه ومعيقاته.
- مبادئ الاتصال في المكتبات ومراكز المعلومات.
- دور القائد الجيد في الاتصال في إدارة عمل المكتبة.



أولاً: مفهوم الاتصال الإداري

تعرف الاتصالات الإدارية بأنها: "العملية التي تهتم بإيصال المعلومات الهامة والقرارات لجميع أفراد المنظمة عن طريق متابعة وصول المعلومات وتذليل عقبات وصولها، باستخدام وسائل شفوية أو كتابية أو إلكترونية، بالإضافة إلى تقييد ومتابعة أي اتصال من خارج المنظمة، أي المحافظة على طرق دخول وخروج المعلومات بوسائل اتصالية منظمة".

كما يتضمن الاتصال الإداري تبادل المعلومات بين الناس والآلات، ويعدّ عملية حيوية للمنظمات الحديثة، لأنه مهم للقيادة الفعالة، وعمليات التخطيط والتنسيق والتدريب وإدارة الصراع واتخاذ القرارات والعمليات التنظيمية الأخرى.

ثانياً: أهمية الاتصال في المكتبات ومراكز المعلومات

يعتبر الاتصال الإداري في غاية الأهمية بالنسبة للمنظمات العامة، وتتبع أهمية الاتصال الفعال في حياة الإداري الناجح ما أثبتته الدراسات التي أجريت في مجال "السلوك الإداري"، إلا أن الجزء الأكبر من وقت رجل الإدارة يقضيه في الاتصال مع الآخرين، وقد أظهرت إحدى الدراسات أن الإداريون يقضون وقتهم ما بين 70% و 80% في شكل من أشكال الاتصال، نظراً لأن كل جانب من جوانب الإدارة يرتبط بطريقة عملية الاتصال، وهو بدوره مؤثر كعامل من عوامل نجاح الأداء في هذه الجزئية أم فشلها.

ونلخص أهميته في النقاط التالية:

- وسيلة فعالة تساعد على تحقيق الأهداف والخطط والتنفيذ الفعال للتنظيم الإداري.
- تحقيق الرقابة الإدارية من خلال قنوات ووسائل الاتصال.
- الاتصال الجيد يساعد على أداء الأعمال بطريقة أفضل كما هو مخطط لها.
- يعتبر الاتصال الجيد أساس الإدارة السليمة الناجحة.

- يساعد على كسب ثقة الأفراد والجماعات داخل المنظمة.
- يعتبر وسيلة لتحفيز الآخرين في العمل.
- رفع قدرات العاملين داخل المكتبة من خلال التواصل المنظم والناجح.
- خلق جو منظم داخل المكتبة أو مراكز المعلومات والتنسيق بين مصالحها.
- رفع القدرة في تأدية المهام واكتساب خبرات بين العاملين فيما بينهم والإبداع.

ثالثا: أهداف الاتصال

- 1- **الهدف التنظيمي:** عن طريق ربط دوائر وأقسام المكتبة أو مراكز المعلومات ببعضها، وتنسيق أنشطتها، وذلك بقصد تحقيق الأهداف الموضوعة.
- 2- **الهدف التعليمي:** وذلك من خلال نقل معلومات جديدة تضاف إلى معارف الآخرين وخبراتهم ومهاراتهم في العمل.
- 3- **الهدف السلوكي:** من خلال محاولة التأثير في سلوك الآخرين واتجاهاتهم إيجابيا.
- 4- **الهدف المعلوماتي:** من خلال السؤال عن قضية معينة والحصول على تغذية راجعة حولها.
- 5- **الهدف الإعلامي:** لنقل المعلومات للآخرين، وتوعيتهم وتبصيرهم بالأمور.
- 6- **الهدف الإقناعي:** من خلال إقناع الآخرين بالأفكار والآراء المنقولة علميا.
- 7- **الهدف الاجتماعي:** من خلال زيادة تفاعل العاملين في المكتبة أو مراكز المعلومات ببعضهم بعضا، مما يؤدي إلى إيجاد علاقات طيبة بينهم.

رابعا: أنواع الاتصال في المكتبات

- 1- **الاتصال الرسمي:** يتم من خلال شبكة الاتصالات الرسمية وعبر خطوط السلطة. (مدير المكتبة مع المرؤوسين).
- 2- **الاتصال غير الرسمي:** لا يتقيد بخطوط السلطة الرسمية في المكتبة ويحدث بين العاملين فيها بشكل شخصي عفوي وفي أماكن مختلفة. (اتصال الموظفين ببعضهم البعض في فترة الاستراحة).

