

ضرورت‌های رفتاری در کتابخانه

۱- آرامش

احسان الله شکراللهی طالقانی

با قطعه فلزی کدایی که در زیر آن تعبیه گردیده است. بگذارید از زبان اعضا عرض کنم:
هر آن صدا که به هم می‌زند تمرکز را به شیشه شیشه تحقیق سنگ و آوار است به ویژه گام تو هنگام راه رفتن تند به پرده پرده گوشم هجوم سوفا را است

ب- عطر و بو

طبیعی است که انسان نسبت به عطر و بوی طبیعت احساس خوش آیندی دارد. اگر اطراف ساختمان کتابخانه باغ و چمنی باشد، هر از گاهی رایحه دلنشین گل و گیاه به روح مطالعه کننده طراوتی می‌بخشد و معمولاً در چنین شرایطی نفس عمیقی حاکی از نشاط و لذت می‌کشیم و ریه‌ها را از هوای پاک پر می‌کنیم. اما امان از وقتی که عطری غیرطبیعی و تند مشام ما را بیازارد. بوی عرق پا و بدن آنهایی که کمتر فرصت می‌کنند به بهداشت و نظافت خود برسند از سویی، و عطر تند لباس کسانی که بیش از حد معمول و معقول از عطریات استفاده می‌کنند از سوی دیگر برهم زننده آرامش مطالعه کنندگان است. در مورد اخیر باید گفت ذائقه‌ها یکسان نیست و هرکس از عطری خاص لذت می‌برد. حالا تصور کنید در یک محیط محدود اگر بوی بیست قلم عطر و ادکلن و اسپری با هم ترکیب شود چه وضعیتی پیش می‌آید؟ نفس کشیدن در چنین محیطی مشکل است چه رسد به مطالعه. حالا ضریب شدت بوها را هم در نظر آوریم وضعیت از این هم سخت‌تر می‌شود.

تازه این قسمت خوش آیندتر ماجراست و هنوز از بوی خوراکی‌های چرب و لذیذ از یک طرف و بوهای مشمئز کننده‌ای مثل دود ماشین و بوی

الف- سکوت

به هنگام نوشتن این مطلب صدایی مزاحم در محیط کتابخانه تمرکز را به هم زد. وقتی شتابان برخوایم تا فرد حواس پرتی را که چنین بی‌ملاحظه محل آرامش محیط شده راهنمایی کنم، او از دسترس دور شده بود. ناچار نشستم و این مطلب را نوشتم.

هرگونه صدای اضافی و ناهنجار در محیط کتابخانه به منزله عامل مزاحمی تلقی می‌شود که تمرکز مطالعه کننده را مختل می‌کند. مخصوصاً صداهای تیز و تند و گوش خراش، از جمله صدای کشیده شدن میز و صندلی، صدای حمل و نقل اشیاء، صحبت‌های حضوری و تلفنی، تردد سریع از معابر و پله‌های نزدیک سالن مطالعه، صدای دزدگیر و بوق ماشین، زنگ تلفن سیار و ثابت، لرزش بدنه دستگاه‌های هوا ساز اعم از کولر، فن کوئل و کانال‌های هوا، و مخصوصاً صدای کفش افراد به ویژه کفش زنانه پاشنه بلند



شاید یکی از مهمترین کارکردهای هر کتابخانه مخصوصاً کتابخانه‌های عمومی، ایجاد آرامش در افراد است. همانگونه که تشنه‌ای با نوشیدن آب زلال به آرامش و نشاط می‌رسد، تشنه اطلاعات هم با به دست آوردن دانش و آگاهی احساس آرامش می‌کند و از لحاظ روحی و روانی ارضا می‌شود. اصولاً پاسخ به هریک از نیازهای درونی انسان، او را آرام می‌کند و طعم لذت و خوشی را به او می‌چشاند؛ اما در میان همه نیازهای بشر، شاید نیاز به دانستن مهمترین نیاز روحی او باشد؛ بنابراین مکانی که در آن به این نیاز اساسی پاسخ داده می‌شود نیز می‌تواند و باید آرامش بخش باشد. البته آنگاه می‌تواند آرامش بخش باشد که شرایط خاصی بر آن حاکم باشد، و ما کتابداران «باید» تلاش کنیم تا این شرایط هنجار را در کتابخانه پدید آوریم.

