

بررسی فراگرد ارتباط در کتابخانه

نرگس زندي روان [1]
دکتر اسدالله آزاد [2]

چکیده

در رویکرد سایبرنتیکی، کتابخانه یک نظام باز است که برای ماندگاری، باید قوانین سازگاری را به کار گیرد. استفاده‌کنندگان از کتابخانه، به عنوان عناصر اصلی تشکیل دهنده جامعه، می‌توانند در پایداری نظام کتابخانه مشارکت جویند. انگیزه‌های اصلی برای ایجاد این مشارکت، در نوع عملکرد کتابخانه برای برقرار ساختن ارتباط میان استفاده‌کنندگان و پدیدآورندگان دانش، نهفته است. شناخت فراگرد ارتباط و میزان انطباق آن با خدمات کتابخانه از نظر اهداف و عملکرد می‌تواند منجر به تزریق اطلاعات از نوع بازخوردی به بدنه نظام کتابخانه گردد، به گونه‌ای که کتابخانه با بهره‌گیری از این اطلاعات بر بی‌نظمی حاکم بر نظام خود فایق آید.

کلیدواژه‌ها: ارتباط، مدل‌های ارتباطی، مدل ارتباطی محسنیان راد، فرایند مطلع‌سازی

مقدمه

نیم قرن از طرح دیدگاه سایبرنتیک [3] توسط نوربرت وینر [4] ریاضی‌دان برجسته آمریکایی در سال 1948 میلادی می‌گذرد. این دیدگاه در این فاصله زمانی کوتاه تقریباً روش مطالعه تمام پدیده‌های مورد بررسی دانشمندان و محققان را تحت تأثیر خود قرار داده‌است. انسان در مسیر تحولات علمی از زمان ارسطو و اعتقاد به اصول متعارف [5] به مدت چندین قرن به سوی تجربه‌گرایی [6] گرایش داشته و در نیمه دوم قرن بیستم به نگرش به دست آوردن اصول متعارف روی آورده‌است. شاید قدرت پیشگویی پدیده‌ها در علوم انتزاعی (ریاضیات، زبان‌شناسی، و ...) و غیر انتزاعی (علوم اجتماعی، اقتصاد، ...) منجر به استیلاي این نگرش شده باشد.

دانشنامه پیوسته گرولیر [7] واژه سایبرنتیک را توصیف یک رویکرد بین رشته‌ای از مطالعه کنترل و ارتباط در حیوان، انسان، ماشین و سازمانها، دانسته است، که البته در متون دیگر خصیصه

مبنتی بر مطالعه اطلاعات و کنترل برای سازمانها به تعریف یاد شده افزوده شده است. پس از اساسی‌ترین تعریف از علم سایبرنتیک با این 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 نظام‌هایی است که اطلاعات دریافت می‌کنند، اطلاعات می‌دهند و یا کلاً نظام‌های اطلاعاتی‌اند (لرنر: 1366: 24).

2. سایبرنتیک، برخوردی روشمند [9] با مطالعه و بررسی نظام‌های محدود است که رفتار مشخصی را از خود نشان می‌دهند. این رفتار به عنوان رابطه معین آماری بین انگیزه‌ها [10] و پاسخها [11] 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 یاکوولویچ لرنر [12] 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 استفاده‌کننده، فرایندهای اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات بنگرند، به چه نتایجی دست خواهند یافت؟ با توجه به قانون پنجم از قوانین رانگاناتان [13] این سؤال مطرح می‌شود، که این موجود زنده به عنوان یک نظام [14] سازماند [15] چه فرایندهای آگاهانه کنترلی و ارتباطی را برای حفظ وضعیت ارگانیکی خود پیش رو دارد.

در نگرش سیستمی، هدف ارگانیسما 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 سازوکارهای [16] 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.

$$O = I - S$$

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 ارتباط [17] 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 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 تعریف [18] 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:

«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 شِن [19]، وارون و یور [20] و دیوید برلو [21] 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 فراگرد [22] است.

2. ارتباط پیام [23] را منتقل می‌کند.

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

مدل ارتباطی

کارل داچ [24] مدل را این‌گونه 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». (باد: 91:1377)

الیزابت آندروش [25] درباره مدل ارتباط [26] می نویسد: "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، می پردازد." (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 میان مدل ویلبر شرام [27] 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).

