

نکاتی پیرامون اطلاعات، اطلاع‌شناسی و ارتباطات

غلامرضا فدایی عراقی

دانشیار دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی - دانشگاه تهران

چکیده

واژه‌های اطلاعات و ارتباطات دارای ابهام و پیچیدگی‌هایی است. هنوز یک تعریف جامعی در این مورد که مقبول همگان باشد وجود ندارد. در عین حال دو حوزه اطلاعات و ارتباطات باهم دارای فصل مشترکی‌هایی است که گاه به خلط مفاهیم می‌انجامد. اطلاعات دست‌مایه اصلی برای ارتباطات است ولی هر اطلاعاتی موجب ارتباط نمی‌شود. در حالیکه وقتی ارتباط برقرار شد اطلاعات بخوبی جریان پیدا می‌کند. ارتباط نیاز فطری انسان است و چنانچه به صورت سؤال طرح شود - که غالباً هم طرح می‌شود ولو در قالب جمله سؤالی نباشد - باعث جذب اطلاعات، ذخیره و ماندگاری آن می‌گردد. بنظر نویسنده کارآیی، مفهومی است که بیشتر به حوزه اطلاعات مربوط می‌شود و اثربخشی به حوزه ارتباطات، بنابراین، لازم است با استفاده از مدل ریاضی به تقویت و شفاف سازی جریان اطلاعات پرداخت تا راه برای ورود به حوزه معناشناسی، اطلاع‌شناسی و ارتباطات هموار گردد همدلی و مشارکت و اعتماد به طرف مقابل در جریان ارتباطات بحثی جدی و انسانی است که هنوز مدلی جهت بیان آن طرح نشده است. در جریان دوسویه ارتباطات، گذر از مجرای اطلاعات و اطلاع رسانی لازم است اما کافی نیست.

کلید واژه‌ها: اطلاعات، اطلاع‌شناسی، معناشناسی، ارتباطات، کارآیی، اثربخشی

مقدمه

اهمیت اطلاعات، اطلاع‌رسانی، و ارتباطات در زندگی انسان بر کسی پوشیده نیست. این مفاهیم آنقدر به هم نزدیکند که گاه بجای هم به کار می‌روند. آن‌جا که اطلاع نیست زندگی نیست و آن‌جا که ارتباط وجود ندارد جامعه هم وجود ندارد. هرچه میزان اطلاع بیشتر باشد تلاش و تحرک آحاد جامعه پررونق‌تر است و هرچه ارتباط قوی‌تر باشد پایداری و استواری ملی زیادتر است. اگر بتوان اطلاع را با خبر مقایسه کرد و یا آن‌ها را یکی دانست آنوقت خواهیم دید که قرن‌ها قبل از آنکه اهمیت آن از طریق افرادی چون تافلر تحت عنوان "موج سوم" و یا "شوک آینده" مطرح شود شاعر ایرانی ما مولوی در بیانی زیبا و رسا آن را مطرح کرده و رابطه آن را با انسان به خوبی نمایانده است. او می‌گوید:

چيست آدم جز خبر در اندرون هرکه را افزون خبر جاننش فزون

وفور اطلاعات و یا به تعبیری فراوانی اخبار در جهان امروز و سردرگمی انسان برای انتخاب بهینه و جذب آن برای استفاده موجب شده است تا نظریه‌های گوناگونی درباره چیستی اطلاعات و نحوه انتقال و میزان بهره‌وری آن ارائه گردد. با این حال، هنوز ابهامات فراوانی در این مورد وجود دارد. هرچه زمان پیش‌تر می‌رود و فن‌آوری‌ها افزون می‌گردد این ابهام و پیچیدگی زیادتر می‌شود. "پائو" می‌گوید: واژه اطلاعات معنای چندگانه‌ای دارد و کاربرد گوناگون افراد در حوزه‌های مختلف، هم‌خوانی و هماهنگی آن را در تعریف و کاربرد دچار خدشه می‌کند (پائو، ۲۴).

در مقابل وفور اطلاعات به لحاظ کمی، عجز انسان در وضع کلماتی که دقیقاً بتواند مقصود وی را برساند و مخاطب نیز آن را درک کند مشکل بزرگ دیگری است که دامنگیر حوزه ارتباطات شده است. ارتباط نه تنها به لحاظ انجام امور روزمره زندگی مورد نیاز انسان است بلکه از روح تشنه وی برای دانستن و ارتباط برقرار کردن برای آنکه بتواند در سایه سار همدلی و محبت با دیگران زندگی کند سرچشمه می‌گیرد.

ارتباط با این تعبیر مقوله‌ای است فراتر از مادیات و در عمق جان انسان‌ها ریشه دارد. یکی از ابهامات بسیار مهم در حوزه اطلاعات و ارتباطات ناشی از استفاده گسترده از این دو واژه بجای یکدیگر است. وقتی بحث از اطلاعات می‌شود به ناگزیر سخنی از ارتباط به میان می‌آید و هرگاه ارتباط تعریف می‌شود غالباً از واژه اطلاعات کمک گرفته می‌شود؛ و در این بین "پیام" به عنوان کلمه‌ای مترادف "اطلاعات" خود را عرضه می‌کند. به تعاریف زیر توجه کنید (محسنیان راد، ۱۳۶۸، ص ۴۵ - ۴۷).

ارتباط عبارت است از فراگرد انتقال اطلاعات، احساس‌ها، حافظه‌ها و فکرها در میان مردم؛

ارتباط عبارت است از انتقال اطلاعات در محدوده سه چیز: انتشار، انتقال، و دریافت پیام؛

انتقال اطلاعات، ایده‌ها، انگیزه‌ها، مهارت‌ها، و غیره از طریق استفاده از نمادها، کلمات، تصاویر و شکل‌ها، اعداد، نمودارها، و غیره عمل یا فراگرد انتقالی محسوب می‌شود که معمولاً آن را ارتباط می‌گویند.

"کلود شانون" نظریه ریاضی خود را در سال‌های ۱۹۴۸ و ۱۹۴۹ در حوزه ارتباطات بیان کرد، ولی چیزی نگذشت که آن را در حوزه اطلاعات نیز به کاربرد و نظریه ارتباطات او به نظریه اطلاعات شهرت پیدا کرد. در واقع، پیام و اطلاعات هرچند که از نظر مفهوم با یکدیگر تفاوت دارند ولی بجای یکدیگر به کار گرفته شده‌اند (حُرّی، ۱۳۸۰، ص ۵۷-۵۶).

پرسش اساسی در این مقاله این است که آیا واقعاً اطلاعات و ارتباطات دو مقوله‌اند؟ آیا هریک مربوط به حوزه‌ای مجزاً تعلق دارند یا به سبب نزدیکی این دو مفهوم می‌توان هر دو را رویکردی متفاوت از حوزه‌ای واحد دانست. در کنار سؤال اصلی سؤالات فرعی دیگری می‌توان مطرح کرد به این شرح:

مدل ریاضی شانون - ویور بیشتر به اطلاعات مربوط است یا به ارتباطات
نقش پرسش در این میان چیست؟

آیا همان طور که از نظر کمی مقوله‌های اطلاعاتی با مدل ریاضی سنجدیده می‌شوند از

نظر معناشناختی نیز می‌توان چنین سنجه‌ای به کار گرفت. می‌توان پرسش‌ها را به گونه‌ای دیگر طرح کرد و آن اینکه آیا اطلاعات است که موجب ارتباطات می‌شود یا ارتباطات است که ما را به اطلاع می‌رساند. آیا این دو، دو روی یک سکه‌اند و اگر نیستند کدام یک بر دیگری مقدم است؟ و سرانجام می‌توان فصل مشترکی برای آندو تعریف کرد. بنظر می‌رسد قبل از بحث درباره سؤالات فوق، لازم است تعاریفی از ارتباطات و اطلاعات داده شود؛ اما مقدم بر آن، لازم است به چگونگی شکل‌گیری اطلاع در انسان نیز اشاره گردد.