اما این شرایط لازم کدام است؟ بسیاری را می‌دانیم چون جزو بدیهیات است و برخی را هم در منابع درسی و غیردرسی خوانده‌ایم و یا اساتید برایمان بازگو کرده‌اند. اما آن دسته که به ظاهر بدیهی می‌نماید و به نوشته درنیامده است را هم باید نوشت تا کسانی که نمی‌دانند بدانند، و آن گروه که می‌دانند و رعایت نمی‌کنند (از عضو گرفته تا کارمند) به آن توجه کنند.

آنچه در این نوشته آمده است، مواردی است که شخصاً در کتابخانه‌هایی که در آن عضو یا کتابدار بوده‌ام، به چشم خود دیده‌ام و امیدوارم یادآوری آنها برای خودم و خوانندگان محترم در جهت ایجاد آرامش بیشتر در کتابخانه‌ای که از آن بهره می‌گیرند مفید و مؤثر واقع گردد:

سیگار چیزی ننوشته‌ام. سیگاری که بسیاری از افراد مخصوصاً خانمها بشدت از بوی آن نفرت دارند و حتی از فاصله دور شامه آنها بوی نامطلوب آن را حس می‌کند و شدیداً باعث آزدگی خاطر آنها می‌گردد. به قول شاعر که خود نگارنده باشد:

از عطر و بوی این دو به وقت مطالعه
بر جان و بر وجود من آزار می‌رسد
عطر غذای خوشمزه هنگام ظهر و بعد
آن بوی ناخوشی که ز سیگار می‌رسد

ج- آراستگی و پاکیزگی محیط

تمیز بودن گوشه گوشه کتابخانه یکی از عوامل اصلی احساس رضایت و خوشنودی در اعضا و کتابداران است. پاکیزگی باید شامل همه چیز بشود: از سالن مطالعه و میز و صندلی گرفته تا منابع مورد استفاده و مخازن آنها، مسیرهای عبور، تجهیزات فنی، درها و پنجره‌ها، گله‌ها و گلدانها، نرده‌ها، صفحات نمایشگر و صفحه کلید رایانه‌ها. مخصوصاً عدم نظافت سرویس‌های بهداشتی و بوفه کتابخانه می‌تواند آرامش افراد را بر هم بزند. کاغذ پاره‌های پراکنده، تکه‌های دستمال کاغذی، کاغذ شکلات، آدامس‌های مصرف شده، و هر چیزی که به عنوان لکه‌ای در سطح زمین به چشم بخورد، یک سیگنال منفی است که می‌تواند باعث ناخرسندی افراد شود و ذره‌ای هرچند مختصر از آرامش افراد بکاهد.

هرگاه به هر دلیلی از اولویت نظافت در محیط کتابخانه کم شود باید مطمئن باشیم که تدارک حتی بهترین منابع نمی‌تواند آنگونه که باید و شاید ذهن و روح مراجعان کتابخانه را سیراب کند. مانند سفره کثیفی که بهترین غذاها در آن چیده شده باشد. طبیعتاً کثیفی چنگال و قاشق و بشقاب استهای هر گرسنه‌ای را کور می‌کند.

لکه‌های روی دیوار و در و پنجره، اطلاعیه‌های نصب شده در محل‌های نامناسب و هر اقدامی که زیبایی محیط را دستخوش آسیب کند نیز از همین قماش محسوب می‌شود. باز به قول شاعر:

شود آرام روح و جان انسان
در آنجایی که هر چیزی تمیز است
کند دل مرده انسان را کثیفی
ولی پاکیزگی چون رستخیز است

د- شیوه بهره‌گیری از منابع

همانگونه که استفاده معقول و درست و به هنجار از امکانات باعث ایجاد آرامش در افراد می‌شود، سوء استفاده یا استفاده ناهنجار و نادرست از منابع نیز باعث ایجاد ناآرامی در محیط کتابخانه است.