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

منبع معنا در فرستنده MS meaning source of message sender

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

M. S.

M.S.

CS

CR

N

n

n

n

n

n

n

n

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 می‌کند. این اقدام که تجلی معنا خوانده می‌شود، 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 می‌دهد و تجلی معنی با توجه به گزینه‌های یاد شده در فرستنده اتفاق می‌افتد. بنابراین، تجلی معنا در فرستنده، تابعی از عوامل یاد شده بالا و در نتیجه در هر فرستنده می‌تواند متفاوت باشد.

عناصر فراخوانده شده از مخزن معنای برای انتخاب نحو؟ ارائه [28] از سطح توانایی ارتباط عبور می‌کند. عناصر معنا پس از عبور از سطح توانایی ارتباط - که می‌تواند از بسیار گسترده تا کم سطح باشد - در تماس با بخش رمزگذاری فرستنده پیام قرار می‌گیرد. از آنجا که معنا در حین فراگرد ارتباط انتقال‌پذیر نیست و جایگاه آن تنها در حافظه است، به رمزهایی که هر یک بازنمونی از معنای خاص خود است، ترجمه می‌شود. این رمزگذاری همان *انتخاب واژگان* برای بیان یا تدوین یک اندیشه است. پیام با مجموعه‌ای از رمزها یا نشانه‌ها، در داخل وسیله رمزگذاری مرحله میانی ساخت خود را طی می‌کند. انتخاب محتوا که مرحله آغازین ساخت پیام است، از طریق تجلی معنای در مخزن فرستنده پیام رخ داده است، اما این مطلب نباید منجر به این اندیشه شود که پیام در مخزن معنای، یا معنا در ساختار نهایی پیام، حضور دارد.

عناصر رمز که هر یک براساس قرارداد پذیرفته شد؟ فرستنده، تصویری از یک عنصر معنای خاص هستند، در وسیله رمزگذاری انتخاب و به وسیله ارسال رمز تحویل داده می‌شوند. وسیله ارسال رمز، نحو؟ ارائه را با مجموعه رمزها تلفیق می‌نماید. در اصل، آنچه پیام خوانده 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 رمزها، 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 معانی 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 «پس‌فرست» [29] خوانده می‌شود. در این لحظه، به منظور ارسال پس‌فرست، نقش فرستنده و گیرنده با یکدیگر معاوضه می‌شود و گیرنده به فرستنده تبدیل خواهد شد.

پس فرست همچون یک پیام، تمام مراحل یاد شد؟ 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 معانی متجلی شده با پیش داشته‌های ذهنی گیرنده در حوزه موضوعی پیام دریافت شده است که در نهایت پس‌فرست متقابل تولید و ارسال می‌شود.

باز خورد [30] حاصل جمع تفسیر و ارزیابی پیام در گیرنده، پس‌فرست ناشی از آن، تفسیر و ارزیابی پس‌فرست دریافت شده در فرستنده و پس‌فرست ناشی از آن است.

ماهیت فراگردي ارتباط از تداوم پیوسته جریان متقابل پیام و پس‌فرستها 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 گیرند؟ 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 این‌گونه تشریح کرده است: «یک ارتباطگر، امیدوار است که ارتباطش بالاترین حد صحت [31] را داشته باشد و بالاترین حد صحت آن است که وقتی رمزگذاری در بالاترین حد صحت انجام شود، بیان معنای [32] 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 اقتناع دیگران می‌داند، به گونه‌ای که برقرارکنند؟ 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 فرهنگي هدف از

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

1. انتقال مفهوم یا اطلاعات
2. ایجاد شرایط مناسب‌تر زیستن با هم و زندگی بهتر
3. کسب لذت یا مسرت
4. نفوذ بر نگرشها [33]

مجموعه نشانه‌ها
درک نشانه‌ها
فرایند مطلع شدن
شخص پذیرا: - با معلومات شخصی
- ارزشهای شخصی
- جهل محنت‌زا
- مهارتهای شناختی
- مهارتهای ادراکی

