



نقش ارتباط غیر کلامی در مصاحبه مرجع

نویسنده: فیروزه زارع فراشبندی
دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی

مقدمه

نقش کتابدار در ارائه خدمات کتابخانه‌ای، نقش واسطه است، بدین صورت که کتابدار بین مواد اطلاعاتی و مراجعه‌کننده پلی ارتباطی برقرار می‌کند. اما آنچه در این میان قابل تعمق است چگونگی برقراری صحیح این ارتباط است. هر مراجعه‌کننده‌ای نیاز اطلاعاتی خاص خود را دارد که می‌تواند ساده یا پیچیده باشد، در برخورد با نیاز اطلاعاتی پیچیده، نیاز به کتابداری با تخصص ویژه که بتواند ابهام موجود در تقاضای مراجعه‌کننده را زدوده و او را به اطلاعات مورد نیازش رهنمون شود، بیشتر احساس می‌شود.

چنین کتابدار ویژه‌ای کتابدار مرجع است وی می‌بایست مهارت‌های انجام این مهم از جمله مهارت در مصاحبه را داشته باشد. بحث مهارت در مصاحبه مرجع^۱، حدود نیم قرن

است که در کتابداری مطرح شده است. اولین بار در سال ۱۹۵۴ "دیوید ماکسفیلد"^۲ از اصول مصاحبه در رشته مشاوره برای مصاحبه مرجع استفاده کرد. از نخستین کسانی که شایستگی‌های کتابدار را در فنون ویژه گفتگو مورد مطالعه قرار دادند "جنی فلکسنر"^۳ در سال ۱۹۳۴ و "جان چنسلر"^۴ در سال ۱۹۳۸ بودند. بعد از این دو، تلاش‌هایی در جهت تفکیک مهارت‌های ویژه در مصاحبه مرجع در سال ۱۹۷۲ توسط "جرالدین کینگ"^۵ صورت گرفت. "پنلند"^۶ در سال ۱۹۷۱ و "الاین زارمیا جنریش"^۷ در سال ۱۹۷۴ معتقد بودند که فرآیند تبادل اطلاعات و مهارت در مصاحبه مرجع قابل آموزش به کتابداران است. آخرین گرایش در کار مرجع، توجه به نقش مصاحبه به هنگام جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی است. با ظهور رایانه مشخص شد که مراجعه‌کننده نیازمند نوعی



مصاحبه جستجو یا پیش جستجو می‌باشد. در این حالت، کتابدار نقش واسطه بین رایانه و مراجعه‌کننده را ایفاء می‌کند (۱).

صرف نظر از تغییرات در روند مصاحبه مرجع، آنچه حائز اهمیت است این است که مصاحبه مرجع از دیرباز در کتابداری به عنوان فرآیندی ارتباطی شناخته شده است. کتابدار مرجع برای ارائه خدمات کیفی باید بتواند با همه انواع مراجعان به طور مؤثری ارتباط برقرار کند. این ارتباط می‌تواند کلامی یا غیرکلامی^۸ باشد و برای انجام مصاحبه‌ای مؤثر، هر دوی این عوامل باید با هم هماهنگ باشد (۲).

کتابدار مرجع

ویژگی‌های کتابدار مرجع را می‌توان از دو بعد درونی و بیرونی مورد مطالعه قرار داد. ویژگی‌های درونی، درونمایه کتابدار می‌باشند و ممکن است در لحظات اولیه برخورد قابل مشاهده نباشند. دو خصوصیت زیر را از این لحاظ می‌توان برشمرد:

۱. خصوصیات فردی و شخصیتی کتابدار که یا ارثی هستند و یا تحت تأثیر محیط ایجاد شده و در فرد پایدار مانده‌اند. مثلاً خوش مشرب بودن، بی‌تکلف بودن، بی‌اعتنا یا خشن بودن فرد و...

