



## بخش مرجع کتابخانه

### خدمات ، کتابدار و ویژگی ها ، ارتباطات کلامی و غیر کلامی

محمد رضا اباذری<sup>۱</sup>

چکیده : یکی از وظایف خطیر مدیریت کتابخانه انتخاب یک کتابدار مرجع شایسته و مؤثر برای این بخش است امروزه نقش کتابدار بسیار مهم و حساس جلوه می کند خصوصاً ارائه خدمات در بخش مرجع . با وجود فن آوری های جدید هنوز هم از اهمیت کتابدار مرجع کاسته نشده است و باید برای کتابدار مرجع صفات و خصوصیات خاصی را مدنظر داشت. نقش ارتباط در اینجا مهم بوده و شیوه های مهم برقراری ارتباط با مراجعان که کتابدار مرجع باید آنها را در نظر بگیرد تا بتواند نقش مهم خود \_ رفع نیاز اطلاعاتی \_ را ایفا نماید در این مقال مورد بحث قرار گرفته است.

#### مقدمه

کتابها و دیگر پیشینه ها انباشته و نهفته است. از این رو، در هر تمدن بهنجار همواره دو فرآیند اطلاعاتی، فعال و در کار باشد، سطح اطلاعات همگانی و رایج «مکتوب» همیشه حفظ شود و هر گاه به اطلاعاتی ویژه احتیاج باشد، باید آن را به میران نیاز از این گنجینه برداشت.

ضروری است نسل حاضر مقدار دانش لازم و کافی جهت مشارکت در فرآیندهای فرهنگی را دریافت دارد ، اطلاعات جنبشی را به اطلاعات بالقوه بدل سازد و از دانش های تخصصی موجود سرمایه ای فراهم آورد (دیانی، ۱۳۷۰، ص ۱۱).

در جهان متمدن ، فراهم آوری دانش فرآیندی مستمر است، مدام بر میزان دانشی که نسل های پیش فراهم آورده اند افزوده می شود ، کل گنجینه دانش ، نو و کهنه ، که در تملک جامعه است به دو شکل وجود دارد ، بخش و شکلی از آن "جنبشی"<sup>۲</sup> است یعنی در اذهان انسان های زنده در جولان است اما بخش بزرگتر و شکل دیگر آن "بالقوه"<sup>۳</sup> وجود دارد، یعنی در

۱ عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم و مدرس گروه کتابداری دانشگاه پیام نور شهرضا

2. Kinetic

3. Potentially



از خدمت، عرضه بی‌دریغ هر گونه دانش و اطلاعاتی است که با در اختیار قرار دادن منابع کتابخانه تحقق می‌پذیرد.

انجام این چنین امور و ارائه بسیاری دیگر از خدمات مشابه در کتابخانه را کار / خدمات مرجع<sup>۳</sup> می‌نامند و مجموعه آثار و منابعی که در بخش معینی از کتابخانه یا مراکز اطلاع‌رسانی برای این منظور نگهداری می‌شوند، منابع مرجع و متخصص کتابداری که عهده‌دار ارائه این‌گونه اطلاعات به خوانندگان و مراجعان است، کتابدار مرجع<sup>۴</sup> می‌خوانند. در حقیقت کتابدار مرجع رابط بین جستجوکنندگان و کتابخانه است (علوم، ۱۳۷۶، ص ۲۷ - ۲۸).

### کار / خدمت مرجع

پیدایش و رشد مبانی مرجع به منزله خدمتی منحصراً به کتابخانه‌ها، از سال ۱۸۷۶ و با بنیانگذاری انجمن کتابداری آمریکا (ALA)<sup>۵</sup> آغاز شد، عوامل دیگری که در این امر سهم بود عبارتند از: انتشار طرح‌های رده‌بندی کاتر، ده‌دهی دیویی و مقاله‌نامه پول<sup>۶</sup>.

"پی‌یرس‌باتلر"<sup>۷</sup> خدمت مرجع را برحسب کارکردهای آن چنین تعریف کرده است: خدمت مرجع فرآیندی است که بدان وسیله انسان متمدد می‌تواند اطلاعاتی خاص و دلخواه را به یاری کتاب‌هایی که در کتابخانه منظم شده است به‌دست آورد.

پس از فراهم‌آوری دانش لازم، وظیفه کتابخانه است که با سازماندهی، حفظ و نگهداری و اشاعه دانش بدون بشر، امکان رشد اندیشه، شکوفایی استعدادها و باروری ذهن خلاق انسان پویا و جستجوگر را مهیا سازد. با توجه به گسترش روزافزون علوم و فنون در زمان‌ها و مکان‌های مختلف تنها کتابخانه است که دسترسی آسان به انبوه دانش آدمی را میسر می‌سازد و تبادل افکار را به بار می‌آورد.

