

# ارسطو و فضیلت مرجع

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
 رتال جامع علوم انسانی

\*را حله فتوحی

کارشناس کتابداری کتابخانه ملی ایران

fotuhi2005@yahoo.com

## چکیده

سهم عمده ای از خدمات کتابخانه‌ها بر دوش «کتابدار مرجع» است.

اوست که با دانش و تجربه‌ای که اندوخته و شناختی که از منابع مرجع و مجموعه کتابخانه دارد، به یاری مراجعه‌کننده می‌شتابد.

می‌خواهیم بدانیم چه عواملی یک کتابدار مرجع خوب را می‌سازد و یا به عبارتی چطور می‌توان کتابدار مرجع خوبی بود؟ ما فقط به یک بعد آن بر پایه نظرات ارسطو و یا به عبارتی بر مدل «فضیلت اخلاقی» ارسطو تکیه می‌کنیم.

ارسطو نظرانی در خصوص فضیلت اخلاقی دارد و بیان می‌کند که بین فضیلت‌های اخلاقی و ذهنی تفاوت وجود دارد. ارسطو فضیلت ذهنی را به ۵ دسته تقسیم می‌کند: ۱- شناخت علمی (دانش) = knowledge ۲- هنر (فن) = art ۳- فرزاندگی = prudence ۴- خرد (دانایی) = wisdom ۵- شهود = intuition.

آنچه ارسطو به نام «فرزانگی» تعریف می‌کند و معمولاً تحت عناوینی چون مصلحت یا احتیاط (prudence) و یا «حکمت عملی» = practical wisdom ترجمه می‌شود، چیست؟

در این مقاله به تعریف مختصری از ۵ فضایل ذهنی خواهیم پرداخت، از جمله علم و هنر و بعد در مقایسه با حکمت عملی (که طبق تعریف ارسطو نه علم و نه هنر است) رابطه نزدیکی با این جمله که حتماً بارها شنیده‌اید که «کار مرجع نه علم و نه هنر است»، را بررسی خواهیم کرد و به این موضوع خواهیم پرداخت که کار مرجع نوعی حکمت عملی است.

در پاسخ به این سؤال که چگونه می‌توان کتابدار مرجع خوبی بود، می‌توان گفت ما باید از مدل ارسطو پیروی کنیم تا بتوانیم کتابدار مرجع خوبی باشیم.

بیشترین تأکید من روی حکمت عملی است و کار مرجع را با فضیلت‌های ذهنی ارسطو مقایسه می‌کنم که کتابدار مرجع خوب باید فضیلت‌های ذهنی داشته باشد نه فضایل اخلاقی، زیرا فضایل

توضیح دهم قدری در مورد ارسطو و مکتب اخلاقی ارسطو توضیح خواهم داد.

### مکتب اخلاقی ارسطو

مکتب ارسطو از مکتب های اخلاقی بسیار مهمی است که در اخلاق نظری وجود دارد. ارسطو به عنوان برجسته ترین فیلسوفان یونان باستان، برخی از شالوده های اصلی را که در زمینه اخلاق نظری ارائه داده است تا کنون مورد پذیرش بسیاری از فلاسفه و علمای علم اخلاق در جهان است. در علم اخلاق سه رساله به ارسطو منسوب است که یکی از آنها که به اخلاق نیکوماخوس معروف است، مشهورتر است.

برخی گفته اند که ارسطو این کتاب را به پسرش نیکوماخوس اهداء کرده است. دسته ای از فلاسفه اعمال اخلاقی انسان را بر اساس اصول و قواعد خوب و بد بودن می سنجند و دسته ای دیگر اعمال اخلاقی را بر اساس نتایج آن بررسی می کنند.

اما آنچه ارسطو بررسی می کند نه بر اساس اصول و قواعد خاص و نه بر اساس نتایج عمل است بلکه بر اساس فضایل اخلاقی است و اعمال خوب و بد بودن را براساس فضیلت آن عمل و هدف آن بررسی می کند. به همین خاطر است که کار مرجع را نه با اصول و نه با نتایج آن (طبق نظریات آن دو دسته از فلاسفه)، بلکه باید از نظر اخلاقی نگاه کرد.

ارسطو در ابتدای کتاب نیکوماخوس بیان می کند: هر هنر و تجسس علمی و نظری و هم چنین هر فعل و انتخابی به سوی خیر متوجه است. بدین جهت خیر چیزی است که همه چیز به سویش گرایش دارد.