۲. شناخت کتابدار از منابع مرجع و اینکه قدرت تجزیه و تحلیل داشته باشد و بتواند بین منابع مرجع و پرسش مراجعه‌کننده ارتباطی صحیح برقرار نماید.

منظور از ویژگی‌های بیرونی کتابدار، خصوصیات است که ملموس هستند و توسط مراجعه‌کننده درک می‌شوند. این ویژگی‌ها دو دسته‌اند:

۱. مهارت کلامی که به عوامل مختلفی مانند: درست گوش دادن به مخاطب، داشتن حافظه خوب، تشخیص صحیح نیاز اطلاعاتی از میان جملات مراجعه‌کننده، بازگویی مطالب مراجعه‌کننده جهت اطمینان از اینکه کتابدار آنها را کاملاً متوجه شده و تشویق مراجعه‌کننده به مطرح کردن آنچه که می‌خواهد، بستگی دارد (۱). در اینجا مهارت کلامی، هنر خوب گوش دادن و خوب فهمیدن و در نهایت، خوب و مناسب پاسخ دادن به مراجعه‌کننده است.

۲. مهارت غیرکلامی از اولین لحظه برخورد کتابدار و مراجعه‌کننده و حتی قبل از هرگونه ارتباط کلامی جلوه‌گر می‌شود. این ویژگی، نوعی مهارت در برقراری ارتباط است و با جنبه‌های روانشناختی سر و کار دارد. برقراری ارتباط غیرکلامی مناسب با مراجعه‌کننده بر استفاده آتی او از کتابخانه تأثیری شگرف دارد.

ارتباط غیرکلامی

باید به خاطر داشت که تنها وسیله ارتباطی برای مبادله اطلاعات، زبان نیست. پیام‌های زبانی برای بعضی از مبادلات مناسب‌ترند و پیام‌های غیرزبانی برای بعضی دیگر. انسان با ایما، اشاره، حرکات و رفتار می‌تواند در عرض چند لحظه اطلاعات بسیاری را مبادله کند (۳). در ارتباط غیرکلامی دو جنبه آشکار (مانند طرز لباس پوشیدن) و پنهان (مانند دوری یا نزدیکی فاصله‌ای به طرف مقابل، منتظر گذاشتن فرد و...) وجود دارد. با این حال نمی‌توان گفت که تمامی احساسات فرد از چهره‌اش قابل خواندن است، چرا که انسان توانایی پنهان کردن بعضی عواطف یا ترکیب کردن عواطف گوناگون را دارد. در این صورت حالات مختلفی در چهره بروز می‌کند که کشف آن به توانایی مردم بستگی دارد. همه افراد به طور یکسان نمی‌توانند احساسات دیگران را از روی چهره آنها درک کنند و حتی بی‌بردن به احساسات از روی حرکات بدن از حرکات صورت هم دشوارتر است. شکی وجود ندارد که لاف‌ل همه افراد به سادگی می‌توانند مثبت یا منفی بودن حرکات را تشخیص دهند. مثلاً منتظر گذاشتن فرد می‌تواند این پیام را به او القاء کند که موجب مزاحمت و گرفتاری شده است و یا راستی یا خمیدگی قامت در حین صحبت مراجعه‌کننده می‌تواند میل یا بی‌میلی کتابدار را برساند و یا اشاره‌های سر و صورت و چشم می‌تواند مبین علاقه یا بی‌علاقگی کتابدار باشد (۳). آنچه مسلم می‌باشد این است که نمی‌توان هیچ گفتگویی را بدون هیچ حرکتی انجام داد، چرا که این نشانه‌ای منفی است و شخص مقابل می‌تواند نتیجه‌گیر که عدم عکس‌العمل کتابدار نشان دهنده بی‌توجهی به اوست.

به گفته "ری برد ویستل"^۹، متخصص ارتباط غیرکلامی، ۶۵٪ از مفاهیم در ارتباط بین دو نفر از طریق علائم غیرکلامی



بدنی را نیز مطرح می‌کند. منظور از هوشیاری بدنی این است که شخص چگونه خودش را آن گونه که می‌خواهد دیگران او را ببینند، بروز دهد.

