

بررسی فراگرد ارتباط در کتابخانه

نرگس زندی روان¹

دکتر اسدالله آزاد²

چکیده

در رویکرد سایبرنتیکی، کتابخانه یک نظام باز است که برای ماندگاری، باید قوانین سازگاری را به کار گیرد. استفاده کنندگان از کتابخانه، به عنوان عناصر اصلی تشکیل دهنده جامعه، می توانند در پایداری نظام کتابخانه مشارکت جویند. انگیزه های اصلی برای ایجاد این مشارکت، در نوع عملکرد کتابخانه برای برقرار ساختن ارتباط میان استفاده کنندگان و پدیدآورندگان دانش، نهفته است. شناخت فراگرد ارتباط و میزان انطباق آن با خدمات کتابخانه از نظر اهداف و عملکرد می تواند منجر به تزریق اطلاعات از نوع بازخوردی به بدنه نظام کتابخانه گردد، به گونه ای که کتابخانه با بهره گیری از این اطلاعات بر بی نظمی حاکم بر نظام خود فایق آید.

کلیدواژه ها: ارتباط، مدل های ارتباطی، مدل ارتباطی محسینان راد، فرایند مطلع سازی

مقدمه

نیم قرن از طرح دیدگاه سایبرنتیک³ توسط نوربرت وینر⁴ ریاضی دان برجسته آمریکایی در سال 1948 میلادی می گذرد. این دیدگاه در این فاصله زمانی کوتاه تقریباً روش مطالعه تمام پدیده های مورد بررسی دانشمندان و محققان را تحت تأثیر خود قرار داده است. انسان در مسیر تحولات علمی از زمان ارسطو و اعتقاد به اصول متعارف⁵ به مدت چندین قرن به سوی تجربه گرایی⁶ گرایش داشته و در نیمه دوم قرن بیستم به نگرش به دست آوردن اصول متعارف روی آورده است. شاید قدرت پیشگویی پدیده ها در علوم انتزاعی (ریاضیات، زبان شناسی، و ...) و غیر انتزاعی (علوم اجتماعی، اقتصاد، ...) منجر به استیلای این نگرش شده باشد.

دانشنامه پیوسته گروlier⁷ واژه سایبرنتیک را توصیف یک رویکرد بین رشته ای از مطالعه کنترل و ارتباط در حیوان، انسان، ماشین و سازمانها، دانسته است، که البته در متون دیگر خصیصه مبتنی بر مطالعه اطلاعات و کنترل برای سازمانها به تعریف یاد شده افزوده شده است. پس از اساسی ترین تعریف از علم سایبرنتیک با این

۱. دانشجوی دوره دکتری کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه فردوسی مشهد

۲. استاد گروه کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه فردوسی مشهد

3. Cybernetics

4. Norbert Wiener

1. Axioms

2. Empirismus

3. Online Grolier Encyclopedia

متن "سایبرنتیک علم کنترل انسان و حیوان است"⁸ (لرنر: 1366: 22) گروه‌های مختلف برای ارائه تعریفی کامل تلاش کرده‌اند. از میان آنها به دو تعریف که بیشتر مورد تأیید بوده و همچنین با هدف این مقاله هماهنگی دارد، در ذیل اشاره می‌شود.

1. سایبرنتیک علم عمومی نظامی است که اطلاعات دریافت می‌کند، اطلاعات می‌دهند و یا کلاً نظامهای اطلاعاتی‌اند (لرنر: 1366: 24).

2. سایبرنتیک، برخوردی روشمند⁹ با مطالعه و بررسی نظامهای محدود است که رفتار مشخصی را از خود نشان می‌دهند. این رفتار به عنوان رابطه معین آماری بین انگیزه‌ها¹⁰ و پاسخها¹¹ تلقی می‌گردد. انگیزه‌ها بیانگر آثار محیط بر نظام و پاسخها نشان دهنده اثرهای نظام بر محیط است (لرنر: 1366: 25).

این دو تعریف از آنجا که بر درک کامل نظریه اطلاعات و نظامها تکیه دارند و طبیعت واقعی سایبرنتیک را بیشتر در حالات عمومی بیان می‌دارند، در منابع سایبرنتیک بیشتر مورد توجه قرار می‌گیرند. الکساندر یا کوولویچ لرنر¹² از تلفیق دو تعریف یادشده، تعریف به نسبت جامع‌تر و کاملتری را به شکل زیر ارائه کرده است:

«سایبرنتیک علمی است که از یک سو، نظامهای نسبتاً باز را از دیدگاه تبادل متقابل اطلاعات میان آنها و محیطشان مورد بررسی قرار می‌دهد، و از سوی دیگر به بررسی ساختار این نظامها از دیدگاه تبادل متقابل اطلاعات میان عناصر مختلف آنها می‌پردازد» (لرنر: 1366: 26).

از بررسی تعریفهای مختلف ارائه شده برای سایبرنتیک تأکید بر وجود نوع آگاهانه‌ای ارتباط بین عناصر نظام و بین نظام و محیط پیرامون - برای حفظ کنترل نظام - از طریق انتقال اطلاعات استخراج می‌شود. حال اگر کتابداران بخواهند از افق تعاریف ارائه شده، به کتابخانه، جامعه استفاده کننده، فرایندهای اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات بنگرند، به چه نتایجی دست خواهند یافت؟ با توجه به قانون پنجم از قوانین رانگاناتان¹³ این سؤال مطرح می‌شود، که این موجود زنده به عنوان یک نظام¹⁴ سازماندهی¹⁵ چه فرایندهای آگاهانه کنترلی و ارتباطی را برای حفظ وضعیت ارگانیکی خود پیش رو دارد.

در نگرش سیستمی، هدف ارگانیسمها رسیدن به حالت تعادل زیستی (تعادل دینامیکی) تعریف شده است. این تعادل با ارتباط داخلی بین عناصر نظام و ارتباط خارجی نظام با محیط به کمک سازوکارهای¹⁶ تنظیم و بازخورد، تحقق می‌یابد. در این میان، پیوند و تعامل داخلی عناصر نظام اهمیت خاصی دارد، زیرا با ساختاریابی پیوندها و تعاملهای داخلی، بی‌نظمی کل نظام کاهش یافته و زندگی نظام تداوم می‌یابد. این امر تنها با تزریق اطلاعات به داخل نظام با هدف ساختاریابی پیوندها و تعاملهای داخلی عناصر نظام، تحقق می‌یابد.