### کارمندان کتابخانه

یکی از مسؤلیت‌های خطیر مدیریت به لحاظ ضرورت داشتن یک کتابخانه خوب و ارائه خدمات شایسته، انتخاب و استخدام نیروی انسانی مناسب و مؤثر برای کتابخانه است. نیروی انسانی کتابخانه شامل کتابداران و دیگر کارکنان است، که در صورت راهبری صحیح با ارائه فعالیت‌های مفید موجب ارتقاء و اعتلای کتابخانه می‌شوند.

معمولاً در کتابخانه دو نوع کتابدار وجود دارد: کتابدار متخصص<sup>۱</sup> و نیمه متخصص<sup>۲</sup>. کتابدار متخصص یا حرفه‌ای کسی است که حداقل دارای گواهینامه کارشناسی کتابداری از یکی از دانشگاه‌ها باشد و نیمه‌متخصص فردی است که دوره ۲ ساله کتابداری را طی کرده است. با توجه به افزایش مراجعان کتابخانه‌ها و حجم زیاد انتشارات، تعداد کتابداران متخصص نسبتاً کم و تقاضا برای آنها رو به افزایش است. کتابدار به عنوان یکی از ارکان مهم کتابخانه، نقش سازنده‌ای در اداره امور و عرضه خدمات به خواننده و مراجعان به کتابخانه دارد، مراد

کتابخانه

3. Reference Work / Reference Service  
4. Reference Librarian  
5. ALA: American Library Association  
6. Pool's Index to Periodical Literature  
7. Pierce Butler

1. Specialist Librarian  
2. Half Specialist Librarian



آگاهی‌های زمینه‌ای و بنیادین از علوم جامعه‌شناسی، روانشناسی، انسان‌شناسی، تاریخ و هر آنچه که به نحوی در راهبردی عملی، وی را یاری رساند بر میزان کارایی و کیفیت نقش و کارکرد خویش بیفزاید. زیرا هدف خادمان دانش و فرهنگ و رابط‌های آثار مدون و مکتوب با مردمان این دوران، انسان‌سازی است.

این هدف متعالی جز در سایه شناخت حاصل نمی‌آید. کتابدار مرجع با شناخت پیشینه خود، آگاهی از منشاء دانش، روش‌های انتقال و اشاعه آن، انگیزه‌های مطالعه خوانندگان، نظریه‌ها و فلسفه کار مرجع، فرآیند مرجع و فعالیت‌های آن، سرشت پرسش‌ها، مصاحبه مرجع، نظریه‌های نوین اطلاع‌رسانی و ... یا تمام محدودیت‌های موجود بر سر راه برآوردن نیازهای گوناگون و روزافزون مراجعان و نیازمندان اطلاعات آشنا می‌شود (جعفر بیگلو، ۱۳۷۶، ص ۲۱).

### ویژگی‌های کتابدار مرجع

شاید هر کتابدار مرجع، یا مدیر یا استاد گروه کتابداری مجموعه صفات متفاوتی را سازنده کتابدار مرجع بدانند، کارکنان خدمات فنی کتابخانه، مراجعان و غیره نیز ممکن است مجموعه صفات دیگری را سازنده کتابدار مرجع بدانند. با وجود این بعضی صفات همگانی و همه‌پسند وجود دارد، بعضی از این صفات می‌توانند حین کار آموخته شوند ولی بسیاری از آنها در اوایل زندگی شکل گرفته و با شغل خاصی که فرد برگزیده است تطبیق داده می‌شود. بعضی از این صفات که از ویژگی‌های عمومی کتابدار مرجع محسوب می‌شوند، عبارتند از:

کار مرجع و پاسخگویی به مراجعان بخش مهمی از خدمات عمومی کتابخانه است که موجب ارتباط میان خواننده و نوشته مورد نیاز او با صرف کمترین وقت می‌شود. مسلم است پاسخگویی سریع و صحیح به مراجعه‌کننده یکی از راههای معرفی و شناساندن کتابخانه به جامعه است. بنا به تعریف دکتر عباس حری "کار مرجع هر نوع کوششی است که یک کتابدار مرجع برای یافتن پاسخ یک جوینده به کار می‌برد". با توجه به ساده‌ترین شکل کار مرجع یعنی پاسخگویی به پرسش‌های مراجعان، نقش کتابدار مرجع در هر یک از انواع کتابخانه‌ها به عنوان عامل اصلی پاسخ‌گفتن و ارائه خدمات ارجاعی بارز و مشخص می‌گردد (عماد خراسانی، ۱۳۷۹، ص ۱۲۴ - ۱۲۵).