"لینچ"^{۱۸} در سال ۱۹۷۲ دریافت که در مصاحبه مرجع، کلمات بدون ارتباط غیرکلامی (مانند نگاه، حالت صورت یا شانه بالا انداختن) توجه کمتری را جلب می‌کنند. در واقع رفتار بسیار بیشتر از گفتار بر افراد تأثیر بر جای می‌گذارد. هنگامی که جذب و استنباط معنای پیام غیرکلامی بیش از حد توانایی شخص باشد، فرد دست به گزینش می‌زند و تنها پیام‌هایی را که مورد نیاز او باشد پردازش می‌کند. **مطالعات نشان می‌دهند که اگر بین پیام‌های کلامی و غیرکلامی تفاوت یا تضادی باشد، مردم اغلب به پیام‌های غیرکلامی اعتماد می‌ورزند.** بنابراین اگر کتابدار با کلام و سخن، مراجعه‌کننده را به گفتن پرسش خود تشویق نماید ولی به او نگاه نکند، این پیام غیرکلامی استنباط می‌شود که کتابدار نمی‌خواهد کمکی کند و از مراجعه‌کننده دوری می‌گزیند، ولی اگر به سمت او حرکت کند، لبخند بزند و نگاه کند، مراجعه‌کننده در می‌یابد که کتابدار مشتاق و آماده کمک است (۲). مشکل، زمانی حاد می‌شود که بدلیل برخورد نامناسب و عدم برقراری ارتباط صحیح بین کتابدار و مراجعه‌کننده، استفاده‌کننده بر یک حالت روانی متمرکز شود، مانند ترس از مراجعه به کتابدار و صحبت با او، یا ترس از اینکه نتواند در خواستش را درست بیان کند و در نتیجه پاسخ‌های مناسبی دریافت نکند.

به عقیده "آن ماتیوز"^{۱۹} هرگز "نمی‌توان هیچ ارتباطی را برقرار نکرد". همانطور که "شوسید"^{۲۰} می‌گوید این ارتباط به طور قابل ملاحظه‌ای وجود دارد ولی کتابدار و مراجعه‌کننده هیچ کدام از این حقیقت آگاهی ندارند. در واقع تفاوتی که بین ارتباط غیرکلامی و سخن گفتن وجود دارد، میزان آگاهی از هر یک از این دو است که در ارتباط غیرکلامی می‌تواند حتی ناخودآگاه باشد. در این صورت دو وضعیت وجود دارد: ممکن است دریافت‌کننده نسبت به علایم و واکنش‌های فرستنده آگاه نباشد یا اینکه این علایم آنقدر آشکار باشند که دریافت‌کننده متوجه شود (۴). بنابراین کتابداران باید علاوه بر دادن اطلاعات و پاسخ، اطلاعات ارتباطی و بین شخصی را نیز

و تنها ۳۵٪ بوسیله گفتار منتقل می‌شوند، پس می‌توان گفت که ارتباط در مصاحبه مرجع به شدت تحت تأثیر عواملی چون حالات کتابدار، فاصله فیزیکی او با مراجعه‌کننده، اشارات و حرکات سر و دست^{۱۰}، برخورد چشمها^{۱۱} و حتی چگونگی نشستن و ایستادن کتابدار قرار دارد (۲).

بدون شک در دو دهه گذشته ارتباط غیرکلامی، یعنی مبادله پیام به صورت چهره به چهره و بدون استفاده از کلمات، عمده‌ترین راه تماس کتابداران با مراجعین بوده است. برای مثال حالانی مانند آه کشیدن از روی خستگی، لم دادن به پشتی صندلی، پوشاندن صورت با یکدست، اخم کردن، اجتناب از نگاه کردن به مراجع و... خود گویاتر از هر کلامی است (۴).