۴. این تعریف به لحاظ محدودیت در دامنه تعریف دارای نقضهایی است که البته این نقصها از ارزش علمی تعریف وینر به لحاظ اینکه اولین تعریف از علم سایبرنتیک است، نمی‌کاهد.

5. Methodical approach

6. Simuli

7. Responses

1. A. Y. Lerner

۲. کتابخانه، یک موجود زنده اجتماعی رو به رشد است.

۳. مجموعه‌ای از عناصر به هم پیوسته که به عنوان یک کل تلقی می‌شوند.

۴. یک ویژگی از نظام که آن را به وجود ساختاری خاص برای عناصر ترکیب دهنده و همچنین پیوندهای بین این عناصر ملزم می‌دارد.

5. Mechanism

$$O = I - S$$

بی‌نظمی کل نظام: S مجموع بی‌نظمی‌های اجزای نظام: I نظام سیستم: O (فرشاد: 1362:88)

با این رویکرد، کتابخانه به عنوان یک موجود زنده اجتماعی، چه ساز و کارهای ارتباطی درونی و بیرونی را برای حفظ نظام سیستمی خود و مقابله با بی‌نظمی طراحی، یا ساز و کارهای موجود را بهینه‌سازی کرده‌است؟ اگر کتابخانه به عنوان یک نظام ارائه خدمات اطلاع‌رسانی در درون جامعه متولد می‌شود و به زندگی خود ادامه می‌دهد، چه روابط معینی بین انگیزه‌های ایجاد کتابخانه و تداوم آن از طریق ارائه خدمات مورد نیاز جامعه استفاده‌کننده، وجود دارد؟ آیا کتابخانه می‌تواند برای تداوم زندگی ارگانیکی خود به خلق ارتباطهای آگاهانه بین انگیزه‌های دسترسی به اطلاعات و ارائه خدمات اطلاع‌رسانی، همت گمارد؟ بنیان اساسی نظریه نظامها بر این اصل استوار است: «ماندگاری به سازگاری وابسته است». حال آنکه سازگاری خود به فرایند بازخورد اتکا دارد. بازخورد، مجموعه اطلاعاتی است، از آنچه در یک سازمان و محیط پیرامون آن در حال وقوع است، به گونه‌ای که سازمان بتواند سازگاری خود را در جهت ماندگاری در طی زمان، طراحی، برنامه‌ریزی و اجرا کند. مجموعه این مطالب، ذهن را به جامعه استفاده‌کننده و نقطه کانونی انگیزه برقراری ارتباط با اطلاعات، معطوف می‌سازد.

شکل‌گیری فرایند ارتباط بین جامعه استفاده‌کننده و کتابخانه (نظام) یا جامعه استفاده‌کننده و کتابدار (عنصری از نظام) چگونه است و کتابخانه یا کتابدار چگونه بر برقراری فرایند ارتباط به گونه‌ای آگاهانه و فعالانه برای تداوم ارتباط، مدیریت می‌کند؟ انگیزه‌ای برای پرداختن به پدیده ارتباط¹⁷ در کتابخانه وجود دارد. در این بررسی، تلاش می‌شود ویژگیهای حاکم بر نقاط ارتباطی برای الگوبرداری در کل نظام، با هدف به دست آوردن شرایط سازگاری در نظام کتابخانه از طریق برقراری ارتباطی هدفمند و مداوم، شناسایی گردد.

ارتباط

تعاریف بسیار متعددی در منابع مختلف از ارتباط آورده شده‌است، اما هدف نوشته حاضر بیان و مقایسه آنها با یکدیگر نیست. بلکه، تعیین حدود و کاربرد ارتباط از طریق یافتن تعریفی با این ویژگی است که مشخصات اساسی ارتباط (شامل تمام ابعاد آن) را در بر بگیرد و از شمول بر پدیده‌های دیگر ممانعت ورزد. محسنیان راد، نگارنده کتاب ارتباط‌شناسی از بین بیش از یک صد تعریف، بیست و هفت تعریف¹⁸ را انتخاب و بر اساس سه پرسش:

1. ارتباط چه نوع چیزی است؟
2. ارتباط چه چیزی را منتقل می‌کند؟
3. شرط انجام گرفتن ارتباط چیست؟

تعاریف را به مفاهیم سازنده هر یک تجزیه کرده است. پس از تحلیل این بررسی تجزیه گرایانه، نقاط قوت و ضعف هر یک از تعاریف مشخص و در پایان، یک تعریف از ارتباط به شکل زیر ارائه شده است:

1. Communication

1. تعریفهای انتخاب شده از: ارسطو، ویلبر شرام، تئودور نیوکامب، جورجین روش، کلود شنن، کارل هاوولد، دیوید برلو، آزگود، هنری لیند گرن، لارسن، مافیوس اسمیت، لاسول، هولت رینه هارت، روبرت گویر، آرانگان، میلر، برلسون، براونل، انجمن بین‌المللی تحقیقات ارتباط جمعی، چارلز کولی، ریموند ویلیامز، چارلز موریس، میکی اسمیت، جرج گردن، رونالد بنز، دنیس لانگی.

«ارتباط عبارت است از فراگرد انتقال پیام از سوی فرستنده برای گیرنده، مشروط بر آنکه در گیرنده پیام، مشابهت معنا با معنای مورد نظر فرستنده پیام ایجاد شود» (محسنیان راد: 1378: 57).

تا کنون، تعاریف ارائه شده در خصوص ارتباط، از کلود شنن¹⁹، وارون ویور²⁰ و دیوید برلو²¹ در بسیاری از منابع مبنای پرداختن به بحث ارتباط قرار گرفته‌اند (1) تعاریف ارائه شده از سوی نامبردگان در نظام تجزیه تعاریف به مفاهیم توسط محسنیان راد به طور کامل وارد شده است (2) این نوشته نه بر ارتباطها در داخل نظامهای ماشینی، که بر ارتباط انسانی در یک نظام معطوف تمرکز دارد (3) تعریف محسنیان راد بنا به ویژگیهای مورد انتظار از یک تعریف - تعیین حدود، کاربرد، مشخصات اساسی و عدم شمول بر پدیده‌های دیگر- توقعات را برآورده می‌سازد. از این رو، این تعریف مبنای پرداختن به بحث ارتباط در نوشته حاضر است. بنا به تعریف یاد شده، سه پاسخ به سه پرسش مطرح شده به این شکل خواهد بود:

1. ارتباط فراگرد²² است.