### کتابدار مرجع

با توجه به فن‌آوری‌های جدید اطلاعاتی و تولید محمل‌های نو، هنوز از میزان اهمیت کتاب به عنوان یکی از اولین وسیله‌های آموزشی کاسته نشده است و به تبع آن کتابداران که اشاعه‌دهندگان اندیشه‌های مضبوط بشری می‌باشند، اهمیتی بیش از پیش پیدا کرده‌اند و نقش‌های جدیدتری را جامعه برای آنها در نظر گرفته است. در این راستا، کتابداران بخش مرجع به عنوان گروهی از اشاعه‌دهندگان اندیشه‌ها را باید به سمت مطلوب‌ترین شیوه‌های اشاعه اطلاعات و انتخاب مدل‌های موفقیت‌آمیز ارائه خدمات و اقتان حرفه‌ای خویش سوق داد. کتابدار مرجع باید بتواند برای ارائه مطلوب خدمات با استفاده از دانش تخصصی کتابداری و



شوخی‌طبعی، تعهد، مردم دوستی، حافظه خوب، قوه تخیل و خلاقیت، صبوری و پایداری، انرژی و استقامت جسمانی، توانایی پرش به موقع از یک موضوع به موضوع دیگر، علاقه‌مندی به خدمت، رفتار توأم با تفاهم، برخورداری از علائق متنوع و غیره. می‌توان اظهار داشت که در رشته کتابداری ایده‌هایی درباره انواع صفات مورد نیاز کتابدار مرجع وجود دارد و در عین حال یکی از زمینه‌هایی که به تحقیق بیشتر نیاز دارد، بررسی دقیق‌تر و اختصاصی‌تر این صفات است (جنریش، ۱۳۷۳، ص ۲۳-۳۷).

"چارلز پاترسن" در مقاله خود با عنوان "شخصیت، دانش و کتابدار مرجع"، فهرستی از صفات مهم کتابدار مرجع خوب را که در چند مقاله متفاوت معرفی شده بود یکجا معرفی کرد. تعدادی از این صفات عبارتند از: حافظه خوب، جامع‌الاطراف بودن، نظم، دقت، نبوغ، ذهنی تفتیش‌گر، شخصیتی صریح، توانایی در تعامل و اشتیاق کمک به مردم (پاترسن، ۱۹۸۴، ص ۱۶۷).

از نظر ویژگی‌های اختصاصی، کتابدارانی که در بخش مرجع کتابخانه به فعالیت مشغولند، در حوزه خدمات مرجع نقش مهم و مؤثری دارند زیرا هدایت‌کننده کار هستند، به معنای اخص در هر یک از انواع کتابخانه‌ها باید دارای صفات زیر باشند.

- ۱- مجموعه کتابخانه خود را اعم از منابع مرجع و غیر آن (کتب عمومی و تخصصی، نشریات ادواری، مواد دیداری، شنیداری، اسناد و مدارک) بشناسد.
- ۲- انواع منابع مرجع و شیوه بازیابی اطلاعات از آنها را بداند.

۳- جهت برآوردن نیاز اطلاعاتی مراجعان به تهیه منابع مطالعاتی همت گمارد.

۴- به شناسایی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دیگر بپردازد و با برقراری ارتباط لازم در تأمین نیازهای اطلاعاتی مراجعان کوشا باشد.

۵- در رویارویی با مراجعان حضوری یا غیرحضوری آراسته به اصول متانت، شکیبایی، برخورد صحیح و سایر مسائل اخلاقی باشد.

۶- به مراجعه‌کنندگان جدید، شیوه بهره‌گیری از کتابخانه را بیاموزد تا به تنهایی بتوانند از امکانات کتابخانه استفاده کنند.

۷- خود را در عصر اطلاعات با نوآوری‌ها و تغییراتی که به سرعت در ابزار روند خدمات مرجع به وجود می‌آید تطبیق داده و هماهنگ نماید.

۸- به عنوان دوستدار خدمات به مردم، هرگز پرسشی را بی‌پاسخ نگذارد (عماد خراسانی، ۱۳۷۹، ص ۱۲۵-۱۲۶).

### ارتباط چیست؟

حیات و بقای جامعه، در گرو زنجیره‌ای از ارتباطات است، گروهی از اندیشمندان ارتباط را با فرهنگ همسان دانسته‌اند از جمله "ای.ت. هال" <sup>۲</sup> در کتاب خود می‌گوید: ارتباط همان فرهنگ است اما باید گفت که ارتباط بطور کلی انتقال اندیشه‌هاست با تأثیر و تأثر نه انتقال محض. همچنین برخی از

2. Communication  
3. E. T. Hall

1. Charles Patterson



## ارتباطات کلامی در بخش مرجع

شکل متداول ارتباط افراد با یکدیگر، کلام است. آنچه در این بخش به عنوان وسایل ارتباطی از آن استفاده می‌شود. گوش، چشم و زبان است که هر کدام به نحوی در برقراری ارتباط نقش دارند در این خصوص می‌توان به گوش کردن، صحبت کردن به طور معمولی و حتی پرسش و پاسخ به عنوان راههای برقراری ارتباطات کلامی توجه خاص مبذول داشت. ارتباطات کلامی می‌تواند به شیوه‌های زیر بیان شود:

**الف) گوش فرا دادن:** گوش کردن را اغلب افراد به خوبی انجام نمی‌دهند و به عنوان بحث‌انگیزترین مهارتها تلقی گشته است. گوش کردن برای یک کتابدار مرجع چهار جزء اساسی را در بر می‌گیرد: شنیدن پیام، درک، ارزیابی و عکس‌العمل نشان دادن نسبت به آن. چیزی که آن را مشکل می‌سازد توجه و تمرکز به سخنی است که دیگری می‌گوید. شنیدن با دقت باعث می‌شود که آنچه منظور گوینده است درک گردد؛ و اگر با تجزیه و تحلیل نیاز ابراز شده دنبال شود پاسخ مورد انتظار به دست می‌آید. بنابراین کتابدار مرجع از این جهت نیاز به تقویت مهارت گوش کردن دارد.