به عقیده "دین بارلوند"^{۱۲} ارتباط با تمامی شخصیت برقرار می‌شود. باید توجه داشت که زبان، تنها یک کانال ارتباطی است، در حالی که روانشناسان اجتماعی چندین کانال را برای برقراری ارتباط غیرکلامی مشخص کرده‌اند که به آن "زبان اندام"^{۱۳} می‌گویند. زمینه‌های کلی حرکت‌های بدنی را می‌توان به شرح زیر خلاصه کرد:

۱. اشارات و حرکات بدنی^{۱۴}: حالت صورت، چشم دوختن، اشارات و حرکات در سخن گفتن و حالت خاصی که کتابدار به خود می‌گیرد.
۲. مجاورت مکانی^{۱۵}: رفتار مکانی و فاصله‌ای مانند محل ارتباط با دیگران
۳. رفتار فوازیانی^{۱۶}: مانند غرغر کردن، آه کشیدن از روی خستگی، تَن صدا، سکوت‌های ناشی از عدم توجه به مراجع
۴. تماس بدنی
۵. لباس و دیگر جنبه‌های ظاهری (۴).

این کانال‌های غیرکلامی بخش اصلی رفتار اجتماعی انسان است که به وضوح بر مصاحبه مرجع نیز تأثیر دارد. البته باید در نظر داشت که علایم و اشارات از فرهنگی به فرهنگ دیگر متفاوت است. مثلاً نگاه کردن به شخص مقابل در فرهنگ غرب به معنای توجه به صحبت‌های اوست در حالی که در شرق می‌تواند به منزله گستاخی تلقی شود.

"رابرت براندین"^{۱۷} علاوه بر جنبه زبان اندام (یعنی در ظاهر و حرکات سر و دست متوجه مراجع بودن)، هوشیاری



بروز دهند و در کل استراتژی ارتباط خود آنها به کار برند، چرا که بی‌حرکتی و سکوت مطلق می‌تواند از سوی مراجعه‌کننده به عنوان غیردوستانه بودن و یا حتی دشمنی تلقی شود.

برخی رفتارهای منفی در ارتباط غیرکلامی

در بررسی‌های انجام شده توسط "کازلوسکاس"^{۲۱} مشخص شد که اگر کتابداری پذیرای مراجعه‌کننده باشد و این مسئله را بروز دهد، سوالات بیشتری از او می‌شود. در حالی که اگر رفتاری حاکی از عدم پذیرش داشته باشد، مراجعان او را کنار می‌گذارند. وی این رفتار و علائم منفی را به شرح زیر بیان کرد:

۱. عدم برقراری ارتباط غیرکلامی فوری با شخصی که منتظر پرسیدن یک سؤال است.
۲. عدم مشاهده هرگونه تغییر محسوس بدنی کتابدار هنگام مراجعه شخص برای پرسش.
۳. کتابدارانی که پشت میز مرجع نشسته‌اند به فعالیت‌های دیگری چون مطالعه، برگه‌آرایی یا حتی قرار دادن دست بر روی چشمان خود مشغولند.
۴. ضرب‌گرفتن یا انگشتان بر روی میز^{۲۲} به هنگام مطرح شدن پرسش یا جمع کردن دهان برای انجام یک درخواست^{۲۳}.
۵. زیاد بودن فاصله مکانی کتابدار تا پیشخوانی که مراجعه‌کننده پشت آن است.

"کازلوسکاس" عقیده دارد این رفتارهای منفی می‌تواند دو تأثیر متفاوت بر روی مراجعان داشته باشد: یا بعد از این نگران و اکنشی مشابه این رفتارها از سوی کتابداران دیگر خواهند بود و کلاً به کتابداران مرجع بدبین می‌شوند یا اینکه از هرگونه برخورد مجددی با کتابدار مرجع احتراز خواهند جست. "برنارد واورک"^{۲۴}، حالات صورت کتابدار را مهم‌تر از داشتن دانش کتابشناختی و آشنایی با منابع مرجع می‌داند. چرا که این حالات می‌توانند بر میل و رضایت مراجعه‌کننده و روشی که سؤال را مطرح می‌کند و نیز بر قضاوت او در مورد کتابداران تأثیر گذارند (۴).