چگونگی شکل‌گیری اطلاع در انسان

ما در جهان با واقعیت‌ها سروکار داریم. جهان پیچیده در واقعیات است و ما در میان آن قرار داریم. از مجرای حواس، به ویژه حس بینایی و شنوایی، با جهان خارج مرتبط می‌شویم. جهان خود حاوی نظم و ساختار پیچیده منظم است، چه ما آن را بدانیم و یا ندانیم وجود دارد. در واقع اطلاع ما از نظم موجود در جهان و تبیین روابط خود با آنها به صورت علم، اطلاع، آگاهی، و خبر تجلی می‌کند. بن مایه اطلاعاتی ما از طریق تماس با جهان خارج شکل می‌گیرد و از آن پس، با قدرت خلاقیت ذهن، نسبت به ترکیب، تعمیم، تجرید، و انتزاع، و مانند آنها این اطلاعات تکمیل و روز به روز پیچیده‌تر می‌شود. وقتی اطلاع حاصل شد در واقع راه برای ارتباط هموار شده است.

در فرایند اطلاع یابی (فدایی عراقی، ۱۳۸۱) در برخورد با واقعیت‌های جهان شاید بتوان به دو مرحله مشخص قائل شد. مرحله نخست مرحله هستی‌شناسی (انتولوژیک) و مرحله بعد، مرحله معرفت‌شناسی (اپیستمولوژیک) است. با این تعریف، وقتی انسان با طبیعت مواجه می‌شود. به طور مثال، آسمان، زمین، کوه، درخت، سنگ، و یا خود را می‌بیند؛ به محض رؤیت در مرحله اول، واقعیت یا وجود آن را ادراک کرده و پذیرفته است. در این مرحله، پذیرش وجودی واقعیت خارجی حاوی هیچگونه اطلاع و ارزش اطلاعاتی نیست. همه انسان‌ها در این مرحله باهم مشترکند. اما بلافاصله فرد به آنچه

دیده و یا شنیده است مراجعه می‌کند تا آن را بازشناسی، نامگذاری، حفظ، مقایسه، و... کند و یا آن را به دیگری بنماید و یا از آن استفاده کند. در این مرحله، یعنی در مرحله معرفت‌شناسی است که تفاوت‌ها بروز می‌کند و هرکس ممکن است با توجه به اندوخته‌های قبلی خود، گرایش‌ها و نیازهای موجود نسبت به آن واقعیت‌ها برخورد گوناگونی داشته باشد. در هر حال، این مفهوم واقعی که برگرفته از مصادیق خارجی و به تعبیری فردی و شخصی است وقتی به مرحله دوم گام می‌نهد، از حالت شخصی بیرون می‌آید و رنگ جمعی به خود می‌گیرد. به طور مثال، در نامگذاری، فرد و یا افرادی قرارداد می‌کنند که سنگ، سنگ نامیده شود و گل، گل. از این جا، این اطلاعات، زمینه را برای ارتباط فراهم می‌کند. اما باید توجه داشت که کلیه اموری که در مرحله معرفت‌شناسی انجام می‌گیرد بر اساس نیازی است که انسان پیش تر آن را احساس می‌کند. نیاز انسان به ارتباط با خود، جهان خارج، و با دیگر هم‌نوعان، او را وادار می‌کند که از ابزار اطلاعات استفاده کند. این اطلاعات سپس مراحل چون تعمیم، تجرید، نامگذاری، و وضع هرگونه قرارداد دیگر را طی می‌کند و خود مولد اطلاعات دیگر می‌شود. به عبارت دیگر، انگیزه انسان برای ایجاد رابطه، خواه رابطه با خود، دیگران، و یا جهان طبیعت سبب می‌شود که به عنصر اطلاعات متوسل شود. از این رو، هر اقدام وی، عنصری از اطلاعات را به همراه دارد. خواه شفاهی، کتبی، و یا عملکردی. با این تعریف، می‌توان گفت که اطلاعات وسیله ایجاد رابطه و زمینه ساز آن است. مفهوم مخالف این بیان می‌تواند چنین باشد که اگر اطلاعات، برای هیچکس و در هیچ جا (حتی برای انسان با خودش) رابطه برقرار نکند ارزش خود را از دست خواهد داد و همانند بسیاری از قوانینی می‌ماند که در جهان خارج هست ولی او از آن اطلاعی ندارد. به عبارت دیگر، ارزش اطلاعات بسته به دیدگاه و رفتار کاربر در برابر آن است (منو^۱، ۱۹۹۶، ص ۲۷)

از زاویه‌ای دیگر، می‌توان چنین فرض کرد که اطلاعی در واقع اطلاع است که در برابر سؤال مشخص و یا مقدّری که در زندگی حال و آینده فرد یا احاد انسان نقش دارد

قرار گرفته باشد. در بسیاری از موارد ممکن است ما سؤال مشخصی در رابطه با اطلاع از چیزی را طرح نکرده باشیم ولی همینکه نفس ما آن را می‌پذیرد و حافظه آن را ضبط می‌کند و دل نسبت به آن تمایل نشان می‌دهد حاکی از سؤال مقدر و نهفته‌ای است که در وجود ما شکل گرفته است. ارزش اطلاعات به اندازه قوت و قدرت سؤالی است که متقاضی و یا متقاضیان آن، آن را طرح می‌کنند و نسبت به یافتن پاسخ آن اصرار دارند. اگر اطلاعی در برابر پرسشی قرار بگیرد که برای پرسش‌کننده در درجه چندم اهمیت قرار داشته باشد، هرچند فی‌نفسه آن اطلاع حکایت از امر مهمی داشته باشد ولی برای وی به میزان نیاز او به آن اهمیت پیدا می‌کند. به عبارت دیگر، همه اطلاعات، همچون همه قوانین موجود در عالم، جایگاه خاص خود را دارند. آنچه آن‌ها را مهم و مهم‌تر می‌سازد درجه نیاز فردی و یا جمعی انسان‌ها، برای دانستن و به کار بردن آن در زندگی روزمره و یا دراز مدت است.

تعاریف اطلاعات و ارتباطات

برای رفع ابهام هیچ چیز همانند تعریف نمی‌تواند مشکل‌گشا باشد. تعریف خصوصیات شیء را معین می‌کند (راس^۱، ۱۹۹۷). فارابی از این جهت بحث الفاظ را مهم می‌داند که با آن می‌توان چیزی را تعریف کرد (شکری^۲، ص ۱۷۲) و با تعریف می‌توان حد و مرزها را مشخص کرد (کازنیک^۳، ص ۴) با آنکه تلاش فراوانی صورت گرفته است تا دو مقوله اطلاعات و ارتباطات تبیین شود اما هیچیک از تعاریف مطرح شده در این رابطه نتوانسته است رفع ابهام کند این ابهام گاه به بحران نظری و عملی انجامیده مثلاً ارتباطات با توسعه یکی دانسته شده است (مولانا، ۱۳۷۱، ص ۲۸۳). بنظر نویسندگان استفاده بیش از حد از واژه ارتباطات و یا نزدیکی این دو باهم و ارزش اطلاعاتی اطلاعات یکی از دلایل این ابهام است. ارتباطات یک امر دو سویه است. رابطه‌ای

1. Ross

2. Shukri

3. Kwasnik

انسانی است بین فرستنده و گیرنده که در هر آن ممکن است جای آن دو باهم عوض شود. در حالیکه در اطلاع‌رسانی می‌تواند یک طرف همواره منبع باشد و طرف دیگر گیرنده و مخاطب. البته از آنجا که نتیجه قهری ارسال اطلاعات ایجاد نوعی واکنش است اغلب با ارتباطات که امری ماهیتاً دو سویه است مشتبه می‌شود.