پس کار مرجع هم به عنوان یک فعل به سوی خیر و یا هدفی گرایش دارد و کار مرجع هم به سوی خیر اعلی گرایش دارد و این هدف و خیر اعلی در کار مرجع را می توان اینگونه بیان کرد: « کمک به مراجعان در یافتن اطلاعاتی که نیاز دارند» و یا « آموزش و راهنمایی مراجعان برای انجام جستجو هایشان» و یا اهدافی شبیه این ها را دنبال می کند.

ارسطو فضایل اخلاقی را به دو دسته فضایل اخلاقی و ذهنی تقسیم بندی می کند و فضایل اخلاقی در نتیجه عادت است و از این رو نامش « اتیک » حاصل تغییری در کلمه اتوس (ethos)، به معنای عادت است.

هیچ کدام از فضایل اخلاقی ناشی از طبیعت ما نیست، زیرا هیچ موجود طبیعی ممکن نیست که عادت بر خلاف طبیعتش بیابد. مثلاً سنگ که بر حسب طبیعت به پایین می گراید، هرگز ممکن نیست که عادت کند که به بالا برود.

اما فضایل ذهنی از راه آموزش پدید می آید و رشد می یابد و نیازمند تجربه و زمان است.

ارسطو در اخلاق نیکوماخوس بین فضایل اخلاقی و ذهنی تفاوت قائل می شود. از نظر ارسطو فضیلت ذهنی به ۵ نوع: ۱. دانش (شناخت علمی) = knowledge ۲. هنر = art ۳. حکمت عملی = prudence ۴. شهود = intuition ۵. خرد (دانایی) = wisdom، تقسیم می کند.

دانش چیزی است که با نام علوم می شناسیم و فعالیت های ذهنی سازمان یافته برای کشف آنچه هستند، می باشد. ما آنچه را که لازم است و تغییر نمی کند، می شناسیم. پس موضوع دانش به ضرورت وجود دارد. بنابر این آموخته می شوند و همه موضوعات دانش می توانند یاد داده شوند (۱۱۳۹b۲۳). هنر با بوجود آمدن سر و کار دارد و به کار بردن هنر به معنی آزمودن و مشاهده این

اخلاقی نتیجه عادت است اما کسب فضایل ذهنی بنا بر گفته و مکتب اخلاقی ارسطو نیازمند تجربه و زمان است و کار مرجع و کتابدار مرجع خوب بودن، در طول زمان و با کسب تجربه بدست می آید. حکمت عملی تنها با کلیات سروکار ندارد، بلکه با جزئیات هم سروکار دارد. زیرا مرد صاحب حکمت عملی، مرد عمل است و عمل با جزئیات ارتباط دارد.

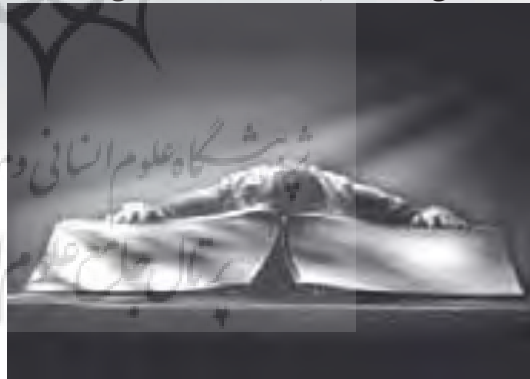
بدین جهت در بعضی موارد کسانی که از شناخت علمی (فضیلت نوع اول) بی بهره اند ولی تجربه دارند، در امور مختلف در عمل موفق تر از کسانی هستند که از شناخت علمی بهره ورنند.

پس ما هم اگر بدانیم که مصاحبه مرجع گفتگویی است بین مراجعه کننده و کتابدار و این را هم از طریق کلاس های آموزشی یاد گرفته باشیم (دانش=شناخت علمی)، اما اگر ندانیم اصول و قواعد آن چگونه است و چگونه باید با مهارت مصاحبه مرجع را پیش برد، از حکمت عملی برخوردار نیستیم و این در گرو تجربه و زمان است.

در این مقاله به فضیلت مرجع خواهیم پرداخت و از آنجایی که کتابدار مرجع خوب نیازمند تجربه و زمان است، به بررسی این موضوع و تقابل آن با مکاتب اخلاقی ارسطو می پردازیم و در نهایت به نتیجه گیری جالبی دست خواهیم یافت.