طبق یافته‌های محققین در این زمینه، کتابدارانی در مصاحبه مرجع موفق‌ترند و احتمالاً پاسخ مناسب‌تری برای

سؤال بدست می‌آورند که لبخند بزنند، گرم صحبت کنند و به مراجعان در حین مصاحبه نگاه کنند (هریس^{۲۵} و میشل^{۲۶}). گرچه تکان دادن سر هم رایج و معمول است ولی عمده‌ترین علائم غیرکلامی لبخند زدن و اخم کردن است. می‌توان گفت که اکثر علائم منفی که کتابداران بروز می‌دهند یا ناشی از کارهای روزانه و خستگی آن است و یا ویژگی‌های فردی کتابدار در ایجاد آن نقش دارد.

مطالعه موردی

آگاهی از ارتباط غیرکلامی و کاربرد آن در کتابخانه‌های علوم پزشکی اهواز مورد بررسی قرار گرفت. در این بررسی پرسشنامه‌ای بین کارمندان که در بخش امانت / مرجع کار می‌کردند، پخش گردید. در این بررسی یافته‌هایی به شرح زیر بدست آمد (یادآوری: در اینجا منظور از کتابدار کسی است که دارای تحصیلات دانشگاهی کتابداری است).

۱. جنسیت: تعداد زنان شاغل در بخش امانت دو برابر تعداد مردان است. از این نظر تفاوتی بین کتابداران نبود و نسبت بین آنها یکسان بود.
۲. میزان تحصیلات: در میان کارمندان این بخش ۳۳٪ دارای مدرک دیپلم، ۲۲٪ کاردانی و ۴۴٪ کارشناسی بودند. تعداد کاردانها و کارشناسان در میان کتابداران مساوی (هر کدام ۱۶٪) بود و یک سوم از کل کارمندان شاغل در بخش امانت را در بر می‌گرفت.

۳. سابقه کار: میانگین سابقه کار کارمندان در کتابخانه ۱۲/۵ سال و در بخش امانت / مرجع ۹/۸ سال بود. از این نظر تفاوتی بین کتابداران با سایر کارمندان نبود.

۴. در مورد آگاهی نسبت به کاربرد ارتباط غیرکلامی و اهمیت آن نتایجی بدست آمد که به شرح زیر می‌باشند:

- حدود دو سوم از کتابداران و بیش از نیمی از غیرکتابداران در مورد اهمیت ارتباط غیرکلامی مطالبی خوانده یا شنیده بودند و بیش از دو سوم آنها ارتباط غیرکلامی را عامل مؤثری در ارائه خدمات کتابخانه‌ای می‌دانستند.

- بیش از دو سوم از کتابداران در مورد چگونگی برقراری ارتباط غیرکلامی در درس مرجع آموزش دیده‌اند، در حالی که غیرکتابداران هیچگونه آموزشی در این زمینه ندیده بودند.



مراجعة کننده بیان کرده بدرستی انجام می دهند.

نتیجه گیری

از آنجایی که چگونگی برقراری ارتباط با مراجعه کننده بر روند مصاحبه و پاسخ‌دهی تأثیر مستقیم دارد، به جاست که به کتابداران بخش مرجع برقراری ارتباط کلامی و غیرکلامی به شیوه صحیح آموزش داده شود. این آموزش می تواند به طور رسمی و به عنوان قسمتی از دروس مرجع رشته کتابداری باشد و یا به صورت دوره‌های کوتاه مدت و آموزش حین خدمت انجام شود. آموزش چگونگی برقراری ارتباط غیرکلامی به کتابداران موجب شده است که کتابداران علایم غیرکلامی را بیشتر از غیرکتابداران در مواجهه با مراجعه کنندگان به کار برند، حتی چگونگی برقراری این ارتباط بین دو گروه متفاوت است و کتابداران بیشتر از غیرکتابداران مراجعه کننده را به بیان نیاز اطلاعاتی خود تشویق و ترغیب می کنند و سعی در درک و تشخیص صحیح نیاز اطلاعاتی مراجعه کننده دارند.