خامسا: وسائل الاتصال في المكتبة

تتنوع حسب المهمة والحاجة التي ترغب المكتبة في إنجازها:

- 1- **الوسائل المكتوبة:** في إدارة المكتبة تستعمل الكتابة كعنصر أساسي لتبليغ أوامر المدير ورؤساء الأقسام، كما التوجيهات والإعلانات للعاملين والقراء. وتندرج التقارير هنا كأحد أهم أدوات الاتصال في المكتبات، حيث يضم حقائق وبيانات ومعلومات حول موضوع معين من أجل اتخاذ قرار معين.
- 2- **الوسائل الشفوية:** وتكون مباشرة بين شخصين أو أكثر كالمدير والعاملين أو بين العاملين، كما تعتمد بشكل مستمر مع المستفيدين، وهي أسهل وأسرع لمعرفة حاجاتهم من المكتبة مما يضمن سرعة تلبيةها. وتعتبر الاجتماعات التي تعقدها المكتبة بين الرئيس والعاملين من أهم أنواعها، حيث فيها يتم تبادل وجهات النظر في تحقيق أهداف المكتبة كل من منطلق اختصاصه ووظيفته بالمكتبة.

3- الوسائل المسموعة والمرئية: وهي عديدة اليوم، فقد تكون عبر إذاعة أو عبر تلفزيون وحتى عبر الانترنت، تتعلق بشكل كبير بالتعريف بالمكتبة وخدماتها وتقريبها لجمهورها.

4- الوسائل الإلكترونية: وهي متعددة، على رأسها الحاسب الآلي وما يتيح من بريد إلكتروني بفضل شبكات المعلومات.

سادسا: خطوط تدفق الاتصال في المكتبات

1- الاتصالات النازلة: تأخذ الاتصالات النازلة خط سير انسياب السلطة في مكتبة أو مركز

معلومات، أي من الأعلى إلى الأسفل، وتنقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والقرارات والتفسيرات من الرؤساء إلى المرؤوسين، أو من الإدارة العليا أو مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى منه، ويمكن زيادة فاعلية هذه الاتصالات من خلال التقليل من عدد المستويات الإدارية التي تمر بها عملية الاتصال، والتأكد من المعلومات المنقولة على أنها سليمة وغير محرفة.

2- الاتصالات الصاعدة: تأخذ فيها الاتصالات اتجاها صاعدا من الأسفل نحو الأعلى، وفقا

لتصاعد السلطة والمسؤولية في المكتبة، حيث تنتقل فيها المعلومات على شكل تقارير واقتراحات من المرؤوسين إلى الرؤساء، أو من المستوى الأدنى إلى الأعلى منه إداريا.

3- الاتصالات الأفقية: هذا النوع يحدث بين العاملين على نفس المستوى الإداري في المكتبة أو

مراكز المعلومات، فالاتصال بين رؤساء الأقسام هو اتصال أفقي، وكذلك الاتصال بين العاملين في الأقسام المختلفة هو اتصال أفقي، حيث يكون هذا الاتصال بطريقة شفوية مباشرة أو بطريقة مرئية عن طريق سلوكيات وتصرفات في العمل.

4- الاتصالات القطرية: عبارة عن اتصالات تتجه بشكل قطري، أي بين أفراد في مستويات إدارية

مختلفة في المكتبة أو مراكز المعلومات، ولكن ليست علاقات مسائلة، كأن يتصل رئيس قسم المراجع برئيس شعبة الشراء برئيس قسم التزويد للاستفسار عن مرجع معين.

سابعاً: مبادئ الاتصال في المكتبات ومراكز المعلومات

هناك مبادئ أساسية للاتصال الجيد في المكتبات ومراكز المعلومات، من أهمها:

1- وضوح الهدف: بمعنى ضرورة وضوح الغاية التي قامت من أجلها العملية الاتصالية.

2- هدف واحد في الاتصال الواحد: فمحاولة تحقيق أهداف متعددة في الاتصال الواحد قد يحدث تشويشا وإرباكا لدى المستقبل.

3- مناسبة توقيت العملية الاتصالية: فهناك بعض العوامل التي تؤثر على نجاح العملية

الاتصالية، منها ضغط العمل، والحالة النفسية لكل من المرسل والمستقبل، لذلك لا بد من اختيار الوقت المناسب للقيام بها.

