

## بررسی فراگرد ارتباط در کتابخانه

نرگس زندی روان<sup>۱</sup>

دکتر اسدالله آزاد<sup>۱</sup>

---

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

### 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 محسینان راد، فرایند مطلع‌سازی

### مقدمه

نیم قرن از طرح دیدگاه سایبرنتیک<sup>۲</sup> توسط نوربرت وینر<sup>۳</sup> ریاضی‌دان برجسته آمریکایی در سال ۱۹۴۸ میلادی می‌گذرد. این دیدگاه در این فاصله زمانی کوتاه تقریباً روش مطالعه تمام پدیده‌های مورد بررسی دانشمندان و محققان را تحت تأثیر خود قرار داده است. انسان در مسیر تحولات علمی از زمان ارسطو و اعتقاد به اصول متعارف<sup>۴</sup> به مدت چندین قرن به سوی تجربه‌گرایی<sup>۵</sup> گرایش داشته و در نیمه دوم قرن بیستم به نگرش به دست آوردن اصول متعارف روی آورده است. شاید قدرت پیشگویی پدیده‌ها در علوم انتزاعی (ریاضیات، زبان‌شناسی، و ...) و غیر انتزاعی (علوم اجتماعی، اقتصاد، ...) منجر به استیلای این نگرش شده باشد.

دانشنامه پیوسته گرویلر<sup>۶</sup> 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

۲. استاد گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد

۳. Cybernetics

۴. Norbert Wiener

۵. Axioms

۶. Empirismus

۷. Online Grolier Encyclopedia

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 متن "سایبرنتیک علم کنترل انسان و حیوان است"<sup>۱</sup> (لرنر: ۱۳۶۶: ۲۲) گروههای مختلف برای ارائه تعریفی کامل تلاش کرده اند. از میان آنها به دو تعریف که بیشتر مورد تأیید بوده و همچنین با هدف این مقاله هماهنگی دارد، در ذیل اشاره می شود.

۱. سایبرنتیک علم عمومی نظامهایی است که اطلاعات دریافت می کنند، اطلاعات می دهند و یا کلاً نظامهای اطلاعاتی اند (لرنر: ۱۳۶۶: ۲۴).

۲. سایبرنتیک، برخوردی روشمند<sup>۲</sup> با مطالعه و بررسی نظامهای محدود است که رفتار مشخصی را از خود نشان می دهند. این رفتار به عنوان رابطه معین آماری بین انگیزه ها<sup>۳</sup> و پاسخها<sup>۴</sup> تلقی می گردد. انگیزه ها بیانگر آثار محیط بر نظام و پاسخها نشان دهنده اثرهای نظام بر محیط است (لرنر: ۱۳۶۶: ۲۵).

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 می دارند، در منابع سایبرنتیک بیشتر مورد توجه قرار می گیرند.

الکساندر یا کولویچ لرنر<sup>۵</sup> از تلفیق دو تعریف یاد شده، تعریف به نسبت جامع تر 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 می دهد، و از سوی دیگر به بررسی ساختار این نظامها از دیدگاه تبادل متقابل اطلاعات میان عناصر مختلف آنها می پردازد» (لرنر: ۱۳۶۶: ۲۶).

---

۴. 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 سایبرنتیک است، نمی کاهد.

۵. Methodical approach

۶. Simuli

۷. Responses

۱. A. Y. Lerner

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<sup>۱</sup> این سؤال مطرح می‌شود، که این موجود زنده به عنوان یک نظام<sup>۲</sup> سازمند<sup>۳</sup> چه فرایندهای آگاهانه کنترلی و ارتباطی را برای حفظ وضعیت ارگانیکی خود پیش رو دارد.

در نگرش سیستمی، هدف ارگانیسرها 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<sup>۴</sup> 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: ۸۸:۱۳۶۲)

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

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.

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<sup>۱</sup> 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.

۱. Communication

محسنیان راد، نگارنده کتاب ارتباط‌شناسی از بین بیش از یک صد تعریف، بیست و هفت تعریف<sup>۱</sup> را انتخاب و بر اساس سه پرسش:

۱. ارتباط چه نوع چیزی است؟
۲. ارتباط چه چیزی را منتقل می‌کند؟
۳. 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: ۱۳۷۸: ۵۷).

تا کنون، تعاریف ارائه شده در خصوص ارتباط، از کلود شنن<sup>۲</sup>، وارون ویور<sup>۳</sup> و دیوید برلو<sup>۴</sup> در بسیاری از منابع مبنای پرداختن به بحث ارتباط قرار گرفته‌اند (۱) تعاریف ارائه شده از سوی نامبردگان در نظام تجزیه تعاریف به مفاهیم توسط محسنیان راد به طور کامل وارد شده است (۲) این نوشته نه بر ارتباطها در داخل نظامهای ماشینی، که بر ارتباط انسانی در یک نظام معطوف تمرکز دارد (۳) 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.

---

۱. 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 بین المللی تحقیقات ارتباط جمعی، چارلز کولی، ریموند ویلیامز، چارلز موریس، میکی اسمیت، جرج گردن، رونالد بنز، دنیس لانگی.

۱. Claude E. Shannon  
۲. Warren Weaver  
۳. David Berlo

- بنا به تعریف یاد شده، سه پاسخ به سه پرسش مطرح شده به این شکل خواهد بود:
۱. ارتباط فراگرد<sup>۱</sup> است.
  ۲. ارتباط پیام<sup>۲</sup> را منتقل می‌کند.
  ۳. شرط تحقق ارتباط، مشابهت معنا در گیرنده پیام با معنای مورد نظر فرستنده پیام است.