آنچه مهم به نظر می‌رسد این که کتابدار در حین گفتگو با مراجعه‌کننده باید بیشتر گوش فرا دهد و کمتر حرف بزند، زیرا مراجعه‌کننده بهتر از کتابدار می‌داند که چه اطلاعاتی نیاز دارد و اطلاعات را برای چه کاری می‌خواهد. هدف کتابدار این است که مراجعه‌کننده را ترغیب کند تا آنچه را که می‌داند به کتابدار منتقل نماید تا کتابدار بتواند پاسخی رضایت‌بخش فراهم آورد. در این حال کتابدار باید با

منتقدین هنری عقیده دارند که هنر نمایانگر عالی‌ترین شکل فعالیت ارتباط انسان است.

در جامعه، ارتباط به گونه‌های آشکار و نهان تجلی می‌کند، هدف از ارتباط آشکار، دستیابی به آگاهی‌های مشترک است که با استفاده از زبان انجام می‌شود و ارتباط نهان، روندی از فراگیری و جذب اندیشه‌ها، باورها و ارزش‌های فرهنگی فرد است و تأثیری که این عقاید در رفتار و گرایش‌های او دارد (صبا، ۱۳۷۰، ص ۷).

مردم از راههای بسیار، جزء راه گفتار (زبان) و نوشتار (کتابها) با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند و بدون استفاده از زبان با هم حرف می‌زنند، جانوران از راه ارتباط غیرزبانی، جامعه‌ای پیچیده به وجود می‌آورند و آدمی با ایما و اشاره، حرکت دست و بدن و رفتار، بعضی از حالت‌های خود را بیان می‌کند، ظرف چند ثانیه می‌توان چند صد جزء اطلاعات را مبادله کرد.

در بخش مرجع کتابخانه به دلیل ارتباط نزدیک مراجعان با کتابدار این بخش و گفتگویی که در جریان پرسش و پاسخ مطرح شده، نیاز اطلاعاتی مراجعه‌کننده مشخص و کتابدار به ارائه خدمات و معرفی منابع می‌پردازد، ضروری است کتابدار مرجع برای ارائه خدمات کیفی بهتر، با همه مراجعان بطور مؤثری ارتباط برقرار کند. این ارتباط می‌تواند کلامی<sup>۱</sup> یا غیرکلامی<sup>۲</sup> باشد، برای کارایی بیشتر این بخش نیاز است که ارتباطات کلامی و غیرکلامی با هم هماهنگ باشند.

1. Verbal  
2. Non - Verbal



گوش فرا دادن به مراجعه‌کننده، حواس خود را بر روی آنچه که وی بر زبان می‌راند متمرکز سازد.

اولین گام در راه گوش فرا دادن فعال، صحبت نکردن است. کتابدار باید بدون قطع صحبت اجازه دهد، مراجعه‌کننده هر آنچه را که می‌خواهد بازگو کند. "پاتریک پنلند"<sup>۱</sup> نیز بر اهمیت گوش فرا دادن به مراجعه‌کننده و تا حد ممکن بدون قطع سخن او تأکید می‌کند و معتقد است تا آنجا که امکان دارد باید به مراجعه‌کننده فرصت حرف زدن داده شود تا روال مذاکره و گفتگو سرعت نگیرد (پنلند، ۱۹۷۴، ص ۲۴).

گوش فرا دادن واقعی نه تنها تمرکز حواس بر آنچه گفته می‌شود است بلکه حساس بودن به زیر و بم صدا یا لحن کلام، به نشانه‌های چهره و حرکات دست و صورت مراجعه‌کننده نیز هست، زیرا گاه نشانه‌های غیرکلامی بیش از کلمه‌ها می‌تواند معنای واقعی‌تر را برساند (دیانی، ۱۳۷۰، ص ۲۳۷).

از شگردهای مؤثر دیگر در گوش فرا دادن، این است که آنچه مراجعه‌کننده می‌گوید توسط کتابدار بازگویی شود. "تسودور پک"<sup>۲</sup> اظهار می‌دارد که خلاصه‌سازی یا نقل به معنای عبارات موجود در پرسش مراجعه‌کننده روشی است که درک دوجانبه را تضمین می‌کند و به کتابدار اجازه می‌دهد که درک خود را از آنچه گفته می‌شود بیازماید. و این خود نوعی واریسی نهایی جهت درک درست پرسش، قبل از پرداختن به جستجو به شمار می‌آید.