4- الدبلوماسية في الاتصال: وتعني تكريس اللباقة والاحترام بين الأطراف الاتصالية، ويجب أن

تكون بداية الاتصال تقديرا، وخاتمته تقديرا.

5- الاتصال في اتجاهين وليس في اتجاه واحد: بمعنى ضرورة تشجيع الأسئلة والاستفسارات أثناء الاتصال والإجابة عليها بوضوح.

6- وضوح مضمون الاتصال: بمعنى أن يكون مضمون الاتصال تفسيراً لغاية الاتصال وهدفه.

7- تجزئة المعلومات: إذ أن كثرة المعلومات المتناقلة وتزاحمها أثناء عملية الاتصال قد تشعر الفرد بالاضطراب، وبالتالي يفقد السيطرة عليها.

ثامناً: معيقات الاتصال في المكتبات ومراكز المعلومات

1- معيقات شخصية ونفسية:

تنتج المعوقات الشخصية والنفسية عن اختلاف الأفراد العاملين في المكتبة أو مراكز المعلومات من حيث الشخصية أو الخبرة أو الميول والاتجاهات أو الدوافع أو القيم أو الخلفيات الاجتماعية أو الثقافية. من أشكال هذه المعوقات ما يلي:

- الخوف لدى أحد الأطراف من الطرف الآخر.
- مشكلة التعصب الأعمى والأنانية والرغبة في الاحتفاظ بالمعلومات.
- مشكلة الشعور بمركب العظمة عند المرسل أو المستقبل، وتباين الإدراك بينهما.
- مشكلة الإكراه على الاتصال.
- القصور في قدرات السمع أو النطق لدى أحد الأطراف.
- مشكلة الشك عند أحد الأطراف فيما ينقله الطرف الآخر.

2- معيقات تنظيمية:

تتمثل المعوقات التنظيمية للاتصال في المكتبات ومراكز المعلومات في:

- عدم وجود خريطة تنظيمية واضحة للمكتبة أو مركز المعلومات.
- مركزية التنظيم التي تؤدي إلى إطالة خط الاتصال وتزويد من احتمال ضياع المعلومات وتحريفها.
- تعدد المستويات الإدارية التي تؤدي إلى ضياع الكثير من الوقت في الاتصال وإلى احتمال ضياع المعلومات وتحريفها أيضاً.
- مدى اتساع نطاق الإشراف الذي يؤدي إلى فلسفة الاتصال في غالبية الأحيان.
- تغيير الإدارة العليا للمكتبة أو مركز المعلومات الذي قد يؤدي إلى فلسفة الاتصال ووسائله وطرقه واتجاهاته، وغموض السلطة التي قد تصدر الأوامر.

تاسعاً: دور القائد الجيد في الاتصال في إدارة عمل المكتبة

مما لا شك فيه أن القيادة عنصر مهم في تبني وتطبيق إدارة المعرفة، التي تتطلب نمطاً غير عادي من القيادة يتمكن من قيادة الآخرين لتحقيق أعلى مستويات من الإنتاجية في المنظمة.

فالقائد أو المدير القائد القادر على إنجاز العمل المكتبي هو ذلك الشخص المتمكن بأسلوبه على إحداث التغيير بفضل قدرته على فهم فريق العمل وتواصله السلس معهم، مما يسمح له بإدماجهم في العمل

الجماعي بسهولة، ومنه يستطيع الوصول إلى أفضل ما لدى الموظفين تحت إدارته، والذي يقابله بالمكافأة والتشجيع والثناء والامتنان.

وعادة ما يعتمد القائد الناجح على مجموعة من النقاط أساسها:

- حسن التواصل بينه وبين الفريق العامل معه.
 - يعمل على بناء روح الفريق الواحد من خلال فتح أبواب الحوار مما يسمح بتبادل الأفكار وتوحيد وجهات النظر.
 - يعمل على تعزيز الإبداع والابتكار وتنميتها من خلال بيئة تعتمد على التواصل والنقاش والأخذ والرد في كل المسائل.
 - الاعتراف دوماً بما يقدمه الفريق من جهد والإشادة به.
 - يعمل على تنميتهم مهنياً من خلال توفير تدريب متواصل بهم وإطلاعهم على كل جديد في مجال عملهم.
- هذا الجو من العمل حين يوفره القائد سيمنح ثقة الموظفين فيه أكثر، وهي عامل مهم لنجاح العمل.