2. ارتباط پیام²³ را منتقل می‌کند.

3. شرط تحقق ارتباط، مشابهت معنا در گیرنده پیام با معنای مورد نظر فرستنده پیام است.

مدل ارتباطی

کارل داچ²⁴ مدل را این گونه تعریف می‌کند: «مدل، مجموعه‌ای نماد و قاعده عملی در اختیار ما می‌گذارد تا آنها را با نقاطی متناظر در ساختار یا فرایند موجود منطبق سازیم. هدف از مدل‌سازی، ارائه وسیله‌ای برای سازماندهی داده‌ها یا عناصر یک ساختار منسجم، فراهم آوردن امکان اندازه‌گیری پدیده‌ها، امکان پیشگویی اوضاع آینده، یا آشکار ساختن حقایق یا مناسباتی است که تا کنون ناشناخته مانده‌اند». (راد: 91:1377)

الیزابت آندروش²⁵ درباره مدل ارتباط²⁶ می‌نویسد: «برای یک بررسی منظم، استفاده از مدل ضروری است. مدل ارتباط به تشریح عناصر و ساخت این عناصر در فراگرد ارتباط که در یک تعریف ساده قابل گنجاندن و بیان نیست، می‌پردازد.» (محسنیان راد: 315:1378)

یک مدل مطلوب باید: (1) تا آنجا که ممکن است عناصر اصلی را که در فراگرد ارتباط وجود دارد به وضوح و با جایگاه صحیح به نمایش درآورد (2) روابط پیچیده خاص ارتباط و نه روابط مربوط به موضوعهای همجوار را در خود جای دهد (محسنیان راد: 318:1378).

نخستین مدل ارتباط در سال 1949 توسط کلود شنن و وارون ویور با دیدگاه ارتباط الکترونیکی ارائه شد (همان: 378). پس از آن، پژوهشگران علم ارتباط هر یک به ارائه مدل برای ارتباط پرداختند، که از آن

1. Claude E. Shannon

2. Warren Weaver

3. David Berlo

4. Process

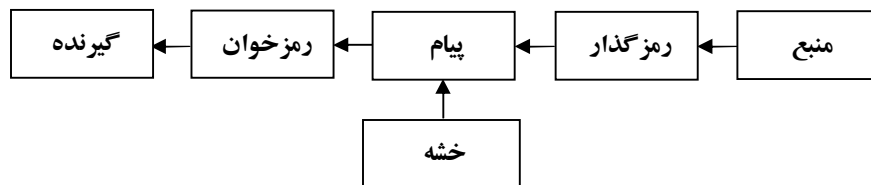
5. Message

6. Karl Deutsch

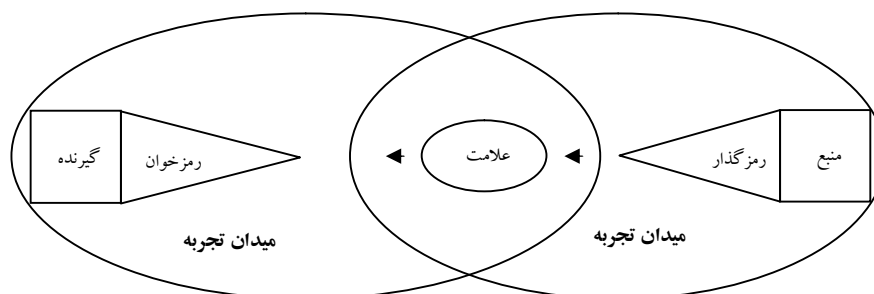
1. E. G. Andersch

2. Communication model

میان مدل ویلبر شرام²⁷ که در سال 1952 ارائه گردید، با این اعتقاد که این مدل نماینده‌ای برای انواع ارتباط، چون ارتباط با خود، ارتباط با یک فرد یا گروه یا ارتباط با هزاران حتی میلیونها گیرنده مشترک می‌باشد، حایز طرح است (همان: 383).



شکل 1. مدل ارتباطی کلود شنن و وارون ویور



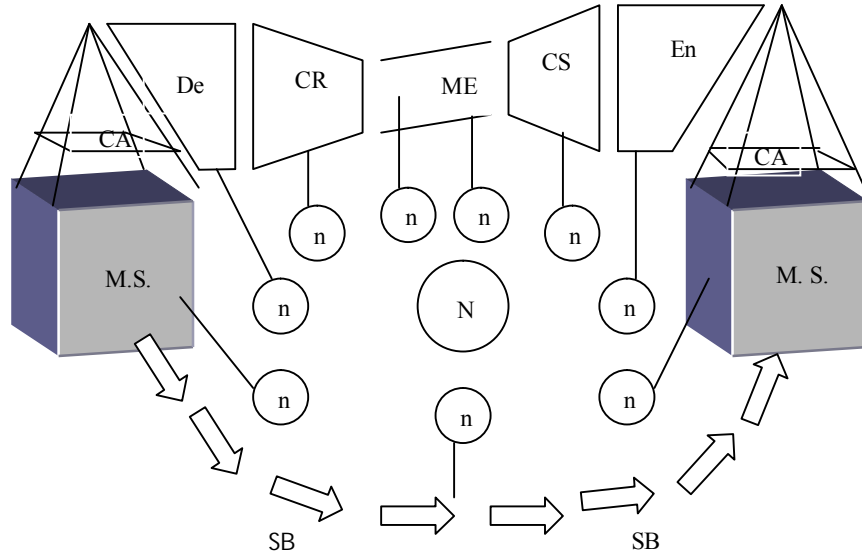
شکل 2. مدل ارتباطی ویلبر شرام

محسنیان راد بر اساس تعریفی که از ارتباط ارائه کرده، مدل زیر را طراحی و پیشنهاد نموده است. این مدل در 7 نوامبر 1985 همراه با تفسیر آن، به عنوان یکی از منابع مطالعاتی در بخش تحقیقات علمی یونسکو، به ثبت رسیده است.