خطوط مواصلاتی، چه در شکل سنتی و یا پیشرفته امروزی آن همچون خطوط مواصلاتی در زمین، دریا و هوا و یا بسیار پیشرفته آن نظیر خطوط مواصلاتی اینترنتی به عنوان شاهراه‌های اطلاعاتی از آن به ارتباطات^۱ تعبیر می‌شود (محسنیان راد، ۱۳۶۸، ص ۴۸). اما باید پرسید آیا منظور از این ارتباطات، همان ارتباطات انسانی است که در نهایت به همدلی و ارتباط انسان‌ها می‌انجامد و یا حاکی از ضعف بشر در وضع کلمات متناسب و استفاده از واژه‌های کارآمد است که چنین امری را مشکل کرده است. اگر چنین نیست و ارتباطات در اینجا همان ارتباطات واقعی انسانی است پس چرا از واژه "ارتباطات اجتماعی" استفاده می‌شود. معلوم می‌شود در حال حاضر، لفظ "ارتباطات" نمی‌تواند روابط اجتماعی انسان‌ها را پوشش دهد و برای رفع ابهام ناگزیر از استفاده از واژه "اجتماعی" و مانند آن هستیم. حمید مولانا در مقدمه‌ای بر کتاب ارتباط‌شناسی می‌گوید واژه "ارتباط" در فارسی نمی‌تواند وافی به مقصود و بیانگر معنای واقعی ارتباطات انسانی باشد. این ترجمه اضطراری از واژه "کامیونیکاسیون" که جنبه فنی و عملی دارد نمی‌تواند حاصل مفهومی باشد که در ارتباطات انسانی از آن منظور می‌شود. وی معتقد است که در ارتباطات انسانی دو عنصر مهمی که نقش آفرین است عبارتند از مشارکت و اعتماد میان دو طرف. بدون این دو اصل، اعمال آن جنبه نقل و انتقال پیغام و کالا را پیدا می‌کند که از آن بوی حمل و نقل یا "ترانسپورتیشن" استشمام می‌شود. او معتقد است که باید به دنبال واژه دیگر برای بیان این مفهوم بود (محسنیان راد، ۱۳۶۸، ص ۱۶-۱۷).

در ارتباطات، که گاه تا بیش از یکصد تعریف برای آن گفته‌اند. "همگرایی"، "بیان" رابطه "مشارکت" و "داشتن بازخورد" پذیرش، و تأثیر از مهم‌ترین ویژگی‌های آن است (محسنیان راد، ۱۳۶۸). "برلو" گفته است که در ارتباطات نشانه، محتوا، و نحوه ارائه بسیار مهم است (برلو، نقل در محسنیان راد، ۱۳۶۸، ص ۲۲۸) به گفته سینق "ارتباط عبارت است از روند انتقال اطلاعات معنی‌دار از طریق رسانه‌ای از شخصی به شخص دیگر (سینق، ۱۳۷۳، ص ۵).

اطلاعات همانند ارتباطات در عین وضوح، حاوی ابهام‌های فراوانی است. تعریف اطلاعات به "یک منبع" "یک انتروپی منفی" "کانال" و مانند آن مشکلی را حل نکرده است. لوئر می‌گوید استفاده فراگیر از کلمه مجرا "کانال" در جریان اطلاعات و ارتباطات به اغتشاش عمومی بدل شده است. (لوئر^۱، ص ۴۶-۴۷).

مفهوم اطلاعات بیش از نیم قرن ذهن متخصصان را به خود مشغول کرده است و تعابیری چون اطلاعات "دانش ذخیره شده است". "معانی در مردم نهفته است". "اطلاعات از مبدأ ارسال به مقصد دریافت از طریق پیام منتقل می‌شود". "هرگاه اطلاعات اشاعه یابد ارزش افزوده خواهد یافت" و مانند آن نه تنها ماهیت اطلاعات را روشن نمی‌کند بلکه سردرگمی بیشتری پدید می‌آورد. یکی از عوامل این آشفتگی نبودن معیار مشخصی برای این اندازه‌گیری است و به همین دلیل عده‌ای آن را "رها از رشته" نامگذاری کرده‌اند (حری، ۱۳۸۰، ص ۵۶-۵۵) بعضی دیگر می‌گویند اطلاعات همان علائم و نشانه‌هاست اما این علائم نه تنها حامل اطلاعات واقعی هستند بلکه افکار و احساسات را نیز انتقال می‌دهند (ویتاکار، ۱۳۷۵، ص ۳۷).

نظریه ریاضی اطلاعات می‌گوید که رمزهای فرستاده شده به خودی خود معنا ندارد. دریافت‌کننده باید از طریق فرایند ترجمه به کشف معنا پردازد (لوئر، ص ۴۷).
غلبه ابزار و وسائل بر جریان انتقال اطلاعات و یا برقراری ارتباطات از آنجا معلوم

می‌شود که رشته ارتباطات پس از ایجاد وسایل ارتباط الکترونیکی، موضوع مطالعات علمی مستقلی شد. "نخستین مدل‌ها در این رابطه توسط مهندسان برق و ریاضیدانان به عنوان "مدل ریاضی"، "مکانیکی"، و یا "ارتباطات" نشان از این داشت که آنان به جنبه‌های انسانی ارتباطات به مفهوم واقعی آن که حاوی مشارکت و همدلی و اعتماد باشد توجه نداشتند" (محسنیان راد، ۱۳۶۸، ص ۲۰). براساس نظریه شانون-ویور هر نظام ارتباط انسانی همانند ارتباط الکترونیک از پنج عنصر اساسی "منبع ارسال‌کننده، پیام، دریافت‌کننده و مقصد" تشکیل شده است (سینق، ۱۳۷۳، ص ۵).

مدل‌های ارتباطی و اطلاع‌رسانی

در مورد ارتباطات و اطلاعات مدل‌های مختلفی ارائه شده که از همه مهمتر دو مدل ریاضی و معناشناختی است (حری، ۱۳۸۰، ص ۵۱). با توجه به تعاریف فوق‌الذکر، اگر ما ارتباطات را به معنای تعامل دوسویه انسان‌ها معرفی کنیم که در سایه آن دل‌ها و جان‌ها به یکدیگر نزدیک می‌شوند تا بتوانند براساس صداقت و همدلی با یکدیگر به گفت و گو بنشینند آنوقت دیگر مدل ریاضی کاربرد ندارد و نمی‌تواند نقش اول را در این ارتباط ایفا کند. در عین حال، وجود اطلاعات به عنوان مقدمه در برقراری ارتباط لازم است. به عبارت دیگر، اراده انسانی و نیاز او در برقراری ارتباط ایجاب می‌کند تا از وسیله ارزشمند اطلاعات استفاده کند. اهمیت این وسیله و ارزش آن به عنوان مقدمه تا به آنجاست که در بسیاری از موارد بجای ذی‌المقدمه می‌نشیند، خود موضوعیت پیدا میکند، و موجب اختلاط و ابهام می‌شود، تا جایی که بسیاری تصور می‌کنند که اطلاع اصل است و از امر مهم‌تر که عبارت از ارتباط انسانی باشد غافل می‌مانند و یا اطلاعات را با ارتباطات در مفهوم مکانیکی آن مترادف می‌گیرند. هیچ اطلاعی نیست که از هرگونه نیاز انسانی بمنظور برقراری ارتباط در همه اشکال آن فارغ باشد، و هیچ یک از نیازهای مادی و معنوی انسان را در هیچ زمانی برطرف نکند.