### پیش گفتار

اجازه دهید به این سؤال کمی فکر کنیم: چه عواملی باعث می شود که کتابدار مرجع خوبی باشیم؟ آیا می توانیم اصول و روش های خاصی را تعریف کنیم که اگر طبق آن اصول عمل کنیم کتابدار مرجع خوبی هستیم و یا باید کتابداران مرجع را بر اساس



تعداد پاسخ های صحیحی که به سؤالات می دهند، ارزیابی کنیم؟ کدامیک می تواند بهترین پاسخ به سؤال ما باشد!!

به عبارتی وقتی می خواهیم به کتابداران مرجع مبتدی و تازه کار بگوییم که چگونه می توانند در کارشان موفق باشند، آیا به آن ها می گوییم که اگر از این اصول پیروی کنید کتابداران مرجع خوبی هستید و یا اگر هر چه بیشتر پاسخ های صحیحی و بدون عیب و نقصی به سؤالات مراجعان بدهید، کتابدار مرجع خوبی هستید؟

من فرض کردم که ما می توانیم کتابداران مرجع خوبی باشیم اگر از مدل ارسطو یا مدل فضیلت اخلاقی ارسطو پیروی کنیم.

حال این سؤال پیش می آید که آن فضیلت های ذهنی که کتابدار مرجع باید داشته باشد، کدامند؟

آنچه ارسطو در تعریف فضیلت های ذهنی به عنوان حکمت که معمولاً تحت عناوینی چون احتیاط؛ مصلحت و یا حکمت عملی ترجمه و تعبیر می شود، چیست؟ به منظور اینکه استدلال را



است که چیزی که قابلیت این را دارد که بوجود آید یا نیاید و مبدأ و علت بوجود آمدنش در سازنده است نه در آنچه ساخته می شود (۱۱۴۰۲۵). حکمت عملی فضیلتی است که به عمل مربوط می شود و بر خلاف دانش موضوعاتش ضرورت به وجود نیست.

شبهه هنر، موضوعاتش محتمل الوقوع بودن است اما با عمل مربوط می شود. شهود توانایی فهم اصول اولیه ای است که به ما اجازه می دهد از آن هایی که قابل شرح و اثباتند، بیشتر یاد بگیریم و درک کنیم. خرد (دانایی) ترکیبی از شناخت علمی و شهود است. از آنجایی که بیشترین بحث مقاله روی «حکمت عملی» است، در ادامه توضیح بیشتری در خصوص حکمت عملی ارائه می شود.

حکمت عملی فضیلتی است که با عمل مربوط می شود و بر خلاف دانش موضوعاتش ضرورت به وجود نیست (۱۱۴۰۲۳۵). حکمت عملی فضیلتی است که به ما اجازه می دهد که اعمال و فعالیت ها را بسنجیم و در یک حالت و موقعیت خاص تصمیم بگیریم که چه عملی بهترین است و این همان فضیلتی است که به ما کمک می کند که ما به آن هدفی که مورد نظر است، دست یابیم. کار بشر با حکمت عملی کامل می شود برای اینکه فضیلت ها باعث می شوند که هدف درست باشد و حکمت عملی راه درست به سوی هدف را نشان می دهد (۱۱۴۴۸۸) و این فضیلتی نیست که قواعد و قانونی خاص را دنبال کند، بلکه آن در خود شخص است. همانطور که ارسطو می گوید «مرد دارای حکمت عملی کسی است که درباره آنچه برای او نیک و سودمند است، بیندیشد. یعنی در مورد طرق و وسایل دستیابی به زندگی نیک و همراه نیکبختی بیندیشد» (۱۱۴۰۲۶).

حکمت عملی نه علم و نه هنر است. علم نیست چون علم (شناخت علمی) مبتنی بر برهان است و چون هیچ کس در اموری که به ضرورت وجود دارد تفکر نمی تواند بکند، از این رو حکمت عملی شناخت علمی نمی تواند باشد و هنر نیست چون عمل کردن و ساختن به دو جنس مخالف تعلق دارد (۱۱۴۰۲۳۳).