مایکل کی. باکلند [34] در کتاب «خدمات کتابخانه در نظریه و عمل» هدف از دریافت خدمات کتابخانه توسط جامعه استفاده‌کننده 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 معنایی متجلی شده با پیش‌داشته‌های ذهنی در حوز؟ 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 نظریه‌پردازان 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 ساچس [35] که: «معنا در حافظه نگهداری می‌شود» (محسنیان راد: 1378:178) این‌گونه بر می‌آید که مخزن منابع کتابخانه یا منابع دسترس‌پذیر از طریق پایگاههای پیوسته [36]، منبع معنا نیست. آنها مجموعه‌ای از شکل‌های ظاهری نمادهایی هستند که برای بازنمون معنا به کار می‌روند. کتابخانه‌ها داده‌ها را دریافت، انباشت و بازیابی می‌کنند. بنابراین منابع دانش محسوب نمی‌شوند. استفاده‌کنندگان 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 معنایی متجلی شده در فرستنده دسترسی ندارد.

نظامهای ذخیره‌سازی داده‌ها در کتابخانه‌ها، مخازنی را فراهم می‌آورند که جامعه استفاده‌کننده با هدف دسترسی به دانش مورد نظر خود (تجلی معنا) به سویی آنها هدف‌گیری ذهنی پیدا کرده‌اند، اما آنچه استفاده‌کننده به دست می‌آورد مجموعه‌ای از داده‌ها (رمزها) با تلفیقی از نحو؟ 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:

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 همگانی [37]، فهرستهای چاپی، تدوین بروشورها، طراحی پوسته‌های 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 الکترونیکی [38]، گروه‌های گپ الکترونیکی [39] و گروه‌های خبری [40] 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 محسنیان راد سطح توانایی ارتباطی 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 استفاده کنندگان 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 ساخت فیلتر بین پدیدآورندگان آثار و استفاده‌کنندگان 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 استفاده‌کننده 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 مقور و تسهیل نمایند.

CA

CA

M. S.

M. S.

در توضیح فیلترهای ارتباطی، اشاره به سازماندهی اطلاعات در کتابخانه‌ها مطرح می‌شود. آنچه جامعه استفاده‌کننده 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. پدیدآورندگان آثار از دایرة واژگانی پذیرفته شده تحت قرارداد زبان خود و نحو؟ ارائه خاص خود در خلق یک اثر استفاده می‌کنند. در پردازش متنها به زبان طبیعی، مسئله زبان و بی‌قاعدگی‌های حاکم بر حوز؟ نحوی و معنایی، آشکار می‌شود. در این میان، واژنامه‌ها 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 استفاده‌کننده، 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 کارایی، میزان و شکل تأثیرگذاری هر یک از ابزارها، بر به کارگیری مؤثر آنها توسط استفاده‌کننده اثر معکوس خواهد گذاشت و به جای ایجاد ارتباط بین استفاده‌کننده و اطلاعات مورد نظر وی، نقش فیلتر را در یک فراگرد ارتباطی بازی خواهد کرد. این ابزارها هر چند توسط کتابداران و سازمان‌دهندگان اطلاعات طراحی می‌شوند، ولی می‌توانند بر سطح توانایی ارتباط گیرنده پیام تأثیر بگذارند. شناخت هر چه بیشتر این ابزارها، سطح توانایی ارتباط جامعه استفاده‌کننده را در به کارگیری اطلاعات مؤثر و تجلی معنای مورد نظر، افزایش خواهد داد.

نتیجه‌گیری

اگر بپذیریم هرگونه فرایندی که با درک، تسهیل یا بهبود دسترسی به دانش ضبط‌شده سر و کار دارد، در حوزه دانش کتابداری و اطلاع‌رسانی قرار می‌گیرد؛ شناخت و مطالعه فراگرد ارتباط، از پدیده‌های اصلی قابل بررسی در این حوزه محسوب خواهد شد.