اگر مطالب فوق مورد پذیرش قرار گیرد آنوقت مسئله ارتباطات خود مقوله دیگری خواهد بود که فراتر از رد و بدل کردن رمزهای مکانیکی در دائرة‌شناخت و معرفت

انسانی قرار می‌گیرد. البته توان طرفین ارتباط در استخدام کلمات درست و به کارگیری بهترین مجرا برای انتقال و استفاده از قویترین امکانات فنی و توجه و عنایت به طرف مقابل و ارزیابی توان او در بازگشایی رمزها و پدید آوردن فضایی مناسب برای تسریع و شفاف سازی این نقل و انتقال نقش مهمی در انتقال معنا دارد، و می‌تواند جریان ارتباطات را با استفاده از ابزار اطلاعات به نحو مطلوبتری تسهیل نماید. "پائو" در تبیین مسئله ارتباطات، از قول "ویور"^۱ برای آن سه سطح معرفی می‌کند که برای فائق آمدن بر مشکل ارتباطی باید بر آنها چیره شد. این سه سطح عبارتند از: مسائل فیزیکی یا فنی، مسائل معنایی یا باز نمونی و مسائل اثربخشی یا رفتاری (پائو^۲، ۱۳۷۹، ص ۳۱).

ارتباطات با این مفهوم و به ویژه به دو سطح آخرین آن یعنی مسائل باز نمودنی یا معنایی و اثربخشی یا رفتاری، بیشتر به مقوله اطلاع‌شناسی شباهت دارد. به عبارت دیگر، اطلاع‌رسانی به عنوان انتقال نشانه‌ها و رمزها یک مقوله است و کشف محموله‌های اطلاعاتی از منظر معنا شناختی مقوله‌ای دیگر، مدل ریاضی شانون - ویور نقش خود را در انتقال مادی و یا کمی اطلاعات به عنوان مقدمه ضروری برای برقراری ارتباط ایفا می‌کند، ولی نمی‌تواند به حوزه معناشناختی و یا ارتباط انسانی وارد شود. برقراری ارتباط ناگزیر از گذر از مسیر مقدماتی اطلاع‌رسانی است. هرچه این مسیر از آلودگی‌ها بیشتر پالایش شود و بهره‌وری مدل ریاضی به حداکثر برسد راه برای برقراری ارتباط انسانی هموارتر می‌شود. برای برقراری ارتباط، وجود فرایند اطلاع‌رسانی در همه اشکال آن شرط لازم است ولی کافی نیست. دنیای معناشناسی و یا اطلاع‌شناسی، دنیای دیگری است و ابزار استفاده از آن نیز با ابزار مکانیکی اطلاع‌رسانی متفاوت. سختی درک اطلاع‌شناسی نیز به همین خاطر است (حری، ۱۳۸۰، ص ۷۰).

به دیگر سخن، شاید بتوان گفت که مدل ریاضی به تعبیری همان فن‌آوری و استفاده از ابزار است که از طریق آن می‌توان بر سرعت و دقت انتقال رمزهای اطلاعاتی افزود؛

1. Weaver

2. Paou

"شانون" در سطح فنی، ملاحظات مربوط به مهندسی ارسال پیام را روشن و برای مهندسان ارتباطات مقیاسی مفید از اطلاعات ارسالی فراهم کرد. در واقع، مسائل فنی پیش شرط‌های ضروری برای توفیق دو سطح دیگر است. اما آمادگی مخاطب و همدلی او با فرستنده پیام خود مقوله‌ای است که در چارچوب مدل‌های ریاضی نمی‌گنجد و با این ابزارها قابل اندازه‌گیری نیست، "شانون" هم ظاهراً می‌داند که نظریه‌اش به مسائل معنایی و اثربخشی ارتباط مستقیم ندارد (پائو، ۱۳۷۹، ص ۳۲). این حال و هوا، چه در منبع ارسال‌کننده و چه در گیرنده پیام، همانی است که به تعبیری آن را به "فضا" و "فضای اطلاعاتی" تشبیه کرده‌اند. اطلاعات از دیدگاه اطلاع‌شناسی چیزی جز "وضعیت فضا" نیست (حری، ۱۳۷۰، ص ۵۳). و یا به قول "چرچمن"^۱ کل جامعه بشری یک نظام است و در نظام هیچ مسئله‌ای به تنهایی حل نمی‌شود (پورا^۲، ۲۰۰۱، ص ۲۵).

البته باید توجه داشت که رمزگشایی از طریق فرمول‌های ریاضی و مانند آن خود هنر است و به عوامل انسانی بستگی دارد. این هنرمندی انگیزه می‌خواهد، وقت می‌گیرد، دقت لازم دارد، صداقت و پشتکار می‌طلبد و قطعاً عوامل بیرونی می‌تواند در تقویت و یا تراحم مطرح باشد و تأثیر مثبت یا منفی بگذارد.

سؤال محوری یا اطلاعات محوری

شاید بتوان گفت که در مقابل تازگی مبحث اطلاعات، سؤال و سؤال کردن عواملی قدیمی هستند. اگر بتوان رابطه بین سؤال و اطلاعات را مشخص کرد مسئله بهتر جا می‌افتد. مک کی^۳ می‌گوید اطلاعات باید با یک نظریه سوالات شروع شود (لوئر، ۲۰۰۱ ص). پرسش کردن آنقدر طبیعی است که هرکسی با آن آشناست. ما به کودکان خود می‌آموزیم که هرچیزی را با سؤال شروع کنند. سؤال کردن برای مردم به عنوان یک دانش ضمنی تلقی می‌شود. می‌توان دو چشم‌انداز اطلاعات محوری و سؤال محوری را

1. Churchman

2. Porra

3. Mackey

در برابر هم قرار داد. سؤال ممکن است با جمله سؤالی شروع و یا با بالا رفتن لحن گفتار و تَن صدا مشخص شود. سؤال به دنبال اطلاعات است و چنانچه بر این طریق شروع شود، اطلاعات ارزش واقعی خود را خواهد داشت. "هین تیکا" از ارتباط قوی بین اطلاعات و سؤالات سخن می‌گوید و اضافه می‌کند که بهترین راه برای فهم آنچه معمولاً به عنوان یک قیاس و یا استنتاج تلقی می‌شود پاسخ به سؤالات ضمنی است. مهارت کسی که در استدلال عملی خبره است به توان راهبردی او برای انتخاب نوع سؤال بستگی دارد (لوئر، ۲۰۰۱، ص ۴۴-۴۵) لوئر معتقد است که یک سؤال خوب مانند یک دانه شن برای صدف است که برانگیزاننده است. یعنی وقتی دانه شن به صدف برخورد کند دهان باز می‌کند و ممکن است و سرانجام به تولید مروارید بینجامد. یک سؤال خوب ممکن است مروارید فکری تولید کند. گاه یک سؤال بنیادی می‌تواند فرایند پرسش را به جریان اندازد. او اضافه می‌کند که پرسش یک عمل است در حالیکه اطلاعات و دانش، اشیایی هستند که باید بر روی آن کار صورت گیرد. اطلاعات ایستا است به این معنا که گاه، چون اطلاعات در برابر پرسشی قرار ندارد در ذهن گیرنده و شنونده نمی‌ماند و تبدیل به جریان و فرایندی برای تکمیل و یا گسترش نمی‌شود. اما پرسش حالت پویایی دارد و عکس‌العمل کاربر را بدنبال دارد و آغازی است برای بده و بستان‌های اطلاعاتی تا سرانجام به ارضای کاربر از ارسال کننده اطلاع منجر شود. در نظام سؤال محوری، ارسال کننده و گیرنده پیام برای رسیدن به نقطه نظری واحد که حاوی ارضای طرفین از این نقل و انتقال است تلاش بیشتری دارند، در حالیکه در نظام اطلاعات محوری، همچون نظام معلم محوری در نظام آموزشی، ارسال کننده با نوعی حالت خودبتر بینی، از آنچه ارسال می‌کند خرسند است و رضایت مخاطب و یا مخاطبان احتمالی برای او مطرح نیست. دارنده اطلاع (قدرت) از موضعی برتر، اطلاع را ارسال می‌کند. اما ممکن است نسبت به اینکه مخاطب، دقیقاً از اطلاع ارسال شده بهره‌مند می‌شود، توجه چندانی نداشته باشد. تعامل در نظام پرسش محوری به برقراری