می توان نتیجه گرفت که برخلاف آنچه در کتابخانه‌های ایران مرسوم است و کار میز امانت را کاری می دانند که هر فردی می تواند انجام دهد، بکارگیری کتابدارانی با تحصیلات دانشگاهی کتابداری در بخش مرجع یا امانت هر کتابخانه‌ای اهمیت بسزایی دارد و در راستای نیل به هدف اصلی کتابخانه یعنی رساندن مراجعه کننده به نیاز اطلاعاتی وی می باشد.

شاید مطرح کردن مصاحبه مرجع و ارتباط بین کتابدار و مراجعه کننده در کشور ما چندان محلی از اعراب نداشته باشد، چرا که در بیشتر کتابخانه‌های ما بخش مرجع به معنای واقعی وجود ندارد. ولی باید توجه داشت که مصاحبه مرجع تنها در بخش مرجع صورت نمی گیرد، میز امانت نقطه تلاقی مراجعه کننده و کتابدار است. این محل، مکانی است که می تواند مراجعه کننده را به کتابخانه جذب یا از آن گریزان سازد. بنابراین آنچه از نظر ارتباط کلامی و غیرکلامی در مورد کتابدار مرجع صادق است، در مورد کتابدار میز امانت نیز صدق می کند.

باید به خاطر داشت که کتابخانه تنها مکانی برای گرفتن و دادن کتاب نیست. کتابخانه مکانی بسرای آموزش و

تمامی کتابداران و نیمی از غیرکتابداران علایم غیرکلامی را که کتابدار از خود بروز می دهد نشان دهنده علاقه یا بی علاقه‌گی او به حرفه‌اش می دانند و هنگام نزدیک شدن مراجعه کننده حرکتی مبنی بر توجه به او بروز می دهند. از جمله این علایم این است که با چهره‌ای گشاده و حالتی آرام با مراجعه کننده روبرو می شوند. لحن صدای خود را صمیمانه نگاه داشته و به صحبت‌های وی توجه می کنند (گرچه تمامی کتابداران و تنها نیمی از غیرکتابداران به طور کامل توجه خود را به مراجعه کننده معطوف می دارند) و از کارهای دیگری که منفی یا منحرف کننده ذهن مراجعه کننده است، اجتناب می کنند مانند: روزنامه خواندن، فایل کردن کارت‌های کتاب، تلفن کردن، ناخن جویدن، ضرب گرفتن روی میز در حین صحبت کردن مراجعه کننده و یا قطع کردن کلام مراجعه کننده برای تعجیل در اتمام مصاحبه و...

تمامی کتابداران و سه چهارم از غیرکتابداران هنگام گفتگو با مراجعه کننده به چشمان وی نگاه می کنند ولی تلاشی در جهت برقراری این ارتباط غیرکلامی نمی نمایند و دلیل آن را نداشتن فرصت کافی برای پرداختن به هر مراجعه کننده یا رعایت اصول اخلاق اسلامی می دانند.

تمامی کتابداران و دو سوم از غیرکتابداران ویژگی‌های ظاهری کتابدار (چون طرز لباس پوشیدن، مدل مو، یا حتی آدامس جویدن و...) را در چگونگی ارتباط مراجعه کننده با وی مؤثر می دانند.