راهنمای مدل

MS	meaning source of message sender	منبع معنا در فرستنده
M'S	meaning source of message receiver	منبع معنا در گیرنده
CA	communication ability	توانایی ارتباط
En	encoder	رمزگذار
CS	code sender	ارسال کننده رمز
Ch	channel	مجرا
Me	message	پیام
CR	code receiver	دریافت کننده رمز
De	decoder	رمزخوان
Ev	evaluation of message	ارزیابی پیام

پس فرست SB send back
 ارزیابی پس فرست E'v evaluation of send back
 خشه یا نوفه N noise



شکل 3. مدل ارتباطی محسنیان راد

شرح مدل ارتباطی محسنیان راد

در این مدل، فرستنده پیام با اتکا به مجموعه عناصر، معنای ذخیره شده در حافظه خود در خصوص برقراری ارتباط اقدام می کند. این اقدام که تجلی معنا خوانده می شود، شامل فراخوانی عناصر معناست که در آن لحظه فرستنده قصد بازنمون آنها را برای گیرنده دارد. اوضاع فردی، اوضاع اجتماعی و حجم عناصر معنای موجود در فرستنده پیام، مجموعه عواملی است که سطح توانایی ارتباط را در فرستنده شکل می دهد و تجلی معنی با توجه به گزینه های یاد شده در فرستنده اتفاق می افتد. بنابراین، تجلی معنا در فرستنده، تابعی از عوامل یاد شده بالا و در نتیجه در هر فرستنده می تواند متفاوت باشد.

عناصر فراخوانده شده از مخزن معانی برای انتخاب نحوه ارائه²⁸ از سطح توانایی ارتباط عبور می کند. عناصر معنا پس از عبور از سطح توانایی ارتباط - که می تواند از بسیار گسترده تا کم سطح باشد - در تماس با بخش رمزگذاری فرستنده پیام قرار می گیرد. از آنجا که معنا در حین فراگرد ارتباط انتقال پذیر نیست و جایگاه آن تنها در حافظه است، به رمزهایی که هر یک بازنمونی از معنای خاص خود است، ترجمه می شود. این رمزگذاری همان انتخاب واژگان برای بیان یا تدوین یک اندیشه است. پیام با مجموعه ای از رمزها یا نشانه ها، در داخل وسیله رمزگذاری مرحله میانی ساخت خود را طی می کند. انتخاب محتوا که مرحله آغازین ساخت پیام است، از طریق تجلی معانی در مخزن فرستنده پیام رخ داده است، اما این مطلب نباید منجر به این اندیشه شود که پیام در مخزن معانی، یا معنا در ساختار نهایی پیام، حضور دارد.

عناصر رمز که هر یک براساس قرارداد پذیرفته شده فرستنده، تصویری از یک عنصر معنای خاص هستند، در وسیله رمزگذاری انتخاب و به وسیله ارسال رمز تحویل داده می‌شوند. وسیله ارسال رمز، نحوه ارائه را با مجموعه رموزها تلفیق می‌نماید. در اصل، آنچه پیام خواننده می‌شود، محصول نهایی این مرحله از فراگرد است.

پیام از طریق مجرای ارتباطی، به صورت نوشته روی کاغذ، صدا در هوا، جریان الکتروسیسته در داخل سیم تلفن و امواج الکترومغناطیسی در فضا، به سوی گیرنده فرستاده می‌شود. اولین سطح تماس گیرنده با پیام، وسیله دریافت رمز خواهد بود. وسیله دریافت رمز در جهت قرینه وسیله ارسال رمز عمل می‌کند و کار آن دریافت یا شنود پیام از مجرای ارتباطی است. به طور مثال، اگر وسیله ارسال رمز تارهای صوتی و ماهیچه‌های بخش فوقانی دستگاه تنفسی در بیان یک خبر باشد، وسیله دریافت رمز، بخش خارجی و میانی گوش در بدن انسان خواهد بود. پیام دریافت شده توسط وسیله دریافت رمز برای ترجمه یا برگردان به عناصر معنای متناظر خود، به وسیله رمزخوان جریان می‌یابد.

فرایند برگردان رموزها، با فراخوانی عناصر معنای از منبع معنی در گیرنده آغاز می‌شود. در این جا هم، سطح توانایی ارتباط گیرنده به عنوان صفحه‌ای که بین وسیله رمزخوان و منبع معنای گیرنده قرار دارد، با توجه به میزان گستردگی سطح ارتباطی، بر کیفیت و توان ایجاد یک ارتباط مطلوب و تجلی معنای متشابه با معنای مورد نظر فرستنده، اثر می‌گذارد.

عناصر معنای متجلی شده، در منبع معنای گیرنده مورد تفسیر و ارزیابی قرار می‌گیرد. گیرنده پیام از طریق تفسیر و ارزیابی مجموعه عناصر معنای متجلی شده، در برقراری پیوند میان آنچه دریافت کرده است با پیش داشته‌های ذهنی خود، تلاش می‌کند. حوزه حقایق و تجربیاتی که گیرنده در زمینه موضوعی پیام دریافت شده دارد، از طریق تفسیر و ارزیابی، با معنای متجلی شده در فراگرد ارتباط، در تعامل قرار می‌گیرد. حاصل این تعامل، بروز واکنش در گیرنده پیام خواهد بود، آنچه که در یک فراگرد ارتباطی «پس فرست»²⁹ خواننده می‌شود. در این لحظه، به منظور ارسال پس فرست، نقش فرستنده و گیرنده با یکدیگر معاوضه می‌شود و گیرنده به فرستنده تبدیل خواهد شد.

پس فرست همچون یک پیام، تمام مراحل یاد شده فوق را از سوی گیرنده‌ای که اکنون نقش فرستنده را یافته است، طی می‌کند و در سوی دیگر گیرنده‌ای قرار دارد که تا لحظه‌ای قبل فرستنده بوده است. بنابراین، مراحل دریافت و ترجمه رمز، تجلی معنا، عبور عناصر معنا از سطح توانایی ارتباط، تفسیر و ارزیابی پیام (پس فرست) دریافت شده در گیرنده رخ می‌دهد. حاصل تفسیر و ارزیابی در گیرنده پیام نیز، تعامل معنای متجلی شده با پیش داشته‌های ذهنی گیرنده در حوزه موضوعی پیام دریافت شده است که در نهایت پس فرست متقابل تولید و ارسال می‌شود.

بازخورد³⁰ حاصل جمع تفسیر و ارزیابی پیام در گیرنده، پس فرست ناشی از آن، تفسیر و ارزیابی پس فرست دریافت شده در فرستنده و پس فرست ناشی از آن است.

ماهیت فراگردی ارتباط از تداوم پیوسته جریان متقابل پیام و پس فرستها بین گیرنده و فرستنده و تغییر نقش فرستنده و گیرنده ناشی می‌شود، به گونه‌ای که تعیین نقطه آغاز و پایان و تعیین نقش فرستنده و گیرنده در هر لحظه از ارتباط غیر ممکن است.