گاهی گروهی از افراد شیوه درست بهره‌گیری از ابزار و امکانات کتابخانه را به خوبی نمی‌دانند و بجای پرسش از کتابداران، به سراغ مراجعان می‌روند و پشت سر هم آنها را سوال پیچ می‌کنند و تمرکز حواس و آرامش آنها را به هم می‌زنند.

گاهی بعضی اعضا نمی‌خواهند به قوانین کتابخانه تن در دهند و با اصرار و ابرام سعی در مجاب کردن کتابداران دارند که برای آنها استتنا قایل شوند و ایشان را تافته‌ای جدا بافته محسوب نمایند. اخیراً در کتابخانه مجلس عضوی اصرار داشت که بر خلاف مقررات موجود بتواند بصورت قفسه باز از منابع این کتابخانه استفاده کند؛ به هر دوست و پارتنری و آشنایی هم که داشت متوسل شده بود که این استتنا برای او در نظر گرفته شود. همین مسئله آرامش را در میان تعدادی از همکاران مختل کرده بود، تا آنجا که همکاران خواهان لغو عضویت وی شدند.

گاهی تخریب منابع باعث از میان رفتن آرامش اعضا و کتابداران می‌شود. تصورش را بکنید زمانی که یک محقق به سراغ صفحاتی از کتاب یا مجله مورد نظرش می‌رود و متوجه می‌شود که آن صفحات را عضوی بی‌انضباط و نادان چیده و منبع را ناقص کرده و همه خوانندگان را از استفاده از آن کتاب محروم نموده است! چه حالی به پژوهشگر دست می‌دهد؟ نفرین و لعنت است که

نثار خاطلی خواهد کرد.

خوب است از زبان خود کتاب بگوئیم:

الای آنکه چیدی صفحه‌ام را

ز فرهنگ و هنر خیلی فقیری!

نگردی گر ز کار خود پشیمان

کنم نفرین که بدجوری بمیری!

نه از سکنه نه حتی از تصادف

الهی درد بی درمان بگیری!

ه - جامعیت مجموعه

بسته به نوع کتابخانه و اهداف و مخاطبان آن، نوع منابع و سیاست فراهم‌آوری آنها متفاوت است. طبیعی است که اگر تعریفی از نوع منابع مجموعه به دست داده شود حداقل انتظار مراجعه‌کنندگان، موجود بودن منابع و در اختیار گذاشتن آنهاست. حال اگر بخشی از منابع مورد انتظار هرگز و هیچگاه به مجموعه افزوده نشود یا با دیرکردی طولانی به کتابخانه برسد، و یا برسد اما به هر علت مفقود شود یا از میان برود، حال و روز بسیاری از پرسنل و اعضا معلوم است. عصبانیت، اعتراض، و حداقل دلخوری و دلسردی که هر دو نشانه از میان رفتن آرامش است.

کتابخانه باید به عنوان مرجعی پاسخگو عمل کند. باید خود را ارگانی زنده، پویا و شاد نشان دهد. حامیان کتابخانه نباید اجازه دهند نارسایی‌هایی مانند کمبود فضا، بودجه، امکانات و پرسنل کارآمد باعث آسیب رسیدن به مجموعه‌سازی شود. اگر نیاز است در سیاست‌ها و اهداف تجدیدنظر کنند و گرنه باید به هر طریقی نیازهای کتابخانه برای ایجاد مجموعه‌ای