وظیفه آدمی به سبب شکوفایی حکمت عملی و فضایل اخلاقی انجام می گیرد، زیرا فضایل اخلاقی سبب می شود که هدف درست باشد و حکمت عملی راه درست را به سوی هدف نشان می دهد. بر خلاف شناخت علمی (دانش) حکمت عملی از طریق تجربه حاصل می شود و مؤید آنچه گفته شد این است که آدمی در جوانی ممکن است هندسه دان و ریاضی دان شود و به طور کل در اینگونه مطالب پیشرفت کند ولی به حکمت عملی دست نیابد. علت این است که حکمت عملی با جزییات سرو کار دارد و آدمی نخستین بار از طریق تجربه با امور جزئی آشنا می شود.

در حالی که نمی توانند دارای تجربه شوند، چون تجربه در طی زمان دراز بدست می آید. اما این سؤال را اینگونه هم می توان مطرح کرد: چرا یک جوان می تواند ریاضی دان شود نه فیلسوف؟ (۱۱۴۲۸۱۲)

احتمالاً علت این است که موضوعات ریاضی مجرد و انتزاعی اند در حالی که آدمی به مقدمات فلسفی و علم طبیعی از طریق تجربه نزدیک می شود و جوانان شناخت استواری از این موضوعات ندارند و فقط درباره آن ها حرف می زنند در حالی که حقایق ریاضی بر آن ها آشکار و روشن است.

چگونه باید این ها را برای کتابدار مرجع به کار برد؟ چرا باید اصلاً با کاربرد نظریات ارسطو خودمان را به درسر بیندازیم؟ من معتقدم که خیلی مهم است که ما درک و شناخت مناسبی از چیزی که خوب بودن در کار مرجع است و از همه مهم تر از چیزی که

باعث می شود کتابدار مرجع خوبی باشیم، داشته باشیم. به منظور تربیت و آموزش کتابداران مرجع خوب ما باید بفهمیم که کتابدار مرجع خوب کیست؟ ما باید عواملی که باعث می شود کتابدار مرجع خوبی باشیم را تحت مدل های اخلاقی مورد بررسی قرار دهیم. مدل فضیلت اخلاقی ارسطو مفهوم بهتری نسبت به نظریات آن دو دسته از فلاسفه که بیان کردم، دارد و کمک بیشتری به مفهوم کتابدار مرجع خوب بودن می کند.

#### مفهوم مرجع

کار مرجع علم نیست از آنجایی که یک مجموعه راه و روش که بتوان کار مرجع را با آن انجام داد، وجود ندارد. اصول و روش های مرجع به راحتی با نشانه ها شناخته نمی شوند و به بسیاری از احتمالات و تصادفات مربوط می شود.

من فکر می کنم که بیشتر یک فعالیت «مصلحتی» است و فعالیتی که توسط کتابدارانی که فضایل ذهنی به خصوص «حکمت عملی» را در خود پرورش داده اند، نمایان می شود. کتابدار مرجع خوب بودن نیاز به سال ها تجربه دارد و فعالیتی نیست که بتواند به راحتی آموخته شود. مرجع به عنوان یک فعالیت مصلحت اندیشانه به این معنی است که کار مرجع احتیاج به زمان دارد تا اینکه بتوانیم در کار مرجع به آن هدف والا و با ارزش دست یابیم.

کار مرجع یک عمل اخلاقی است و برای کتابدار مرجع خوب بودن به فضایل اخلاقی هم احتیاج داریم که بتوانیم کتابدار مرجع خوبی باشیم -نه فقط فضایل ذهنی- صبر، حوصله، بخشش و اعتدال از جمله فضایل اخلاقی است که کتابدار مرجع خوب باید داشته باشد.

اما مرجع به عنوان یک فعالیت مصلحتی (فرزانگی) نیز است

به عنوان یک کتابدار مرجع در کتابخانه دانشگاهی هستید، خیلی وقت‌ها به سؤالات مراجعین پاسخ می‌دهید، چون خیلی از نیازهای مراجعان را قبل از آنکه حتی به شما رجوع کنند می‌دانید و در طول زمان با آن آشنا شده‌اید.