رابطه صمیمی بین پرسشگر و پاسخگو یا دریافت‌کننده و ارسال‌کننده منجر می‌شود. در حالیکه در نظام اطلاعات محوری، دارنده پیام، قدرت طلب و انحصارگر است و از نظر روانی چون می‌داند، خود را برتر می‌بیند و یا می‌یابد. گویی رابطه یک طرفه و از بالا به پایین است و چنانچه اطلاع به‌طور انحصاری در اختیار او باشد قطعاً شیوه‌ای را که خود می‌خواهد اعمال می‌کند. در نظام پرسش محوری، آموزش مطرح است ولی در نظام اطلاعات محوری، چون اطلاعات در برابر پرسش برخاسته از نیاز نیست چه بسا به نوعی مزاحمت منجر شود و گیرنده پیام آن را اتلاف وقت تلقی کند. در نتیجه رضایت کاربر مطرح نیست. وقتی ارسال‌کننده پیام نیز در یابد که اطلاعات ارسالی او مشتری نداشته است از روند کار ناخرسند می‌شود. توفیق در اطلاع‌رسانی به تشخیص درست نیاز اطلاعاتی کاربران مربوط است و این در صورتی امکان دارد که با طرح سؤال از جانب کاربران شکل گیرد. اگرچه میزان استفاده کاربران از اطلاعی و یا عدم استفاده آنان از اطلاعی دیگر لزوماً به معنای خوبی و یا بدی آن اطلاع نیست، ولی نشانگر خشنودی و یا عدم خرسندی آنان از خدمت اطلاع‌رسانی است (پائو، ۱۳۷۹، ص ۷۹-۸۰). جویندگان اطلاعاتی که ارتباط مستقیمی با جریان اطلاعاتی دارند (ویناکار، ۱۳۷۵، ص ۳۷). می‌توانند همان پرسشگران اطلاعاتی محسوب شوند. در نظام پرسش محوری شخص می‌آموزد که چگونه به مسائل نگاه کند. شانک^۱ می‌گوید: غالباً یک شخص حتی نمی‌تواند پاسخهایی را که دیگران کشف کرده‌اند دریابد و بفهمد مگر آنکه خود برای آن سؤالی داشته باشد (لوئر، ۲۰۰۱، ص ۴۷). با این تحلیل، به جرأت می‌توان گفت که بدون انجام پرسش‌های خوب، کاربر اطلاعات ارزش آن را نمی‌فهمد. یک رهیافت سؤال محوری به وضوح، اطلاعات قابل دسترسی را به مصرف‌کننده مورد انتظار یا جایی که استفاده می‌تواند به شکل سؤال مدل‌سازی شود پیوند می‌دهد (لوئر، ۲۰۰۱، ص ۴۸).

جدول زیر خصوصیات دو مدل سؤال محوری و اطلاعات محوری را نمایش می‌دهد:

جدول ۱. خصوصیات مدل سؤال محوری و اطلاعات محوری

خصوصیات مدل سؤال محوری	خصوصیات مدل اطلاعات محوری
الزاماً همراه با نیاز نیست. اشتباهی کاذب ایجاد می‌کند	اطلاع مورد نیاز است
اغلب منبع شناخته شده نیست.	منبع شناسایی می‌شود
منبع انتخابی نیست.	منبع انتخاب می‌شود
ارتباط و همدلی غالباً ضعیف است	رابطه معناشناختی بین دو طرف برقرار می‌شود
با نوعی برتری‌بینی توأم است	با نوعی همدلی و تواضع طرفین همراه است
اطلاعات غالباً به هدر می‌رود و یا مزاحم است.	اطلاعات هدر نمی‌رود
چون مخاطب معلوم نیست احتمال در آن قوی است	با عینیت و واقعگرایی توأم است
الزامی در ارسال بازخورد نیست و یا تصنعی است	با بازخورد همراه است
قدرت گرا و انحصارگراست	رابطه همانند رجوع جاهل به عالم است
موجب اتلاف وقت می‌شود	فرایند آن به آموزش نزدیکتر است
ایستا است	پویا است
رابطه از بالا به پایین است	رابطه دو طرفه و در تمام سطوح است
رضایتی در کار نیست	همراه با رضایت خاطر طرفین است

احتمال و عدم قطعیت

در جهان ناشناخته که نه منبع، مخاطب را می‌شناسد و نه مخاطب با فرستنده مرتبط است میزان احتمال به حداکثر می‌رسد؛ زیرا فرستنده، اطلاعاتی را تهیه و برای مخاطبان ناشناس ارسال می‌کند به احتمال اینکه اطلاعی را که فراهم کرده است مورد استفاده قرار گیرد. البته همچنان که شانون - ویور اشاره کرده‌اند هر نظام نمی‌تواند هر انتخاب احتمالی را پاسخ گوید زیرا چنین انتخابی در زمان طراحی نامعلوم است (حری، ۱۳۸۰، ص ۷۱). به طور مثال، در نظریه شانون، اطلاعات را می‌توان در مبداء تولید اندازه

گرفت " زیرا این اطلاعات چیزی جز مجموعه‌ای از نمادها و رمزها و احتمال وقوع رویدادها نیست. " در رویکرد شانونی، چون دریافت کنندگان دارای قابلیت یکسان "محتلمی" تلقی شده‌اند. هر نماد یا رمز، پیوسته دارای بار ارتباط مشخصی است که احتمال می‌رود سبب رویداد خاصی شود (خُزّی، ۱۳۸۰، ص ۶۶). وقتی در مرحله تبادل اطلاعات، احتمال این چنین باشد در مرحله معناشناختی این احتمال به مراتب قوی‌تر از مرحله ارسال است. بحث عمده در این است که اگر اطلاع‌شناسی و ارتباطات بر محور سؤال شکل گیرد درجه این احتمال کاهش می‌یابد؛ زیرا سؤال کننده به دنبال پاسخ نیاز خویش سؤال را به گونه‌ای طرح می‌کند تا بتواند اطلاعات دقیق را دریابد. ارسال کننده که معمولاً اطلاعات در اختیار اوست می‌تواند براساس نیاز مخاطب، اطلاعات را تهیه و پاسخ دقیق او را ارسال کند. این کار به مراتب بهتر از ارسال کلی اطلاعات برای مخاطبان ناشناخته است. وجود مزاحم‌ها^۱ شاهد گویای این مدعا است. توضیح اینکه: هرکاربر به خوبی واقف است که در هر بار مراجعه به پست الکترونیکی خود، با مقدار زیادی پیام‌های غیرمرتبط و یا ناخواسته مواجه می‌شود که توسط افراد و یا سازمان‌هایی شناخته شده و یا ناشناس ارسال می‌شود. طبعاً کاربر باید وقتی را جهت حذف آنها صرف کند. گاه، کاربر ممکن است وسوسه شود و به قصد اطلاع یافتن از محتوای پیام‌های ارسالی، آنها را باز و رایانه خود را دچار ویروس کند که خود، مزاحمتی مضاعف است.

در عین حال، قصد و انتخاب فرستنده و گزینش کلمات مناسب تأثیر قاطعی بر تصمیم گیرنده دارد. در نظام ارتباطی سؤال محور، بازخوردها جزو نظام محسوب می‌شود. زیرا آنکس که بدنال پاسخ نیاز خویش است تا دریافت کامل آن همچنان به تبادل اطلاعات و تعامل دو جانبه ادامه می‌دهد.