متناسب با اهداف و مخاطبان آن فراهم شود تا آرامش عمومی در آن محفوظ بماند. خوشبختانه اخیراً با تأکید ریاست کتابخانه مجلس دست‌اندرکاران فراهم‌آوری، منابع درخواست شده از سوی اعضا را ظرف کمتر از یک روز تهیه و در اختیار ایشان قرار می‌دهند. آری:

**گر انتظار داری از این درخت باری
باید که در زمینی پر حاصلش بکاری
از بعد کاشت باید آن را کنی حراست
دیگر نیاز دارد دائم به آبیاری**

و- تنوع در خدمات

آرامش را نباید با بی‌حرکی و کسالت یکی دانست. این سکونی است مانع آرامش. اگر نیچه گفته است که «آرامش مدام کسل‌کننده است، گاهی توفان هم لازم است»، واژه توفان را در اینجا باید تنوع و تحرک معنا کرد، و واژه آرامش را یکنواختی و عدم بالندگی.

در کتابخانه‌ها چه برای کارکنان چه برای مراجعہ کنندگان باید با نوآفرینی و خلاقیت به دنبال دگرگونی در مسیر رشد بود.

ایجاد برنامه‌های آموزشی - تفریحی در بیرون و درون کتابخانه برای همکاران می‌تواند تا حدود زیادی ایشان را از پوسته کسالت و تکرار خارج کند و از نوروحیه نشاط و آرامش را به آنها بازگرداند. گاهی تغییر شغل، بررسی و بازبینی سیاست‌های کاری، ایجاد خدمات نوین و در مجموع پرداختن به برنامه‌هایی که رنگ و بوی تازگی داشته باشد می‌تواند باعث رضایت شغلی شود. ایجاد تشکل‌های فرهنگی و ادبی یکی از راه‌هایی است که چنین کارکردی دارد. در مورد اعضا هم این سخن صادق است. ارائه خدمات استثنایی در فصولی از سال، افزایش ساعت کار کتابخانه، تسهیل شرایط استفاده از منابع، پاسخ به درخواست‌های ایشان و استقبال از پیشنهادهای سازنده در راستای آسایش بیشتر مراجعان می‌تواند در احساس تعلق و پیوستگی و ایجاد انگیزش در هر دو گروه مراجعان و کارکنان بسیار سودمند باشد.

روزآمدسازی وضعیت کتابخانه‌ها همگام با گسترش فن‌آوری و افزایش سطح آگاهی‌های عمومی و تولید روزافزون اطلاعات را نیز بر ضرورت بازنگری در خدمات باید افزود، چرا که:

هر چیز مکرر کند البته مکرر

آن چیز خوش آید که کمی طور دگر بود

گفتند بزرگان که به تکرار صفا نیست

هر چند مکرر به مثل شیر و شکر بود

ز- ایجاد عدالت کاری و رفع تبعیض

در آموزه‌های دینی و اخلاقی بسیار به این نکته مهم برمی‌خوریم که تبعیض چیز منفوری است و طبیعتاً یک روح سالم آن را بر نمی‌تابد. بسیاری از قوانین که در سطح ملی یا جهانی وضع می‌شود ناظر به رفع تبعیض میان افراد و گروه‌های انسانی است و انسانی‌ترین قوانین بشری به تأسی از قوانین الهی، عدالت را محور خود قرار داده‌اند، تا آرامش را به جامعه بازگردانند. تبعیض جنسیتی، تبعیض نژادی، تبعیض دینی و مذهبی، تبعیض عقیدتی از شایع‌ترین انواع تبعیض است.

در کتابخانه‌ها هم مثل هر محیط دیگر امکان تبعیض وجود دارد. به عنوان مثال وقتی شرایطی برای عضویت افراد در نظر گرفته می‌شود خود این شرایط می‌تواند بصورت عادلانه تنظیم شود یا به شکلی تبعیض‌آمیز. به علاوه فرارفتن از این شرایط یا عدول از آن نیز باعث ایجاد این‌اندیشه می‌شود که گویا تبعیض در میان است. نپذیرفتن افرادی که شرایط حضور در کتابخانه را دارند و پذیرفتن افرادی که شرایط حضور را ندارند از بارزترین نمونه‌های شایع تبعیض در کتابخانه است. افرادی بی‌ضابطه به سفارش و رابطه پذیرفته می‌شوند و افرادی که دسترسی به معرف ندارند پشت درها می‌مانند.