اما به یاد داشته باشید که خیلی وقت‌ها در حین مصاحبه‌های مرجع با دانشجویان به موضوعاتی برمی‌خورید که برای شما خیلی هم آشنا نیست و شما را وادار می‌کند که اطلاعات بیشتری کسب کنید و این باید مایه خوشحالی شما باشد. زیرا شما نباید فکر کنید که همیشه می‌توان با آنچه در ذهن دارید و با آن اندیشه‌ها و عادت‌هایی

که من فکر می‌کنم کار مرجع با این تعریف بهتر شناخته می‌شود. کتابدار مرجع خوب باید بتواند در مورد بهترین پاسخ و عملی که می‌تواند در یک موقعیت خاص انجام دهد، تصمیم بگیرد. البته هرچند همیشه تشخیص بهترین پاسخ و عمل واضح نیست. مثلاً در مورد پاسخ دادن به سؤالات ارجاعی از قبیل:

آیا من باید به سایت گوگل مراجعه کنم یا دایره‌المعارف بریتانیکا را بررسی کنم؟ من باید به یک دایره‌المعارف تخصصی مراجعه کنم و یا به یک سالنامه جهانی؟

این قبیل سؤالات برای کتابداران با تجربه نمونه‌های ساده‌ای



که در گذشته داشته‌اید، بتوانید به سؤالات پاسخ دهید و کتابدار مرجع خوبی باشید.

حالا چطوری باید با این مراجعان برخورد کرد؟ شما با حالت‌های عجیب و گاهی دردسر ساز در مراجعان برخورد می‌کنید. مثلاً استاد پیری که ادعا می‌کند کار با کامپیوتر را بلد نیست!!! شاید شما ابتدا در شکل یک کتابدار مرجع تازه کار تعجب کنید که چگونه در عصر کامپیوتر خیلی از افراد تحصیل‌کرده توانایی کار با کامپیوتر را ندارند، اما بعد از سال‌ها تجربه و کار این موارد برای شما عادی می‌شود.

هستند که زیاد احتیاج به فکر کردن ندارند. اما شما به یاد داشته باشید اگر سال‌ها کار مرجع انجام نداده باشید، چگونه به این سؤالات پاسخ خواهید داد؟ بعد از سال‌ها کار مرجع برای بهتر شدن، برخی کتابداران مرجع فکر می‌کنند و در واقع به این اعتماد می‌کنند که برخی سؤالات خاص با منابع خاص پاسخ داده می‌شود و از ابزار و روش‌های خاصی برای پاسخگویی به سؤالات بهره می‌برند.

این نوع روش‌ها و الگوها بیشتر برای سؤالات مشکل و آنچه در روزمره با آن سروکار داریم، به کار گرفته می‌شود. وقتی شما

اما اگر شما واحد مرجع را بگذرانید و حتی در یک دوره ۴ ساله با واحدهای مرجع آشنا شوید، باز هم ممکن است در مقام یک کتابدار مرجع در پاسخگویی به سؤالات مرجع ضعیف عمل کنید. کار مرجع فعالیتی است که با عمل بیشتر آموخته می شود. کار مرجع دانش نظری را با دانش عملی ترکیب می کند. دانش نظری مثل شناخت نمایه ها، منابع مرجع و دانش عملی که فقط با کسب تجربه بدست می آید و این همان حکمت عملی است که ارسطو بیان می کند که حکمت عملی یعنی آموزش داده می شود اما با تجربه در طول زمان کامل تر می شود. حکمت عملی تنها با کلیات سرو کار ندارد بلکه با جزئیات هم سرو کار دارد.

بدین جهت در بعضی موارد کسانی که از شناخت علمی بی بهره اند ولی تجربه دارند، در امور مختلف در عمل از کسانی که از شناخت علمی بهره ورنند، موفق تر هستند.

مثلاً اگر کسی بداند که گوشت سبک، سهل الهضم و برای تندرستی مفید است ولی نداند که گوشت سبک کدام است، نمی تواند از دانش خود برای تأمین تندرستی سود ببرد.

این کار از کسی بر می آید که بداند گوشت طیور سبک است و برای تندرستی سودمند است.

مقابل این تعریف از ارسطو می توان اینگونه گفت که اگر ما فقط بدانیم که کار مرجع یعنی چه؟ منابع دست اول کدامند؟ و ... اما ندانیم چگونه و چه وقت باید از منابع مرجع و دست اول استفاده کرد و ...؛ در واقع فقط با شناخت به تنهایی نمی توان به مهارت کتابدار مرجع خوب بودن رسید، بلکه با کسب تجربه و در طی زمان و حکمت عملی داشتن می توان به این مهارت رسید. قطعاً کتابدار خوب باید اطلاعات داشته باشد و این اطلاعات فقط از کتاب ها بدست نمی آید.