در نظام سؤال محوری، بازخوردها جریان ارتباطات را تکمیل تر می‌کند و در نتیجه به باروری دانش منجر می‌شود. در حالیکه در نظام اطلاعات محوری چون مخاطب

مشخص نیست، ارسال‌کننده اطلاعات خویش را به صورت عمومی‌تر عرضه می‌کند. مخاطب نیز چون ارسال‌کننده را نمی‌شناسد ممکن است او را پیدا نکند و در صورت یافتن، اعتماد لازم به اطلاعات وی نداشته باشد و در نتیجه چنانچه بر فرض با نیاز او منطبق باشد احتمال اینکه انگیزه‌ای برای تکمیل چرخه دانش از طریق بازخورد داشته باشد کمتر است.

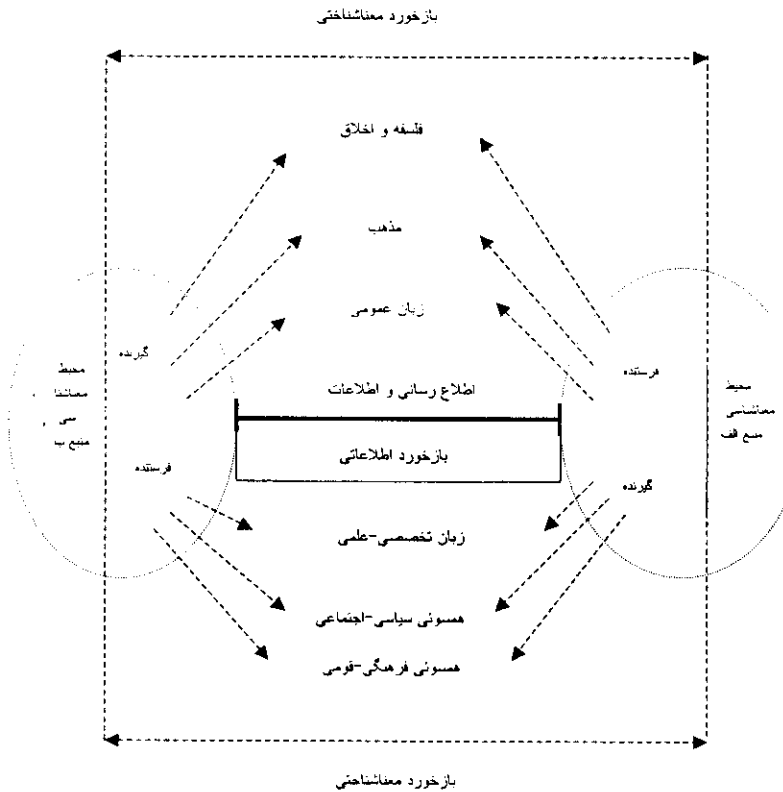
کارآیی و اثربخشی در اطلاعات و ارتباطات

بعضی (هیلل و کارناپ) اطلاعات را با دو رویکرد عمده عنوان کرده‌اند، رویکرد ریاضی و رویکرد معناشناختی. اطلاعات با مفهوم ریاضی بیشتر در حوزه کار مهندسان ارتباطات است در حالیکه اطلاعات با مفهوم معناشناختی را شایسته به کارگیری در علوم انسانی و اجتماعی دانسته‌اند (حری، ۱۳۸۰، ص ۶۴). با این وجود، اگر ما اطلاعات را به عنوان مقدمه برقراری ارتباط در نظر بگیریم آنوقت لازم است مدل ریاضی را دقیقاً در رابطه با اطلاعات بدانیم و رویکرد دوم، یعنی مدل معناشناختی را به ارتباطات نسبت دهیم. با این توصیف، اگر بخواهیم در حوزه اطلاعات و ارتباطات کارآیی و اثربخشی را تعریف کنیم کارآیی بیشتر به حوزه اطلاعات برمی‌گردد و اثربخشی به حوزه ارتباطات. زیرا در اطلاعات، میزان، کمیت است و اگر کیفیت هم مطرح می‌شد به اعتبار سرعت و دقت و وسعت انتقال رمزها و علائم (که خود حاوی پیام‌اند) است. به طور مثال، در نظام‌های مخابراتی و یا بهتر است گفته شود مواصلاتی با کم کردن مزاحمت (پارازیت)ها سعی می‌شود اطلاعات شفاف‌تر و بهینه‌تر رد و بدل شود. اما اثربخشی خود مقوله دیگری است که به ارتباطات وابسته است و به همدلی، همفکری، مشارکت و اعتماد بین فرستنده و گیرنده مربوط می‌شود. به عبارت روشن‌تر، به نظر می‌رسد در یک جریان سالم اطلاعاتی و ارتباطاتی، وقتی سخن از میزان کمی نقل و انتقال اطلاعات و استفاده بهینه از رمزها و علائم است سخن از کارآیی است، هرچند به مسائل کیفی در خصوص این نقل و انتقال هم توجه شود. ولی وقتی بحث مربوط به میزان تأثیر و تأثر بین دو طرف متقابل است و اینکه چگونه در اطلاعات ردو بدل شده همدلی و اعتماد وجود دارد و

سخن یکی در دل دیگری می‌نشیند و او را وادار به عکس‌العمل می‌کند تا هر دو صادقانه بحثی را به پیش ببرند به حوزه معناشناسی، اطلاع‌شناسی، و ارتباطات مربوط است. اگر به سه لایه ارتباطات که آن را عبارت از مسائل فنی صحت انتقال نمادها مسائل معناشناختی (معانی مورد نظر)، و مسائل اثربخشی (میزان تغییر حاصل شده بر اثر معانی دریافت شده) است می‌دانند (حری، ۱۳۸۰، ص ۷۰) نیز نظر افکنیم در می‌یابیم که حدود دو سوم آن مربوط به حوزه معناشناسی و ارتباطات است و قاعدتاً ناظر بر مقوله اثربخشی. تنها قسمت اول یعنی مسائل فنی آن به حوزه نقل و انتقال اطلاعات برمی‌گردد و می‌توان کارآیی آن را اندازه گرفت.

نظریه ریاضی نیز به قسمت فنی برمی‌گردد و جنبه معناشناختی ربطی به حوزه ریاضی یا مهندسی ندارد. در واقع، معنای اطلاعات در نظریه "شانون" عبارت از کمی کردن آن به منظور ارسال نشانه‌های درست است (پائو، ۱۳۷۹، ص ۳۲). در دو لایه‌ای که به حوزه معناشناسی، اطلاع‌شناسی، و ارتباطات برمی‌گردد باید از عوامل دیگری برای اندازه‌گیری اثربخشی استفاده کرد. البته اگر بتوان اندازه‌گیری کرد - عواملی چون مسائل اقتصادی، اجتماعی، مذهبی، و فلسفی و مانند آن؛ و در یک کلمه فضا و محیطی که هر یک از طرفین در آن زندگی می‌کنند در اثربخشی دخیل‌اند.

بنابراین، بحث عمده این است که آیا می‌توان بین اطلاعات و ارتباطات تفکیک قائل شد و می‌توان پذیرفت که انتقال نمادها و رمزهای اطلاعاتی به شیوه "شانونی" در حوزه اطلاعات است و معناشناسی و اثربخشی معنایی نهفته در اطلاعات (پیام) در قلمرو حوزه ارتباطات است؟ اگر چنین باشد دیگر نمی‌توان با مدل‌های ریاضی، اثربخشی اطلاعات رد و بدل شده (ارتباطات) را بین دو سوی متعامل اندازه گرفت. در حوزه ارتباطات انسانی، عوامل متعدد اجتماعی، سیاسی، فرهنگی، دینی، و حتی قومی برای ایجاد همدلی و همسویی تأثیرگذار است (نمودار ۱). شاید بتوان برآیند همه همسویی‌های مذکور را در واژه تصدیق خلاصه کرد. تصدیق به معنای راست و درست پنداشتن - طرف مقابل، یکی از خصیصه‌های حوزه معرفت‌شناسی انسان است که چنانچه عوامل محیطی باهم همسویی داشته باشند به برآیند تصدیق پیام منتقل شده



نمودار ۱. رابطه بین اطلاع رسانی و ارتباطات و نقش عوامل مؤثر بر حوزه معنانشناختی

می‌انجامد و گیرنده، آن را باور می‌کند و می‌پذیرد. در غیر اینصورت، چه بسا اطلاعاتی که مورد قبول واقع نمی‌شود و در نتیجه، ارزش خود را برای مخاطب از دست می‌دهد. البته تصدیق در پاره‌ای از موارد، آغاز ورود به مرحله همدلی و ارتباط است. فراوان مشاهده می‌شود که به محض دریافت خبر مجدداً فعالیتی برای تأیید آن شروع می‌شود تا از صحت، قوت، و اعتبار منبع پرده برداشته شود. خبر و اطلاع فی‌نفسه مفید فایده نیست و احتمال صدق و کذب آن مساوی است.