خشه برخلاف آنچه در مدل ارتباطی شنن و ویور دیده می‌شود که تنها بر مجرای ارتباط اثرگذار است، در مدل ارتباطی محسنیان راد بر تمام عناصر ارتباط اثر می‌گذارد. اختلال در تجلی معنای متشابه فرستنده در گیرنده پیام، حاصل جمع تأثیر خشه بر کل یک فراگرد ارتباطی است که به عدم تحقق کامل هدف ارتباط منجر می‌شود.

از آنجا که مدل ارتباطی محسنیان راد برای مدل‌سازی ارتباط انسانی طراحی شده است، نسبت به مدل ارتباطی شنن و ویور که مدلی برای ارتباطات الکترونیکی است، برای انطباق با فراگردهای ارتباطی جاری در کتابخانه، قابلیت بیشتری دارد.

هدف ارتباط

برای بررسی فراگرد ارتباط در کتابخانه، توجه به هدف ارتباط و وجوه تشابه آن با هدف فرایندهای اطلاعاتی جاری در کتابخانه، ضروری می‌نماید.

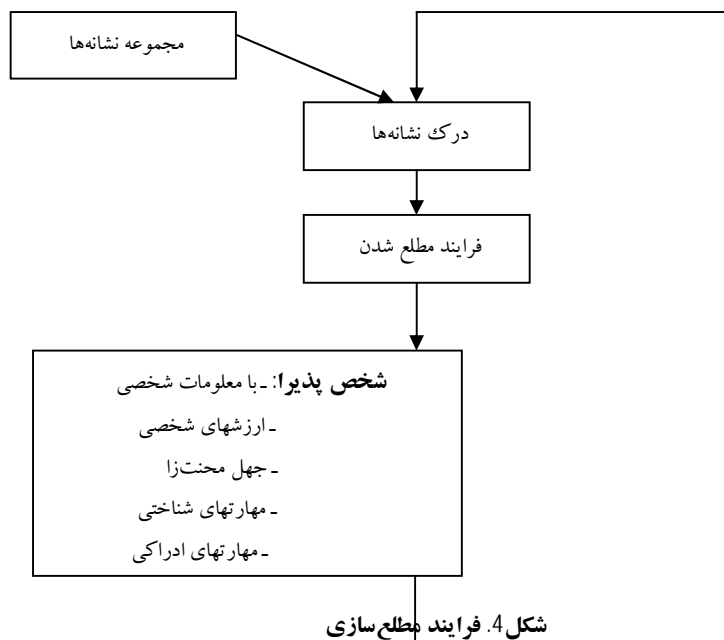
«دیوید برلو» هدف از برقراری ارتباط را این گونه تشریح کرده است: «یک ارتباط گر، امیدوار است که ارتباطش بالاترین حد صحت³¹ را داشته باشد و بالاترین حد صحت آن است که وقتی رمزگذاری در بالاترین حد صحت انجام شود، بیان معنای³² منبع به طور کامل انجام خواهد شد، یا بالاترین حد صحت رمزخوانی آن است که با دقت کامل یک پیام برای گیرنده ترجمه شود». (همان: 328)

ارسطو، هدف از ارتباط را اقناع دیگران می‌داند، به گونه‌ای که برقرارکننده ارتباط از هر راه و با هر وسیله‌ای که امکان داشته باشد، مایل به تأثیرگذاری و نفوذ بر طرف مقابل ارتباط یا مخاطب خود است. فلاسفه قرن هجده دو هدف مجزا، یکی با جنبه شناخت و شناسایی و دیگری با جنبه عاطفی و هیجانی، برای ارتباط قایل بودند، به گونه‌ای که رابطه جنبه اول را با مغز و رابطه جنبه دوم را با روح و نفسانیات می‌دانستند. نخستین کارشناسان وسایل ارتباط جمعی، سه هدف آموزش دادن، آگاه کردن و سرگرم کردن را نیز به این مجموعه افزوده‌اند (همان، 328). علی‌اکبر فرهنگی هدف از

فعالتهای ارتباطی را در کتاب ارتباطهای انسانی در گزینه‌های زیر خلاصه می‌کند:

1. انتقال مفهوم یا اطلاعات
2. ایجاد شرایط مناسب تر زیستن با هم و زندگی بهتر
3. کسب لذت یا مسرت
4. نفوذ بر نگرشها³³

مایکل کی. باکلند³⁴ در کتاب «خدمات کتابخانه در نظریه و عمل» هدف از دریافت خدمات کتابخانه توسط جامعه استفاده کننده را "کاهش جهل محنت‌زا" دانسته و جهل را موضوعی مربوط به شکافهایی در دانش هر فرد تعریف کرده است. دیدگاه وسیع و اساسی پرت تحت عبارت "مطلع‌سازی" برای پوشش این هدف آورده شده و فرایند مطلع‌سازی بر اساس دیدگاه ایشان به شکل زیر ترسیم شده است.



از مقایسه مدل فرایند مطلع‌سازی و مدل ارتباطی محسنیان راد، نقاط مشترک متعددی را می‌توان استخراج کرد. جریان نشانه‌ها به جای جریان دانش در فرایند مطلع‌سازی همانند جریان پیام با استفاده از رمزگانها در مدل ارتباطی، تعامل پیام دریافتی با معلومات شخصی و تأثیرپذیری آن از ارزشهای شخصیتی و مهارتهای شناختی و ادراکی همانند تأثیر سطح ارتباط و فرایند ارزیابی پیام در تعامل معانی متجلی شده با پیش‌داشته‌های ذهنی در حوزه موضوعی پیام در مدل ارتباطی است.

فراگرد ارتباط نه تنها در عملکرد که در اهداف نیز با هدفهای کتابخانه دارای وجوه مشترک است. عبارتهای انتقال مفهوم یا اطلاعات، آموزش دادن، آگاه کردن و سرگرم کردن که توسط نظریه پردازان ارتباط در بیان اهداف این فراگرد به کار رفته است، همواره در اهداف اصلی انواع کتابخانه‌ها به چشم می‌خورد.