عواملی چند به عنوان موانع برقراری ارتباط و تبادل اطلاعات میان کتابدار و مراجعه‌کننده در زمان گوش کردن دخالت دارند که عبارتند از: کم‌توجهی به

سخنان مراجعه‌کننده بطور ناخودآگاه و این که کتابدار با بازخوردهای مثبتی نظیر: سرنگان دادن، لبخندزدن، نگاه کردن به چشمان مراجعه‌کننده (ارتباط غیرکلامی) در ذهن خود درگیر مطالب دیگری است و این عامل باعث می‌شود که کتابدار از مراجعه‌کننده بخواهد آنچه را قبلاً گفته است تکرار کند.

مورد دوم از این موانع، توجه به انگاره‌های کلامی، لهجه، حرکات و شیوه رفتار مراجعه‌کننده در هنگام طرح سؤال و حتی توجه به ریخت، قد و لباس او، می‌تواند کتابدار را از تمرکز حواس و گوش فرا دادن به آنچه گفته می‌شود باز دارد.

درگیری عاطفی با آنچه که مراجعه‌کننده بر زبان می‌آورد. از دیگر موانع گوش فرا دادن است، بعضی از مراجعان طی گفتگو، عبارت‌هایی به کار می‌برند که کتابدار به گونه‌ای مثبت و منفی تحت تأثیر قرار می‌گیرد، این کتابدار است که بایستی اجازه ندهد چنین عبارت‌های مؤثری بر عواطف، مانع توجه به دیگر مطالب مراجعه‌کننده و در نتیجه دریافت پیام گردد.

ب) صحبت کردن: گرچه ممکن است کتابخانه‌ها در به کارگیری و استفاده از ارتباطات مکتوب به صورت مفرط عمل کنند، ولیکن ارتباطات شفاهی نیز به همان اندازه مورد نیاز است، زیرا اساس خدمات مرجع عناصر انسانی است. تقابل انسانی میان کارمندان کتابخانه و جامعه استفاده‌کننده از خدمات به طور عمده در میز مرجع اتفاق می‌افتد و بر بهبود عملکرد خدمات می‌افزاید. - ارتباطات شفاهی (صحبت کردن) به چهار شیوه انجام می‌گیرد: رابطه ایجاد می‌کند و شناختی از مردم فراهم می‌سازد «همدلی»، اجازه مشارکت در مسائل را می‌دهد «ادراک متقابل»، مشارکت در آراء و اطلاعات را پدید می‌آورد «آگاهی

1. Patrick R. Penland  
2. T. Peck



بخشی»، و نگرش‌ها را تغییر می‌دهد یا با آنها مقابله می‌کند و رفتاری خاص را موجب می‌گردد «افتناع کنندگی».

هر یک از این روش‌ها مهم است و البته هر یک فنون و مهارت‌های متفاوتی را ایجاب می‌کند. بطور حتم ارتباطات شفاهی کتابدار مرجع آمادگی خاصی را نیاز دارد و لازم است مواردی را به خاطر بسپارد؛ مثل طبع مراجعه‌کننده، اهمیت موضوع، قصد وی از پرسش، پاسخ مورد انتظار و نیز سازماندهی دقیق مطالب. گر چه ارتباط شفاهی نسبت به نوع کتبی (نوشتن) آن دقت کمتری دارد اما مستقیم‌تر است و تقابل را ممکن می‌سازد، و شامل بازخورد جهت برقراری تماس بهتر و درک صحیح‌تر می‌شود. بنابراین، ارتباط شفاهی در جریان ارائه خدمات مرجع سریع، عنصری اساسی است (والی، ۱۳۷۳، ص ۶۷).

**ج) پرسش و پاسخ:** شیوه متداول خدمات مرجع است که از ساده‌ترین شکل تا گسترده‌ترین آن وجود دارد. برآیند پرسش و پاسخ به شکل‌های مختلف در بسیاری از فعالیت‌های کتابخانه مشاهده می‌شود که رایج‌ترین آنها کارهای مربوط به عضویت افراد و امانت کتاب است، گاه پرسش و پاسخ بطور غیرحضورى با استفاده از انواع ابزار ارتباطی مثل تلفن، نماپر، پست‌الکترونیکی<sup>۱</sup>، ... و یا به شکل نوشتاری و نامه‌نگاری صورت می‌گیرد. مسلماً اصول ذکر شده در چنین وضعیتی نیز کاربرد داشته و قابل اجرا است با توجه به شکل‌های مختلف پرسش و پاسخ اهمیت نقش کتابدار و شیوه مطلوب جویندگی وی مطرح می‌شود.