چنین تفکیکی میان حوزه اطلاعات و ارتباطات ممکن است به ابهام زدایی این دو

حوزه کمک کند؛ زیرا به قول "راپوپورت" به سختی می‌توان مفهوم فنی اطلاعات در مهندسی ارتباطات را به مفهوم معناشناختی آن در علوم اجتماعی تسری داد. "کمی کردن معناشناسی و ارتباطات انسانی ناشی از مبالغه‌ای است که از افسون پوزیتیویستی مسلط در علوم اجتماعی حکایت دارد" (حری، ۱۳۸۰، ص ۶۵-۶۳).

با عنایت به نمودار ۱ در اولین مرحله پس از احساس نیاز به ایجاد رابطه، طرفین با استفاده از علائم و نشانه‌ها و با استخدام همه اشکال فن آوری به تبادل اطلاعات می‌پردازند و هریک در آستانه ورود به دنیای همدلی و ارتباط قرار می‌گیرند. هرگاه در حوزه‌های زبان (عمومی، علمی و تخصصی)، محیط اجتماعی و فرهنگی، شرایط سیاسی، و عقاید و افکار بین دو طرف همسویی و همدلی وجود داشته باشد آنها به دنیای پر وسعت و پیچیده معناشناسی وارد می‌شوند و به کنش و واکنش متقابل می‌پردازند. البته باید توجه داشت که در جوامع مختلف ممکن است جای عوامل تأثیرگذار عوض شود و اولویت‌ها تغییر کند. به طور مثال، ممکن است در جامعه‌ای برای ایجاد رابطه، مذهب حرف اول را بزند و در جامعه‌ای دیگر سنت‌های قومی و قبیله‌ای. به تعبیری دیگر، می‌توان گفت اطلاعات کلید حقه سر به مهری است که دنیای معانی نام دارد. هرکسی می‌تواند این کلید را در دست داشته باشد و آن را باز کند اما تنها کسانی می‌توانند به محتوای آن دسترسی پیدا کنند که اهلیت داشته و با فضای آن به معنای عام کلمه آشنا باشند.

بنابراین، وقتی می‌گوییم مطلع شدیم یعنی از نظر مکانیکی و فیزیکی در آستانه حوزه معناشناسی قرار گرفته‌ایم در اینجا، چنانچه در غیاب مزاحم (پارازیت)ها حداکثر بار کمی اطلاعات منتقل شود طرفین آماده‌اند تا با عنایت به حوزه‌های مشترک شناختی خویش با یکدیگر رابطه برقرار کنند. در عین حال، چنانچه اطلاع درخواست شده (با توجه به مدل سؤال محوری) منطبق با نیاز متقاضی باشد وی به ارتباط و همدلی تا رسیدن به حد اقناع (بینگر، ۱۳۷۶، ص ۸۰) ادامه می‌دهد. با این تعریف، شاید بتوان بین دو حوزه اطلاعات و ارتباطات عموم و خصوص من وجه قائل شد؛ یعنی برای رسیدن به ارتباط و همدلی، ناگزیر از عبور از حوزه اطلاعات هستیم، اما اتکاء صرف بر حوزه

اطلاعات، به ویژه در قالب ریاضی آن، نمی‌تواند ارتباط را تضمین کند. ارتباط حوزه‌ای فراتر و فراگیرتر از حوزه اطلاعات است اگرچه از روی ناچاری بجای هم فراوان به کار برده شده‌اند.

نتیجه‌گیری

با توجه به مطالب فوق، بنظر می‌رسد که ابهام در دو حوزه اطلاعات و ارتباطات مشکلاتی را پدید آورده است. دانشمندان علوم اطلاعات و ارتباطات فراوان از حوزه‌های هم استفاده کرده و - با تعیری تندتر - به حوزه‌های هم تجاوز کرده‌اند. اشکال اصلی بیشتر به اصل مفهوم اطلاع و ارتباط و ابهام موجود در تعریف آن دو برمی‌گردد. بنظر می‌رسد چنانچه با دقت بیشتری به این دو مفهوم در حوزه علوم انسانی توجه شود مشکل قدری ساده‌تر شود. با این نگاه، می‌توان چنین نتیجه گرفت که اساس ارتباطات یک نیاز انسانی است. انسان برای رفع این نیاز فطری و خدادادی و ایجاد رابطه با دیگران و تحکیم پایه‌های زندگی اجتماعی ناگزیر است که از ابزار علم و اطلاع استفاده کند. او اطلاعات خویش را که بازتاب واقعیت خارجی در ذهن اوست برای استفاده مجدد و یا انتقال به دیگران در قالب علائم و رمزها می‌ریزد. این انتقال کمی است می‌تواند با مدل‌هایی چون مدل ریاضی اندازه‌گیری شود. اما برای رسیدن به هدف نهایی، یعنی برقراری ارتباط انسانی، ناگزیر باید به حوزه معنایی، و اطلاع‌شناسی، توجه کند. در این مرحله، طرفین مرتبط علاوه بر استفاده از اطلاعات رمزدار و علائم منتقل شده، نه تنها به هم زبانی عمومی و در صورت لزوم تخصصی و علمی نیاز دارند بلکه بالاتر از آن به همدلی محتاج‌اند تا بتوانند با حضور و ورود در دنیای فکر دیگری به تفسیرهای درست‌تری از آنچه مقصود هر دو طرف است دست یابند و با الهام از حوزه‌های معناشناختی یکدیگر حداکثر استفاده را بنمایند و تبادل تجربیات کنند. این همدلی با کشف وحدت نظر در امور فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، دینی، فلسفی، و حتی قومی می‌تواند پررنگ‌تر شود تا جایی که در ساحت معرفت و مقام عرفان، طرفین همدیگر را یکی ببینند و به قول مولوی

جان شیران و سگان از هم جداست متحد جان‌های مردان خداست
با این نگاه، می‌توان پذیرفت که اطلاعات دروازه ورود به دنیای ارتباطات است همچنان که الفاظ، مقدمه ورود به دنیای معانی است. هرچه این "دوازه" وسیع‌تر، استوارتر، و شفاف‌تر به روی متقاضیان ارتباط باز شود آنها بهتر خواهند توانست با یکدیگر به همدلی پردازند. در این رویکرد، هرگاه متقاضی ارتباط، از سر صدق و با توجه به نیاز خویش به جست و جو پردازد حاصل جست و جوی پرسشگرانه وی دستیابی به اطلاعات کارآمد و مورد استفاده خواهد شد. او آنچه را که می‌خواهد می‌جوید و نه آنچه را که می‌جوید می‌خواهد. او تشنگی را ضرورت یافتن آب می‌داند و نه آب را برای اینکه تشنه شود جست و جو می‌کند. همچنان که مولوی گفته است:

آب کم جو تشنگی آور بدست تا بجوشد آبت از بالا و پست
در این حالت نه تنها دانش‌ها انتقال می‌یابند بلکه با وجود همدلی‌ها روابط اجتماعی تقویت و بنیان جامعه مستحکم‌تر می‌گردد. روابط می‌تواند از عالی‌ترین تا ساده‌ترین آن همچون روابط عاشق و معشوق، مرید و مراد، دو دوست یا دو همکار و همفکر مطرح باشد.