تحلیل فراگرد ارتباط در کتابخانه

در انطباق کتابخانه با مدل ارتباطی محسنیان راد، این سؤال مطرح می‌شود: آیا کتابخانه منبع معناست؟ از گفته ساجس³⁵ که: «معنا در حافظه نگهداری می‌شود» (محسنیان راد: 1378:178) این گونه بر می‌آید که مخزن منابع کتابخانه یا منابع دسترس پذیر از طریق پایگاههای پیوسته³⁶، منبع معنا نیست. آنها مجموعه‌ای از

2. Michael Keeble Buckland
1. Suchs
2. Online Database

شکل ظاهری نمادهایی هستند که برای بازنمون معنا به کار می‌روند. کتابخانه‌ها داده‌ها را دریافت، انباشت و بازیابی می‌کنند. بنابراین منابع دانش محسوب نمی‌شوند. استفاده کنندگان در برقراری ارتباط با کتابخانه با هدف دستیابی به دانش، ارتقای سطح آموزش و لذت از مطالعه نه به منبع دانش بلکه به منبع داده‌ها دسترسی می‌یابند، همانگونه که در فراگرد ارتباط دریافت‌کننده پیام مجموعه‌ای از رمزها را دریافت می‌کند و به معنای متجلی شده در فرستنده دسترسی ندارد.

نظامهای ذخیره سازی داده‌ها در کتابخانه‌ها، مخازنی را فراهم می‌آورند که جامعه استفاده‌کننده با هدف دسترسی به دانش مورد نظر خود (تجلی معنا) به سوی آنها هدف‌گیری ذهنی پیدا کرده‌اند، اما آنچه استفاده‌کننده به دست می‌آورد مجموعه‌ای از داده‌ها (رمزها) با تلفیقی از نحوه ارائه پدیدآورنده اثر از طریق مجرای ارتباطی کتابخانه است. در بررسی عمیق‌تر این پرسش: «آیا آنچه استفاده‌کننده از کتابخانه دریافت می‌دارد دانش (معنا) است؟» اشاره به گفته «دیوید برلو» ضروری می‌نماید:

- معنا در پیام نیست.
- معنا فقط در انسانهاست.
- معنا چیزی قابل انتقال و منتقل شده نیست، بلکه پیام است که قابل انتقال است. (محسنیان راد:

(91:1378)

در انطباق مفاهیم مطرح شده فوق با کتابخانه اگر به جای واژه‌های معنا و پیام، واژه‌های دانش و داده را قرار دهیم، عبارتهایی به شکل زیر خواهیم داشت:

- دانش در داده نیست.
 - دانش فقط در انسانهاست.
 - دانش چیزی قابل انتقال و منتقل شده نیست، بلکه فقط داده است که قابل انتقال است.
- بنابراین، جامعه استفاده‌کننده در بررسی یک مدرک اطلاعاتی، تصویری از دانش رمزگذاری شده را مشاهده و بررسی می‌کند. به روشنی مشخص است، مشاهده و بررسی یک تصویر یا یک عکس از یک پدیده با مشاهده مستقیم همان پدیده، بسیار متفاوت است. بارزترین تفاوت، خروج وضعیت مشاهده از حالت سه بعدی و ورود آن به یک حالت مسطح و تک بعدی است. در چنین وضعیتی مشاهده‌کننده وجوهی از پدیده را برای بررسی از دست می‌دهد.

از گفته‌های فوق می‌توان نتیجه گرفت، کتابخانه در برقراری ارتباط بین جامعه استفاده‌کننده و صاحبان دانش (منبع معنا)، ضمن در دست داشتن ابزارهای ارتباطی، دچار مشکل فاصله از منبع معناست و آنچه خود به عنوان مجموعه منابع یا دسترسی به پایگاههای پیوسته در دسترس دارد، مخزنی از مجموعه رمزهاست. این نقص، بی‌شک بر فراگرد ارتباط بین استفاده‌کننده و منبع دانش از طریق کتابخانه تأثیرگذار است. کتابخانه از یک سو در متجلی‌سازی معنای مورد نظر پدیدآور اثر در ذهن جامعه استفاده‌کننده با کاستی فاصله از منبع دانش روبه‌روست و از سوی دیگر می‌تواند بر سطح ارتباطی پدیدآور و جامعه استفاده‌کننده تأثیر مستقیم گذارد.

ارائه داده‌ها به جامعه استفاده‌کننده از طریق کتابخانه می‌تواند در یک سطح ارتباطی وسیع‌تر نسبت به پدیدآور، به تنهایی انجام پذیرد. زیرا کتابخانه ابزارهای افزایش سطح ارتباطی با جامعه استفاده‌کننده را از طریق فضای کتابخانه، خدمات مرجع، طراحی وبسایت کتابخانه، تولید فهرستهای پیوسته همگانی³⁷، فهرستهای چاپی، تدوین بروشورها، طراحی پوسترهای معرفی منابع، برگزاری نمایشگاههای تازه‌های منابع و ... در اختیار دارد. بدیهی است، به کارگیری هر یک از این ابزارها در زمان مقتضی خود، به افزایش سطح ارتباطی کتابخانه و جامعه استفاده‌کننده منجر شده و نقاط تلاقی این جامعه را با منابع دانش افزایش می‌دهد.

اعتمادسازی دسترسی به مخزن دانش با فاصله کوتاه، می‌تواند بر کمیت و کیفیت ارتباط جامعه استفاده‌کننده بیفزاید. استقبال از عضویت و استفاده از گروههای بحث الکترونیکی³⁸، گروههای گپ الکترونیکی³⁹ و گروههای خبری⁴⁰ می‌تواند در نیاز به ارتباط با مخزن دانش با فاصله نزدیک ریشه داشته باشد. اما این گروهها تا چه اندازه توسط کتابخانه‌ها ایجاد می‌شوند، یا کتابخانه‌ها تا چه اندازه برای شناسایی و معرفی این گروهها به جامعه استفاده‌کننده از مجموعه خود تلاش می‌کنند؟ کتابخانه‌ها می‌توانند به صورت آگاهانه برای برقراری ارتباط بین صاحبان دانش (پدیدآورندگان آثار) و جامعه استفاده‌کننده، بویژه در زمینه موضوعی مورد هدف کتابخانه خود برنامه‌ریزی کنند. امروزه، بیشتر منابع همراه با نشانی پست الکترونیکی پدیدآور اثر منتشر می‌شوند که این موقعیت، شرایط لازم برای کتابداران را در ایجاد گروههای مباحثه و خبری فراهم می‌آورد. اگر کتابخانه را در مدل ارتباطی محسنان راد سطح توانایی ارتباط در نظر بگیریم؛ به نسبت نزدیکی این سطح به مخزن دانش، مساحت سطح افزایش خواهد یافت و افزایش این سطح، بر برقراری یک فراگرد ارتباطی موفق، به نسبت مستقیم تأثیرگذار خواهد بود. آگاهی از گروههای مباحثه و خبری یا تشکیل این گروهها توسط کتابدار برای هدایت جامعه استفاده‌کننده به سوی نقاط کم فاصله‌تر با منابع دانش از عوامل تأثیرگذار بر سطح ارتباطی خواهد بود، ضمن اینکه این دیدگاه نقش عوامل انسانی در برقراری فراگرد ارتباط در کتابخانه را افزایش می‌دهد و کتابداران به عنوان عناصر هوشمند در نظام کتابخانه برای تشخیص، تصمیم‌گیری، شناسایی و تشکیل گروههای مباحثه و خبری، به عناصر غیر قابل چشم‌پوشی بدل می‌شوند.