کتابدار عامل مهم ایجاد ارتباط فکری با مراجعه‌کننده جستجوگر است و باید ضمن پرسش و

پاسخ (مصاحبه) با مراجعه‌کننده سعی کند تا نیاز جوینده اطلاعات را بطور دقیق دریابد در این فرآیند لازم است معیارهای زیر را در نظر گیرد:

- با تواضع و به دور از احساس برتری در خدمت مراجعه‌کننده باشد و در هر حال احترام او را حفظ کند، هادی و راهنما باشد تا ضمن همیاری، اشتیاق مراجعه‌کننده را به تداوم جستجو برانگیزاند.

- از طرح پرسش‌های بیجا و ناآگاهانه خودداری کند و موضوع اصلی را به بیراهه نکشاند.

- بدون تظاهر به دانش، درباره مفاهیم و مطالبی که متوجه نمی‌شود، سؤال کند تا بتواند پاسخی دقیق و شفاف عرضه کند.

- مراجعه‌کنندگانی را که کمک نمی‌خواهند، به حال خود واگذارد ولی به محض اعلام نیاز از جانب آنها باید به کمکشان بشتابد.

گاه در حین گفتگوی کتابدار با مراجعه‌کننده، کتابدار براساس برداشت‌های ذهنی و شخصی خود و بر اساس توجه به بخشی از سخنان مراجعه‌کننده به این وسوسه می‌افتد تا در باب نیازهای واقعی او هر چه زودتر نتیجه‌گیری کند و به ارائه خدمات بپردازد. اما روشن است که در چنین مواردی نمی‌توان همزمان به مراجعه‌کننده گوش فرا داد و هم آنچه را باید پرسیده و یا گفته شود در ذهن پروراند.

### ارتباطات غیرکلامی در بخش مرجع

بخش وسیعی از پیام‌ها و عقایدی که در بخش مرجع کتابخانه انتقال پیدا می‌کند از طریق مجرای غیرکلامی است. مبادله اطلاعات غیرکلامی بین کتابدار و مراجعه‌کننده حتی قبل از این که هر کدام



۱. E-mail



کلامی بر زبان آورند آغاز می‌شود، وضع ظاهری، اعمال شخصی، حرکات و اشارات دست و صورت، برخورد نگاهها و بطور کلی هر یک از حالت‌های روانی، خود نوعی ارتباط غیرکلامی و بیانگر وضعیت کتابخانه و فعالیت‌های آن است. گوش دادن، صحبت کردن، برخورد متقابل با مراجعان در هر گامی با ارتباطات غیرکلامی آمیخته است. کتابدار باید بکوشد تا نسبت به نشانه‌های غیرکلامی که در بخش مرجع کتابخانه بروز می‌کند، هوشیار باشد و به آنها به گونه‌ای مثبت و سازنده پاسخ گوید.

ارتباط غیرکلامی در بخش مرجع کتابخانه می‌تواند به اشکال زیر متبلور گردد:

**الف) برخورد چشمها<sup>۱</sup>:** در فرهنگ غرب ارجح است که به هنگام صحبت با کسی به چشمان وی نگاه کرد. بنابراین سخن گفتن با کسی که به هنگام صحبت به چشمان گوینده نگاه نمی‌کند، ناراحت‌کننده است، البته این امر در فرهنگ‌های مختلف یکسان نیست.

در بخش مرجع کتابخانه، کتابدار باید بکوشد تا برخورد چشم‌ها در طول صحبت مراجعه‌کننده و در زمان ارائه خدمات، تداوم یابد در صورتی که کتابدار و مراجع در محلی همسطح قرار گیرند، برخورد چشم‌ها با سادگی بیشتری صورت می‌گیرد، بدین منظور یا کتابدار باید از صندلی پشت میز مرجع بلند شود و بایستد و یا از مراجع دعوت کند که او نیز روی صندلی بنشیند.

در مورد کودکان، یا باید کتابدار از چارپایه کوتاهی برای نشستن استفاده کند و یا باید پله‌ای در

مقابل میزمرجع باشد تا چشمان کودکان، پس از بالارفتن از پله با چشمان کتابدار همسطح شود.

نگاه مستقیم کتابدار مرجع به چشمان مراجعه‌کننده به او می‌فهماند که به سخن او گوش فراداده شده است. و مبین علاقه کتابدار در کمک به او می‌باشد.

**ب) حالت چهره<sup>۲</sup>:** انعکاس حالت مخاطب به وسیله چهره، فضایی از صمیمیت خلق می‌کند، هنگامی که مراجعه‌کننده بذله‌گویی می‌کند، مناسب است که کتابدار لبخند بزند و چنانچه نگران یا غمگین است، نگرانی و دلواپسی خود را به نمایش بگذارد.

**برنسارد و اورک<sup>۳</sup>:** حالت صورت کتابدار را مهم‌تر از داشتن دانش کتاب‌شناختی و آشنایی با منابع مرجع می‌داند، چرا که این حالت‌ها می‌تواند بر میل و رضایت مراجعه‌کننده و روشی که سؤال را مطرح می‌کند و نیز بر قضاوت او در مورد کتابداران تأثیر گذارد (زارع فراشبندی، ۱۳۸۰، ص ۱۴).