بسیار می‌بینیم که دو همکار، دو دوست، به ویژه اگر از کودکی باهم آشنا بوده باشند، آنچنان با هم همدلی و ارتباط دارند که تا آخر عمر پایدار می‌ماند. حتی اگر سال‌ها از یکدیگر دور باشند وقتی به یکدیگر می‌رسند همه پرده‌ها فرو می‌افتد و دیوار جدایی فرو می‌ریزد و همان ارتباط و همدلی برقرار می‌شود که بود. این همدلی زمانی مستحکم‌تر می‌شود که دیدگاه‌های مختلف فرهنگی، اجتماعی، دینی و... آنها همچنان هم سو مانده باشد.

همچنان که در علم اطلاع‌رسانی ما با فن‌آوری اطلاعات روبه‌رو هستیم و آن را زیرساخت هرگونه اطلاع‌رسانی می‌دانیم لازم است که در علم ارتباطات نیز برای تقویت و تسریع ارتباطات از همه فن‌آوری‌ها استفاده شود. این خطوط مواصلاتی را ارتباطات نامیدن خالی از مسامحه نیست. این از قبیل نامیدن محموله بجای محمل است. چنانچه در حوزه ارتباطات نیز، توسعه این گونه خطوط مواصلاتی را فن‌آوری ارتباطات

نامگذاری کنیم آنوقت، ارتباطات صرفاً به حوزه روابط انسانی تعلق می‌گیرد و دیگر نیازی نیست تا از واژه ارتباطات انسانی و یا اجتماعی استفاده کنیم. در این صورت، ارتباطات عیناً همان ارتباطات انسانی و اجتماعی در حوزه علوم انسانی است که مقصد و منتهای علم اطلاعات و اطلاع رسانی است. گذر از حوزه اطلاعات و استفاده از فن‌آوری‌های لازم در این راه صرفاً عبور از دروازه برای ورود به حوزه انسانی معناشناسی، اطلاع‌شناسی، و ارتباطات است. مرحله نخست مقدمه و مرحله دوم هدف است و برای رسیدن به هدف ناگزیر از پیمودن مقدمه هستیم. می‌توان این دو مرحله را به تماس با سطح و فرو رفتن در عمق نیز تشبیه کرد.

همچنین با پذیرش مطالب فوق، می‌توان چنین تصویر کرد که همچنان که اطلاع رسانی به مدد فن‌آوری اطلاعات در انتقال اطلاع می‌کوشد، فن‌آوری ارتباطات نیز برای ارسال پیام در حوزه ارتباطات نقش آفرین است، و همچنان که لفظ به معنا دلالت دارد اطلاعات نیز ما را به ارتباطات رهنمون می‌کند. اما این بدان معنا نیست که به محض انتقال لفظ معنا نیز کاملاً انتقال یافته است و به مجرد محقق اطلاع رسانی، ارتباط به معنای واقعی شکل گرفته باشد.

ورود به دنیای معانی و بررسی چند و چون ایجاد الفت و همدلی در دنیای ارتباطات خود بحث عمیق و مفصل انسانی است که ظاهراً تاکنون مدلی برای آن فراهم نیامده است. پیچیدگی وجود انسان چه بسا هرگز اجازه ندهد که همه این اقیانوس ژرف پیموده شود و شاید این همان تعبیری باشد که می‌گوید معانی در مردم است (برلوا، ۱۹۶۰، ص ۱۷۳).

عوامل محیطی و شرایط زمانی و مکانی در بازگشایی دروازه‌های معناشناسی و ارتباطات نقش به‌سزایی دارد. مصرف فوق‌العاده اطلاعات در جهان پراطلاع کنونی، دست کم به اعتقاد عده‌ای، نتوانسته است همدلی‌ها را افزون کند، بلکه به گونه‌ای دیگر در جدایی انسان‌ها از یکدیگر سهیم بوده است. وجود اختلافات، کشمکش‌ها، تا برسد

به شعار جنگ تمدن‌ها در بستر وجود و وفور اطلاعات می‌تواند مدعایی بر این قضیه باشد. به عبارت روشن‌تر، چون از اطلاعات و ارتباطات جنبه‌های کمی و فیزیکی آن مدنظر بوده است آنها که تمکن بیشتری داشته‌اند از آن به سود خود و در جهت بهره‌کشی از دیگران استفاده بیشتر برده‌اند (اسمیت، ۱۳۶۴). از این گذشته، کثرت اطلاعات موجب کثرت دیدگاه‌ها و تنوع‌طلبی و رواج بازار مصرف و جدایی انسان‌ها از یکدیگر شده است (ابل و دیگران، ۱۳۶۹، ص ۹۸؛ مولانا، ۱۳۷۱، ص ۱۷۲)

مآخذ

- ابل، الی و دیگران (۱۳۶۹). چندین صدا (گزارش مک برآید). ترجمه ایرج‌یار. تهران: سروش.
- اسمیت، آنتونی (۱۳۶۴). ژئوپلتیک اطلاعات. ترجمه فریدون مشیری. تهران: سروش
- بینگر، اتولر (۱۳۷۶). ارتباطات اقناعی. ترجمه علی رستمی. تهران: مرکز تحقیقات و مطالعات و سنجش برنامه‌ای صدا و سیما.
- پائو، میراندالی (۱۳۷۹). مفاهیم بازیابی اطلاعات، ترجمه اسداله آزاد و رحمت اله فتاحی. مشهد، دانشگاه فردوسی.
- خزّی، عباس (۱۳۸۰). "مروری بر مفاهیم و نظریه‌ها در قلمرو اطلاع‌شناسی". مجله روان‌شناسی و علوم تربیتی، ۳۱(۲): ۵۱-۷۷
- سینق، موهندز (۱۳۷۳). مدیریت کتابخانه و نظام اطلاع‌رسانی. ترجمه غلامرضا فدایی عراقی. تهران: دبیرخانه هیئت امنای کتابخانه‌های عمومی.
- فدایی عراقی، غلامرضا (۱۳۸۱). "اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی ابزار کارآمدی دولت علوی در نامه‌ای به مالک اشتر نخعی" در مجموعه مقالات کنگره بین‌المللی امام علی به کوشش مهدی گلشنی. تهران: مؤسسه مطالعات و تحقیقات.
- محسنیان راد، مهدی (۱۳۶۸). ارتباط‌شناسی. تهران: سروش.
- مولانا جلال‌الدین رومی (۱۳۶۱). مثنوی معنوی. تهران: امیرکبیر
- مولانا، حمید، (۱۳۷۱ الف). جریان بین‌المللی اطلاعات. ترجمه نویس شکرخواه. تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها.

مولانا، حمید(۱۳۷۱ب). گذر از نوگرایی. ترجمه یونس شکرخواه. تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها.
ویتاکار، کنت(۱۳۷۵). "در جستجوی نظریه‌ای علمی بررسی خدمات ارجاعی و اطلاعاتی. ترجمه غلامرضا
فدایی عراقی در کتاب و کتابخانه. تهران: سازمان مدارک فرهنگی انقلاب اسلامی.

Berlo, David K.(1960). *The Process & Communication, and Introduction to theory & Practice*.N.Y.:

Holt, Rinehart & Winston.

Louer, Tomas W.(2001)"Questions and informations". *Information Systems Frontier*, 3(1).

Menou, Michel T.(1996). *Measuring the impact of information on development*. Ottawa: Information

Development Research Center, Porra,Jaona(2001)."A dialogue with C.West churchman".

Information System Frontier, 3(1).