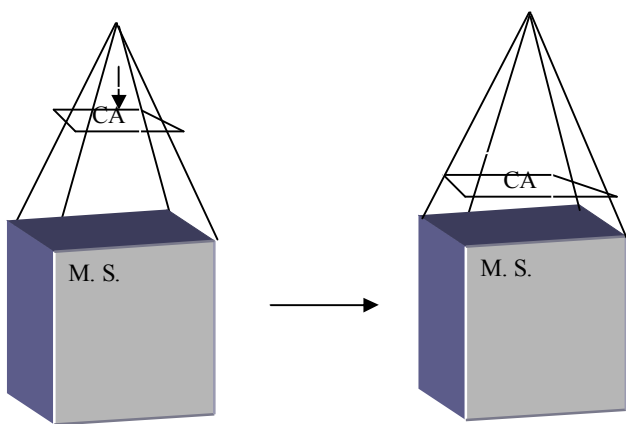
از عواملی که می‌تواند بر مساحت این سطح اثر معکوس بگذارد، نمایه‌های ماشینی ساخت موتورهای جستجو از محتوای مدارک است. بیشتر موتورهای جستجو که امروزه توسط استفاده‌کنندگان در کتابخانه یا پایانه‌های راه دور مورد بهره‌برداری قرار می‌گیرند، بر نمایه‌سازی ماشینی مبتنی هستند.

این موتورها هنگام دریافت یک سایت یا صفحه جدید، به صورت خودکار واژه‌ها را از متن مدارک دریافت شده (به طور مثال، بر اساس بسامد هر واژه یا واژه‌های مندرج در عنوان و بخشهای مختلف یک مدرک) استخراج و در نمایه خود ذخیره می‌کنند. موتورهای جستجو هر اندازه که هوشمند باشند، نمی‌توانند مانند انسان (بویژه نمایه‌سازان و فهرست‌نویسان) به محتوای منابع پی ببرند و آنها را در قالب یک یا چند واژه با بازنمونی بالا از محتوای مدرک، نشان دهند (فتاحی: 1378:15). این نوع از عملکرد موتورهای جستجو، به

-
1. Online Public Access Catalogues (OPACs)
 2. Electronic discussion groups
 3. Online chat groups
 4. News groups

ساخت فیلتر بین پدیدآوردگان آثار و استفاده کنندگان منجر می‌شود و به لحاظ فاصله از محتوای مدارک نمایه شده، به جای گسترش سطح توانایی ارتباط، با بازیابی مدارک کم ربط یا بی ربط میزان تجلی معانی در ذهن استفاده کننده را کاهش می‌دهد. ساخت نمایه با کنترل و ممیزی انسان به منظور بازنمون بهینه از محتوای منابع، بر نقش کتابداران در سازماندهی منابع و ایجاد نقاط دسترسی مؤثر تأکید دارد.

متفکران ارتباط معتقدند کاهش فیلترهای واسط بین فرستنده و گیرنده پیام، به افزایش تجلی معنا در گیرنده پیام به صورت متشابه با آنچه مورد نظر فرستنده بوده است، منجر می‌شود. بنابراین، انتظار می‌رود متصدیان فراگردهای ارتباطی، با کاهش فیلترها و فاصله‌ها، برخورد مستقیم‌تر فرستنده و گیرنده را طراحی و پیاده‌سازی نمایند و بدین وسیله انتقال اطلاعات به صورت دست اول را مقدور و تسهیل نمایند.



شکل 5. افزایش سطح ارتباط با نزدیک شدن به پدیدآوردگان آثار در کتابخانه

در توضیح فیلترهای ارتباطی، اشاره به سازماندهی اطلاعات در کتابخانه‌ها مطرح می‌شود. آنچه جامعه استفاده کننده به عنوان فهرستی از اطلاعات مورد نیاز در یک بازیابی به دست می‌آورد، یک بار توسط پدیدآور اطلاعات در تدوین یک اندیشه به شکل قابل انتقال و بار دیگر توسط کتابداران و سازمان‌دهندگان اطلاعات، مورد فرایند رمزگذاری قرار گرفته است. پدیدآوردگان آثار از دایره واژگانی پذیرفته شده تحت قرارداد زبان خود و نحوه ارائه خاص خود در خلق یک اثر استفاده می‌کنند. در پردازش متنها به زبان طبیعی، مسئله زبان و بی‌قاعدگی‌های حاکم بر حوزه نحوی و معنایی، آشکار می‌شود. در این میان، واژه‌نامه‌ها اگر چه نمی‌توانند پیچیدگی‌ها و بی‌قاعدگی‌های موجود در زبان را مهار کنند، اما می‌توانند آنها را کاهش دهند.

کتابداران نیز برای سازماندهی اطلاعات، از استانداردهای سرعنوانهای موضوعی، تزاروس‌ها، رده‌بندی‌ها و واژه‌های کنترل شده استفاده می‌کنند. جامعه استفاده کننده، در به دست آوردن اطلاعات مورد نظر خود، ناگزیر به استفاده و عبور از غشای این استانداردها و ابزارهاست. برای برقراری یک ارتباط مؤثر شناخت مزایا و نواقص هر یک از این ابزارها ضروری است، در غیر این صورت عدم شناخت و اعتماد به کارآیی، میزان و شکل تأثیرگذاری هر یک از ابزارها، بر به کارگیری مؤثر آنها توسط استفاده کننده اثر

معکوس خواهد گذاشت و به جای ایجاد ارتباط بین استفاده کننده و اطلاعات مورد نظر وی، نقش فیلتر را در یک فراگرد ارتباطی بازی خواهد کرد. این ابزارها هر چند توسط کتابداران و سازمان دهندگان اطلاعات طراحی می شوند، ولی می توانند بر سطح توانایی ارتباط گیرنده پیام تأثیر بگذارند. شناخت هر چه بیشتر این ابزارها، سطح توانایی ارتباط جامعه استفاده کننده را در به کارگیری اطلاعات مؤثر و تجلی معنای مورد نظر، افزایش خواهد داد.