باید توجه داشت که نمی‌توان تمامی احساسات فرد را از چهره‌اش خواند چرا که انسان توانایی پنهان کردن بعضی عواطف یا ترکیب کردن عواطف گوناگون را دارد و کشف احساسات فرد از چهره، به توانایی مردم بستگی دارد، همچنین بسیاری از حالت‌ها فقط در یک لحظه و خیلی جزئی و حتی در یک بخش از چهره بروز می‌کند (آذرنگ، ۱۳۷۰، ص ۸).

**ج) اشاره‌ها و حرکات‌های جسمی<sup>۴</sup>:** ایما و اشاره‌ها را به چند صورت می‌توان طبقه‌بندی کرد:

2 . Facial expression  
3 . Bernard Vavrek  
4 . Gestures

1 . Eye Contact





سازگارکننده‌ها<sup>۱</sup>، تنظیم‌کننده‌ها<sup>۲</sup> و تصویرگرها<sup>۳</sup>. "سازگارکننده‌ها" حرکت‌هایی هستند که به فرد کمک می‌کند که با محیط سازگار باشند. "تنظیم‌کننده‌ها" حرکت‌هایی هستند که جریان گفتگو یا تماس میان دو تن را هدایت می‌کند، برای مثال اشاره‌های سر و چشم برای تشویق کردن فرد در ادامه صحبت یا به نشانه تعایل به قطع صحبت به کار می‌رود. گفتگو بدون اشاره‌های تنظیم‌گر می‌تواند نشانه منفی باشد، مثل وقتی که کسی در برابر چیزی که به او می‌گویند اصلاً واکنش نشان ندهد. "تصویرگرها" حرکت‌هایی هستند که به پیشبرد، ایجاد وقفه و توضیح گفتگو کمک می‌کند و معانی شبیه بعضی از کلمات دارند و معمولاً جای کلمات و عبارت‌ها را می‌گیرند (آذرنگ، ص ۱۳۷۰، ص ۸).

تنظیم‌کننده‌ها و تصویرگرها در بخش مرجع کتابخانه باید مورد توجه قرار گیرد. تا برقراری ارتباط، انجام مصاحبه و گفتگو و تسهیل در پاسخگویی به مراجع را آسان سازند.

همچنین حرکات جسمانی مانند: حرکت شانه و تکان دادن سر با آنچه گفته می‌شود باید همسویی داشته باشد «تنظیم‌کننده». گرچه پی‌بردن به احساسات مراجع از حرکات جسمانی، بسیار دشوار است ولی میل و بی‌میلی در برقراری ارتباط از راستی یا خمیدگی قامت، به جلو یا عقب معلوم می‌شود. هیچ چیز گیج‌کننده‌تر از این نیست که مراجع حرکات سر و شانه کتابدار را مؤید آنچه خود می‌گوید دریابد، اما وقتی کتابدار سخن می‌گوید به مراجع بگوید «نمی‌فهمم چه می‌گویی» (جنریش، ۱۳۷۳، ص ۱۲).

آنچه مسلم است این که نمی‌توان بدون هیچ‌گونه حرکتی، گفتگویی را انجام داد، چرا که این امر نشانه‌ای منفی است و شخص مقابل می‌تواند نتیجه بگیرد که عدم عکس‌العمل کتابدار، نشان دادن بی‌توجهی به اوست. کتابدار بخش مرجع باید اشاره‌ها و حرکات‌های مناسبی را که لازم است به کار برد و از استعمال اشاره و حرکتی که منحرف‌کننده حواس هستند، پرهیز نماید.

اعمال نکردن هر یک از موارد بالا در ارتباط غیرکلامی می‌تواند به عدم برقراری ارتباط یا ارتباط ناقص بیانجامد، آه کشیدن از روی خستگی، لم دادن به پشتی‌صندلی، پوشاندن صورت با دست‌ها، اخم کردن، اجتناب از نگاه کردن به مراجع، غرغر کردن، سکوت‌های ناشی از توجه نکردن به مراجع، نگران و دلواپس بودن، منتظر گذاشتن فرد، خمیدگی قامت، همه و همه می‌تواند این پیام را به مراجع القا کند که موجب مزاحمت و گرفتاری شده است. و این احساس به وجود می‌آید که کتابدار به او توجه ندارد و یا می‌پندارد که کتابدار را از انجام کاری مهمتر باز داشته است.

همچنین وجود بعضی از عادت‌های عصبی افراد (چه مراجع و چه کتابدار) مانند: ناخن‌جویدن، پیچاندن موی سر و صورت، زدن سداد روی میز و بطور کلی عادت‌های مخل افراد، می‌تواند در برقراری ارتباط صحیح تأثیر منفی گذارد.