خیلی از کتابداران مرجع با استفاده از تجربیاتشان، یاد گرفته اند که چگونه با این نوع مراجعان برخورد کنند و چگونه آن ها را راهنمایی کنند و خوشحال و راضی راهی منزل کنند.

می دانید اینها نتیجه چیست و چگونه این کار را می کنند. نتیجه حکمت عملی یعنی همان که با سال ها تجربه و زمان بدست آمده است.

به مصاحبه مرجع هم توجه کنید که شاید خیلی معمولی به نظر آید، اما واقعاً باید بدانیم که چگونه می توانیم پلی باشیم برای اینکه بفهمیم بین آنچه یک مراجعه کننده درخواست می کند با آنچه واقعاً نیاز دارد و آنچه ما می توانیم به او ارائه دهیم.

چه موقع ما باید سؤالات و گفتگو با مراجعه کننده را پایان دهیم؟ از کجا بدانیم که ما و مراجعه کننده به یک توافق رسیده ایم؟ اگر کار مرجع یک نوع حکمت عملی است پس ما باید در طی سال ها تجربه به این نوع توانایی برسیم که بتوانیم این ها را تشخیص دهیم.

### آموزش مرجع

درک و مفهوم کار مرجع اصلاً و ذاتاً برای کتابداران مرجع با ارزش است، اما شناخت مفهوم مرجع مستلزم آموزش و تعلیم کتابداران است. اگر مرجع یک نوع حکمت عملی است و به بهانه اینکه می تواند آموزش داده شود و یاد گرفته شود، ممکن است همراه کننده باشد.

مسئلاً در مدارس کتابداری واحدهای مرجع آموزش داده می شوند اما برای یک کتابدار مرجع خوب بودن کافی نیست. شما این واحدها را با واحدی مثل هندسه مقایسه کنید:

موضوعات هندسی می تواند موضوعات قابل اثبات باشند. اگر شما واحد هندسه را بگذرانید مسلماً چیزهای زیادی از هندسه می دانید.



کتابداران مرجع خوب و با تجربه به ندرت به کار می برند، احساس سردرگمی کنند.

اما کتابداران با تجربه دیگر نمی توانند چیزی بیشتر از پاسخگویی به سؤالات، راهنمایی کتابداران و مدل های خوبی از کار مرجع را انجام دهند.

شاید اینجاست که برخی از فضایل اخلاقی از قبیل تعهد خدمت به دیگران به مرحله اجرا در می آید و نقش خوبی را بازی می کند کتابداران مرجع با تجربه ای که به عنوان یک راهنما و مربی برای کتابداران مبتدی عمل نمی کنند، مطمئناً دارای فضایل اخلاقی و محسنات نیستند.

اما این مسئولیت در نهایت متوجه کتابداران مرجع تازه کار است که فضیلت «حکمت عملی» و «مصلحت اندیشی» در کار مرجع را در خود ایجاد و تقویت کنند و یاد بگیرند که چگونه بهترین راه ها و روش ها را حتی در موقعیت های خاصی که برایشان آشنا نیست، به کار ببرند و به اهداف والای مرجع دست یابند.

#### پس گفتار

من استدلالم این است که کار مرجع به عنوان فعالیتی مبتنی بر فضایل اخلاقی بهتر درک و فهمیده می شود.

آن هم فعالیتی که احتیاج به سال ها تجربه و عمل دارد که بتوان به هدف والا و با ارزشی که مورد نظر است، دست یافت.

ما بعد از سال ها تجربه به حالتی می رسیم که با توجه به مصلحت و آرزوی فرزاندگی و حکمت عملی داشتن، می توانیم بهترین فعالیت ها را در کار مرجع داشته باشیم.

برای پایان دادن و نتیجه گرفتن از استدلالم اجازه دهید یک تفاوتی را بین وقتی که کتابدار مبتدی و تازه کاری هستیم با آنچه بعد از چند سال تجربه می باشیم، را بررسی کنیم:

در ابتدا وقتی به عنوان یک کارورز و یا یک کتابدار مرجع مبتدی بودید، وقتی مراجعه کننده ای به سوی شما می آمد چه احساسی داشتید؟ آیا فکر نمی کردید که چه اتفاقی می افتد که اگر از من سؤالی بپرسد و من قادر نباشم که پاسخ دهم و یا اگر پاسخ غلطی دهم، چه اتفاقی می افتد؟

در این جور موقعیت ها ممکن است فکر کنیم که جدولی درست کنیم و پاسخ های احتمالی را یادداشت کنیم که مبادا به مشکلی برخورد کنیم.