در حالی که تمامی کتابداران و اغلب غیرکتابداران هنگام نزدیک شدن به مراجعه کننده علاوه بر علایم غیرکلامی، کلامی مبنی بر توجه به او نیز بیان می کنند و برقراری این ارتباط کلامی را ضروری می دانند تنها نیمی از آنها از مشوقها (چون و؟ اوه؟ بیشتر بگوئید و...) برای تشویق و ترغیب مراجعه کننده به بیان نیاز اطلاعاتی‌اش استفاده می کنند.

هم برخی از کتابداران و هم برخی از غیرکتابداران، گاهی آنچه را که مراجعه کننده می گوید اشتباهی می شنوند و ناچار مجدداً پرسشی را که مراجعه کننده قبلاً مطرح کرده از وی می پرسند و دلیل این امر را شلوغی میز امانت می دانند. با این حال سه چهارم از تمامی کارکنان در بیاد آوردن نکات مهم مصاحبه دچار زحمت نمی شوند و بازگویی آنچه را که



یادداشت‌ها

1. Reference Interview
2. David K. Maxfield
3. Jennie Fleener
4. John Chancellor
5. Geraldin B. King
6. Patrick R. Penland
7. Elanine Zaremba Jennrich
8. Non-verbal Communication
9. Bredvistel, Rey
10. Gestures
11. Eye Contact
12. Barlund, Dean
13. Body Language
14. Kinesics
15. Proxemics
16. Paralinguistics
17. Robert E. Brundin
18. Linch
19. Anne Mathews
20. Shosid
21. Kaslouskas
22. Tapping the Finger(s)
23. Twitching the Mouth upon Movement
24. Bernard Vavrek
25. Hariss
26. Michell

اطلاع‌رسانی به افراد است و درک نیاز اطلاعاتی خاص هر فرد به عهده کتابدار مرجع یا امانت می‌باشد. کتابداران باید در نظر داشته باشند که دیگر زمان نگرهبانی از کتب به سرآمده است. اکنون بر عهده کتابداران و اطلاع‌رسانان است که با توجه به حجم انبوه اطلاعات و اهمیت سرعت در بازیابی اطلاعات، هر مراجعه‌کننده‌ای را به نیاز اطلاعاتی خاص خود برسانند (اصل اول رانگانانان). در هر حال، وظیفه کتابدار این است که تمایل به استفاده از کتابخانه را در مراجعان افزایش دهد، نه اینکه با برخورد نامناسب آنها را گریزان سازد.

توصیه می‌شود کتابداران همواره در مواجهه با مراجعین گشاده‌رو بوده و لبخند بر لب داشته باشند و یا حداقل کمتر ترشروی و اخم نمایند، چرا که حتی یک نوزاد هم ۱۰ تا ۱۵ دقیقه بعد از تولد متوجه حالات صورت می‌شود.

منابع

۱. جنریش، زارمبا الین. مصاحبه در بخش مرجع کتابخانه. ترجمه محمدحسین دبانی. اهواز: دانشگاه شهید چمران، ۱۳۷۳.
۲. براندین، رابرت. جایگاه کارورزی در تدریس روش‌های مصاحبه مرجع. ترجمه زاکبائی. فصلنامه کتاب، دوره چهارم، شماره سوم، پاییز ۱۳۷۲.
۳. آذرتگ، عبدالحسین. اطلاعات و ارتباطات. تهران: سازمان چاپ و انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، ۱۳۷۰.
4. Grogan, Denia. *Practical Reference Work*. 2nd ed. London: Library Association, 1991.
۵. فیضی، علیرضا. تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف و امیرکبیر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد (علوم کتابداری). دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی. به راهنمایی: سینایی، علی. تهران: ۱۳۷۶.
۶. کرایست، جان م. مبانی فلسفه کتابداری آموزشی. ترجمه اسد... آزاد، مشهد: آستان قدس رضوی، ۱۳۶۵.
۷. زندیان، فاطمه. مروری بر مطالعات انجام شده در زمینه خدمات و منابع مرجع در جهان و ایران. پیام کتابخانه، سال سوم، شماره اول، ۱۳۷۲.