"کازلوسکاس"<sup>۴</sup> عقیده دارد رفتارهای منفی کتابدار می‌تواند دو تأثیر متفاوت بر روی مراجعان داشته باشد: یا بعد از این نگران واکنشی مشابه این رفتارها از سوی کتابداران دیگر خواهند بود و کلاً به کتابداران مرجع بدبین می‌شوند، یا این که از هر گونه

1. Adaptors  
2. Regulators  
3. Illustrators

4. Kaslouskas



برخورد مجددی با کتابدار مرجع احتراز خواهند  
جست (زارع فراشبندی، ۱۳۸۰، ص ۱۴).

### نتیجه گیری

مانند هر حرفه‌ای، انجام یک گفتگو، پرسش و پاسخ و ایجاد ارتباط مؤثر نیاز به مهارت‌های ویژه‌ای دارد. مهارت‌هایی که در بخش مرجع کتابخانه می‌توانند استفاده و به کار گرفته شوند را باید به کتابدار آموزش داد تا وی فرا گیرد و به کار برد تا سیر رسیدن به اطلاعات را قرین موفقیت سازد.

بخش وسیعی از پیام‌ها و عقایدی که در بخش مرجع انتقال می‌یابند غیرکلامی بوده که خود نوعی ارتباط کلامی مستقیم و صریح و بیانگر وضعیت کتابخانه و فعالیت‌های آن هستند. گوش دادن، صحبت کردن، برخورد متقابل با مراجعه‌کننده در هر گامی با ارتباطات غیرکلامی آمیخته است. به همان اندازه‌ای که یک کارمند روابط عمومی یا مهماندار برای برخورد با افراد در زمینه کسب این نوع مهارت‌ها آموزش می‌بیند، کتابدار مرجع نیز نیاز به تعلیم دارد. این جنبه از روابط آن‌قدر نامناسب و ناکافی است که اهداف و آرمان‌های کل کتابخانه را مورد صدمه قرار می‌دهد.

در مجموع، مهارت‌های ارتباطی فوق‌الگور و روشی را برای ارتباط فراهم می‌کنند که از طریق آنها کتابدار مرجع و همکاران او قادر به همکاری مؤثر با یکدیگر خواهند بود. آگاهی و درک بنیانی از این مهارت‌ها برای کارکنان مرجع در جهت حصول اهداف کتابخانه به عنوان سازمانی خدماتی بسیار ضروری است. نباید تصور شود که این مهارت‌ها بطور کامل و کافی در طی مراحل آموزش‌های معمولی آموخته شده‌اند. در آینده بایستی توسعه و بهبود و مهارت‌های ارتباطی به عنوان بخشی از

برنامه‌های آموزشی کارکنان کتابخانه مورد توجه قرار گیرد.

### منابع

۱. آذرنک، عبدالحسین. *اطلاعات و ارتباطات*. تهران: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، سازمان چاپ و انتشارات، ۱۳۷۰.
۲. جعفر بیگلر، موسی. *کتابدار مرجع و روان‌شناسی شناخت*. فصلنامه پیام کتابخانه، سال هفتم، شماره ۲، زمستان ۱۳۷۶.
۳. جنریش، زارمبالاین. *مصاحبه در بخش مرجع کتابخانه*. ترجمه محمدحسین دینی. اهواز: دانشگاه شهید چمران، ۱۳۷۳.
۴. دینی، محمدحسین؛ معرف‌زاده، عبدالحمید. *مبانی مرجع: فنون پرسش‌کاوی و پاسخ‌یابی از منابع کتابخانه*. مشهد: آستان قدس رضوی، معاونت فرهنگی، ۱۳۷۰.
۵. زارع فراشبندی، فیروزه. *نقش ارتباط غیرکلامی در مصاحبه مرجع*. فصلنامه پیام کتابخانه، سال یازدهم، شماره دوم، (تابستان ۱۳۸۰).
۶. صبا، ایرج. *شیوه بهره‌گیری از کتابخانه و منابع آن (آشنایی با کتابخانه و اصول کتابداری)*. تهران: دانشگاه پیام‌نور، ۱۳۷۰.
۷. علمی، طاهره. *اداره کتابخانه*. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، ۱۳۷۶.
۸. عماد خراسانی، نسرین‌دخت. *خدمات عمومی کتابخانه و روشهای آن*. تهران: نشر کتابدار، ۱۳۷۹.
۹. والی، آمودا. *نقش ارتباطی کتابدار مرجع*. ترجمه اشرف‌السادات بزرگی. فصلنامه کتاب دوره پنجم، شماره ۳ و ۴ (پاییز و زمستان ۱۳۷۳).
10. Charles D. Patterson. *"Personality, Knowledge and the Reference Librarian"*. in Reference Services and Technical Services, ed. Gordon Stevenson and Sally Stevenson. New York: Haworth Press, 1984.
11. P. Penland. *"The Interview as Communication"*. Library Occurrent, 24 (1974).

کتابخانه مرجع