اما بعد از سال ها این احساس ها و ترس ها از بین می رود. شما دوست دارید که این روزها مراجعه کنندگانی به سراغ شما بیایند و از شما سؤال کنند و شما در مورد سؤال آن ها به فکر فرو روید و شما را به چالش بکشانند و از اینکه پشت میز مرجع باشید و به مراجعه کنندگان پاسخ دهید که مثلاً سرویس بهداشتی کجاست، خسته شده اید؟!!!!!

آن ها اغلب این مهارت ها را از طریق کارورزی و عملی پیدا می کنند.

ارسطو می گوید که افراد محتاط و مصلحت اندیش توانایی اینکه در مورد هدف (خیر) به درستی بیندیشند را دارند و اگر ما هم بخواهیم بدانیم که بهترین راه برای مدیریت کردن وضعیت خاص مرجع چیست، باید از کتابداران مرجع خوب سؤال کنیم.

کتابداران یا دانشجویان جدید کتابداری برای این کار از کتابداران مرجع با تجربه سؤال می پرسند.

کتابداران مرجع مبتدی نمی توانند از طریق مطالعه کتاب ها و خودآموزها به این سؤالات پاسخ دهند.

آن ها حتی نمی توانند یک راهنمای دستی برای پاسخگویی به سؤالات طراحی کنند که آن ها را حفظ کنند و بوسیله آن به سؤالات مرجع پاسخ دهند.

یک راه برای اینکه یاد بگیریم که چگونه می توانیم کتابدار مرجع خوبی باشیم، این است که به کتابداران مرجع خوب و با تجربه نگاه کنیم و اینکه چگونه عمل می کنند و از رفتارها و کارها ایشان پیروی کنیم.

برخی افراد ممکن است که فکر کنند که این باعث می شود که کتابداران مکانیکی (آدم آهنی) به وجود بیاوریم و باعث کپی کردن و تقلید رفتار می شود تا اینکه کتابداران مرجعی خوبی داشته باشیم.

اما خلاقیت در کار مرجع بعد از مدل سازی و پیروی ایجاد می شود. بیشتر راه هایی که بچه ها به عنوان عادت خوب می پذیرند قبل از این است که بدانند که چرا آن ها عادت های خوبی است؟ اما تفاوت این است که کتابداران بچه نیستند، بلکه کتابداران مرجع تازه کاری هستند که می توانند از تجربیات اخیر و رفتارهای کتابداران مرجع با تجربه استفاده کنند و به آن «مصلحت» و «حکمت عملی» که در کار مرجع لازم است، برسند و این خصایص را در خود گسترش دهند.

فرض کنید شما در حین کار مرجع هستید و یا یک دانشجو یا کتابدار تازه کاری را آموزش می دهید. به سؤالاتی که آن ها ممکن است داشته باشند، فکر کنید.

یک کتابدار مرجع جدید و تازه کار چه چیزهایی می خواهد انجام دهد؟

آن ها احتمالاً یک نوع دانش و شناختی از کار مرجع می خواهند بدست آورند که واضح باشد و هرگز تغییر نکند. اما این دقیقاً چیزی است که آن ها نمی توانند به آن دست یابند، چون اینگونه شناخت جامع و غیر قابل تغییری وجود ندارد.

مرجع علم (شناخت) نیست. ویژگی مرجع همان «مصلحت»، «اعتدال» و حکمت عملی است که کتابداران فقط آن را با سال ها تجربه مفید کسب می کنند.

کتابداران مرجع مبتدی ممکن است در راه ها و روش هایی که

#### منابع:

- ۱- کتاب اخلاق نیکوماخوس. ترجمه محمدحسن لطفی. تهران: انتشارات طرح نو، ۱۳۷۸.
- ۲- فیضی، علیرضا. خدمات مرجع و رضایت استفاده کنندگان. نشریه اطلاع رسانی، ش ۴-۵.
- ۳- حقانی زنجان، حسین. تعریف فضیلت و سعادت و طبقه بندی فضایل از دیدگاه ارسطو. نشریه درسهایی از مکتب اسلام، شماره ۶.
- ۴- پیروی از خرد: علم اخلاق در نظریه های سقراط، افلاطون و ارسطو. همشهری، ۸۶/۴/۱۶.