نتیجه گیری

اگر بپذیریم هر گونه فرایندی که با درک، تسهیل یا بهبود دسترسی به دانش ضبط شده سر و کار دارد، در حوزه دانش کتابداری و اطلاع رسانی قرار می گیرد؛ شناخت و مطالعه فراگرد ارتباط، از پدیده های اصلی قابل بررسی در این حوزه محسوب خواهد شد.

خدمات کتابخانه و استفاده کنندگان آن، نظامی از اجزای متعامل را تشکیل می دهند که در بستر جامعه قرار دارد. با این رویکرد، کتابخانه یک نظام باز است که برای ماندگاری خود ناچار است قوانین سازگاری را به کار گیرد. جامعه استفاده کننده از اطلاعات، نقطه کانونی انگیزه برای تولد و تعیین طول عمر کتابخانه است. استفاده کنندگان از کتابخانه به عنوان عناصر تشکیل دهنده جامعه، می توانند عناصر تقاضا مدار برای پایداری نظام کتابخانه باشند، ولی این مطلب به عملکرد پویا و بهینه در بستر زمان توسط کتابخانه، بستگی دارد. اگر کتابخانه بتواند با به کارگیری فنون برقراری فراگردهای ارتباطی مؤثر، بین استفاده کننده و پدیدآورندگان دانش نقش خود را هوشمندانه ایفا نماید، قادر به مهار بی نظمی های داخل و خارج از نظام خود در جهت سازگاری با محیط خواهد بود. این نقش، از طریق کاهش فاصله بین جامعه استفاده کننده و منابع دانش، ایجاد نقاط مؤثر دسترسی به اطلاعات، افزایش سطح ارتباطی بین جامعه استفاده کننده و منابع دانش شکل می گیرد. ماهیت عوامل یاد شده به لحاظ دخالت، توان تشخیص، شناسایی، تصمیم گیری، هدایت و کنترل در یک فراگرد ارتباطی، بر انسان محور بودن تأکید دارد. در حقیقت، نیاز به عامل انسانی به نام کتابدار برای ایجاد فراگردهای ارتباطی مؤثر بین جامعه استفاده کننده و منابع دانش، ضمن تأکید بر نقش کلیدی کتابداران، به تداوم نظام کتابخانه در طول زمان منجر خواهد شد.

منابع

- اسمیت، آلفرد جی (1379). ارتباطات و فرهنگ. ترجمه مهدی بابائی اهری. ج 1، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی (سمت).
- باد، جان (1377). ارتباط شناسی و کتابداری. ترجمه محبوبه مهاجر و نورالله مرادی. تهران: سروش (انتشارات صدا و سیما).
- باکلند، مایکل کی (1382). خدمات کتابخانه در نظریه و عمل. ترجمه مرتضی کوکی. تهران: چاپار.
- بلیک، رید؛ هارولدسن، ادوین (1378). طبقه بندی مفاهیم در ارتباطات. ترجمه مسعود اوحدی. تهران: سروش (انتشارات صدا و سیما).

- دروین، برندا. (1383). «از نگاه استفاده کننده: معرفی روش شناسی کیفی- کمی معنابخشی». ترجمه ابراهیم افشار، کتابداری و اطلاع رسانی: جلد هفتم، شماره 1. 102-81.
- دستغیب، محمدباقر (1383). «مروری بر نمایه سازی معانی پنهان: نظریه و کاربردها». کتابداری و اطلاع رسانی: جلد هفتم، شماره 1. 62-53.
- رشیدپور، ابراهیم. (1348). ارتباط جمعی و رشد ملی: نقش روزنامه، رادیو، فیلم، تلویزیون و سایر وسائل ارتباط جمعی در تحولات اجتماعی. تهران: دانشگاه تهران، مؤسسه مطالعات و تحقیقات اجتماعی.
- رفیع پور، فرامرز (1383). کندوکاوها و پنداشته ها: مقدمه ای بر روش های شناخت جامعه و تحقیقات اجتماعی. تهران: انتشار، چاپ چهاردهم.
- ژراردن، لوسین (1360). بیوتیک: تکنولوژی از جانداران الهام می گیرد. ترجمه محمود بهزاد و پرویز قوامی. تهران: سروش.
- فتاحی، رحمت الله (1378). «بلیشوی اینترنت: گفتاری پیرامون مشکلات سازماندهی، جستجو و بازیابی اطلاعات در وب جهانگستر». کتابداری و اطلاع رسانی: جلد دوم، شماره 1، 22-1.
- فرشاد، مهدی (1362). نگرش سیستمی. تهران: امیرکبیر.
- فرهنگی، علی اکبر (1379). ارتباطات انسانی. ویرایش 2، ج 1. تهران: خدمات فرهنگی رسا.
- گزنی، علی (1380). "سازماندهی اطلاعات در نظامهای بازیابی اطلاعات". کتابداری و اطلاع رسانی: جلد چهارم، شماره 1، 95-70.
- لرنر، آ. یا (1366). مبانی سیبرنتیک. ترجمه کیومرث پریانی. تهران: دانش پژوه.
- محسنیان راد، مهدی (1378). ارتباط شناسی: ارتباطات انسانی (میان فردی، گروهی، جمعی). تهران: سروش (انتشارات صدا و سیما).
- نوکاریزی، محسن و علی حسین قاسمی (1381). «چشم اندازی بر ارتباطات و سیبرنتیک». کتابداری و اطلاع رسانی: جلد پنجم، شماره 2. 40-25.
- ویندال، سون؛ سیگنایترز، بنو؛ اولسون، جین (1376). کاربرد نظریه های ارتباطات: مقدمه ای بر ارتباطات برنامه ریزی شده. ترجمه علیرضا دهقان. تهران: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، مرکز تحقیقات رسانه ها.

- Grolier Multimedia Encyclopedia Online. [Online] Available: <http://auth.grolier.com>

- Raber, Douglas ; Budd, John M. (2003) Information as sign: semiotics and information science. Journal of Documentation. Vol. 59. No. 5 [Online] Available: <http://www.emerald-library.com>