خدمات کتابخانه و استفاده‌کنندگان آن، نظامی از اجزای متعامل را تشکیل می‌دهند 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 استفاده‌کننده از اطلاعات، نقطه کانونی انگیزه برای تولد و تعیین طول عمر کتابخانه است. استفاده‌کنندگان از کتابخانه به عنوان عناصر تشکیل دهنده جامعه، می‌توانند 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 استفاده‌کننده و پدیدآورندگان دانش نقش خود را هوشمندانه ایفا نماید، قادر به مهار بی‌نظمی‌های داخل و خارج از نظام خود در جهت سازگاری با محیط خواهد بود. این نقش، از طریق کاهش فاصله بین جامعه استفاده‌کننده و منابع دانش، ایجاد نقاط مؤثر دسترسی به اطلاعات، افزایش سطح ارتباطی بین جامعه استفاده‌کننده و منابع دانش شکل می‌گیرد. ماهیت عوامل یادشده به لحاظ دخالت، توان تشخیص، شناسایی، تصمیم‌گیری، 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 استفاده‌کننده 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). *ارتباط‌شناسی 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). *طبقه‌بندی مفاهیم در ارتباطات*. ترجمه مسعود اوحدی. تهران: سروش (انتشارات صدا و سیما).
- دروین، برندا. (1383). «از نگاه استفاده‌کننده: معرفی روش شناسی کیفی_کمی معنابخشی». ترجمه ابراهیم افشار، *کتابداری و اطلاع‌رسانی*: جلد هفتم، شماره 1. 81-102.
- دستغیب، محمدباقر (1383). «مروری بر نمایه‌سازی معانی پنهان: نظریه و کاربردها». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*: جلد هفتم، شماره 1. 53-62.
- 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.
- رفیع‌پور، فرامرز (1383). *کندوکاوها و پنداشته‌ها: مقدمه‌ای بر روش‌های شناخت جامعه و تحقیقات اجتماعی*. تهران: انتشار، چاپ چهاردهم.
- ژراردن، لوسین (1360). *بیوتیک: تکنولوژی از جانداران الهام می‌گیرد*. ترجمه محمود بهزاد و پرویز قوامی. تهران: سروش.
- فتاحی، رحمت‌الله (1378). «بلیشوی اینترنت: گفتاری پیرامون مشکلات سازماندهی، جستجو و بازیابی اطلاعات در وب جهانگستر». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*: جلد دوم، شماره 1، 1-22.
- فرساد، 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 اطلاع‌رسانی*: جلد چهارم، شماره 1، 70-95.

- لرنر، آ. یا (1366). *مبانی سیبرنتیک*. ترجمه کیومرث پریانی. تهران: دانش‌پژوه.

- محسنیان راد، مهدی (1378). *ارتباطشناسی: ارتباطات انسانی (میان فردی، گروهی، جمعی)*. تهران: سروش (انتشارات صدا و سیما).

- نوکاریزی، محسن و علی‌حسین قاسمی (1381). «چشم‌اندازی بر ارتباطات و سیبرنتیک». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*: جلد پنجم، شماره 2، 25-40.

- ویندال، سون؛ سیگنایترز، بنو؛ اولسون، جین (1376). *کاربرد نظریه‌های ارتباطات: مقدمه‌ای بر ارتباطات برنامه‌ریزی شده*. ترجمه علیرضا دهقان. تهران: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، مرکز تحقیقات رسانه‌ها.

- 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>

1. دانشجوی دوره دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد
2. استاد گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد

3. Cybernetics

4. Norbert Wiener

1. Axioms

2. Empiricism

3. Online Grolier Encyclopedia

4. این تعریف به لحاظ محدودیت در دامنه تعریف دارای نقصهایی است که البته این نقصها از ارزش علمی تعریف وینر به لحاظ اینکه اولین تعریف از علم سیبرنتیک است، نمی‌کاهد.

5. Methodical approach

6. Simuli

7. Responses

1. A. Y. Lerner

2. کتابخانه، یک موجود زند؟ اجتماعی رو به رشد است.

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

4. 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

1. Communication

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

1. Claude E. Shannon

2. Warren Weaver

3. David Berlo

4. Process

5. Message
6. Karl Deutsch
 1. E. G. Andersch
 2. Communication model
 3. Wilber Schramm
 1. Treatment
 1. Send back
 2. Feedback
 1. High-fidelity
 2. Express of meaning
 1. Attitude influence
 2. Michael Keeble Buckland
 1. Suchs
 2. Online Database
 1. Online Public Access Catalogues (OPACs)
 2. Electronic discussion groups
 3. Online chat groups
 4. News groups