در مورد استخدام کارکنان نیز این معضل به قوت خود باقی است که چه بسا وضعیت بدتر است چون اینجا دیگر پای کسب درآمد در میان است. انبوهی از شاغلین در کتابخانه‌ها تخصص‌های غیرمرتبط دارند و این بازمی‌گردد به روند کلی جذب نیروی انسانی در ادارات کشور. پس از جذب نیز بازار

تبعیض همچنان داغ است. و بی‌توجهی به آن یعنی تداوم بهم ریختن آرامش در محیط کار.

در مقابل تقسیم کار به نسبت‌های عادلانه میان کارکنان سطوح مختلف (نیروهای خدماتی، کارکنان دفتری، کارشناسان، کارشناسان ارشد و مسئول، مدیران و ...) خود از ابعاد مهم ایجاد آرامش در محیط کتابخانه است. طبیعی است که تقسیم کار اگر با در نظر گرفتن شایستگی‌ها و شرایط احراز مشاغل صورت بگیرد از حرف و حدیث‌ها کم می‌کند و به آرامش بیشتر کتابخانه می‌انجامد.

در بهترین شرایط وقتی کارمندی احساس کند به فردی هم سطح او بسیار کمتر از آنچه از او انتظار دارند مطالبه انجام کار صورت می‌گیرد، اما هر دو حقوق و مزایای یکسان دریافت می‌کنند، خواه ناخواه دچار افت انگیزه می‌گردد و یا زبان به اعتراض و گله می‌گشاید، که در هر دو حال تعادلی که باید در فرد سراغ بگیریم در او نمی‌بینیم. بنابراین پرداختن به عدالت در محیط کتابخانه و رفع تبعیض به هر شکل و صورت از دیگر بایسته‌های محیط کتابخانه‌ها و هر محیط کاری دیگر است. باز طبع موزون این چنین فیضان فرمود:

ای آنکه به دنبال رضای دل مایی

پس گوش بفرما به علی خواهش ما را

هر دم که کنم ناله و فریاد کجایی؟

تبعیض به هم می‌زند آرامش ما را

شاید به آنچه گفته شد بتوان لیست بلند بالایی را اضافه کرد: تهویه هوا، سرما و گرما، وضعیت بنا، کیفیت نور، برخورد کارکنان با مراجعان و یکدیگر، امنیت شغلی پرسنل، رسیدگی به طراوت گل‌های باغچه‌ها و گلدان‌ها، ساعات کاری، وضعیت تبلیغ در محیط و بسیاری موارد دیگر می‌تواند به عنوان عوامل کمک به آرامش یا مخل آرامش در کتابخانه‌ها عمل کند، و فکر کردن در این خصوص یعنی فکر کردن به آنها که شغل اصلی آنها فکر کردن است و فکر کردن همان است که به تعبیر معصوم علیه‌السلام یکساعت از آن از یک سال عبادت برتر است!

خداوند ما کتابداران را در انجام این عبادت بزرگ موفق بدارد.

۱. بزرگان چه گفته‌اند. گردآوری حبیب‌الله شاملویی. تهران: امید فردا، ۱۳۷۹، ص ۱۳.

۲. آنچه در زبان مردم جاری است آن است که «ساعتی اندیشیدن از هفتاد سال عبادت برتر است» اما در منابع معتبر بجای هفتاد سال، یکسال ذکر شده است. نگاه کنید به میزان الحکمه همراه با ترجمه فارسی، تألیف محمد محمدی ری‌شهری، ویرایش سوم. قم: دارالحديث، ۱۳۷۷. ج دهم، ص ص ۴۷۱۱-۴۷۱۰.