### مدل ارتباطی

کارل داچ<sup>۳</sup> 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». (باد: ۱۳۷۷: ۹۱)

الیزابت آندروش<sup>۴</sup> درباره مدل ارتباط<sup>۵</sup> 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: ۱۳۷۸: ۳۱۵)

یک مدل مطلوب باید: (۱) تا آنجا که ممکن است عناصر اصلی را که در فراگرد ارتباط وجود دارد به وضوح و با جایگاه صحیح به نمایش درآورد (۲) روابط پیچیده خاص ارتباط و نه روابط مربوط به موضوعهای همجوار را در خود جای دهد (محسنیان راد: ۱۳۷۸: ۳۱۸).

---

۴. Process

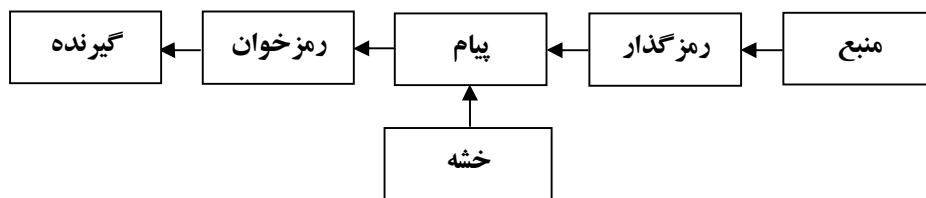
۵. Message

۶. Karl Deutsch

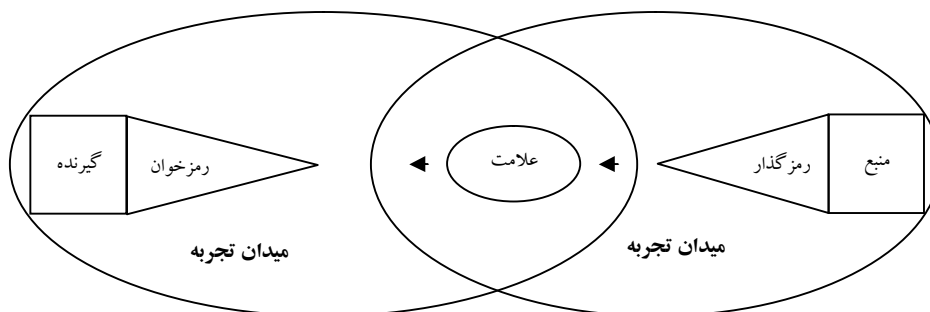
۱. E. G. Andersch

۲. Communication model

نخستین مدل ارتباط در سال ۱۹۴۹ توسط کلود شِن و وارون ویور با دیدگاه ارتباط الکترونیکی ارائه شد (همان: ۳۷۸). پس از آن، پژوهشگران علم ارتباط هر یک به ارائه مدل برای ارتباط پرداختند، که از آن میان مدل ویلبر شرام<sup>۱</sup> که در سال ۱۹۵۲ 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 گیرندهٔ مشترک می‌باشد، حایز طرح است (همان: ۳۸۳).



شکل ۱. مدل ارتباطی کلود شِن و وارون ویور



شکل ۲. مدل ارتباطی ویلبر شرام

۳. Wilber Schramm

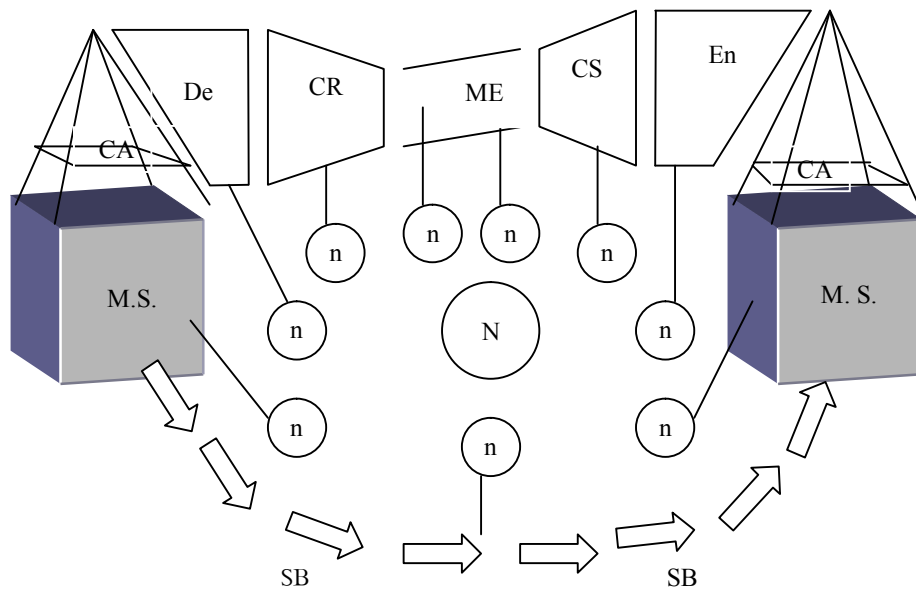


بررسی فراگرد ارتباط در کتابخانه / ۱۶۳

محسنیان راد بر اساس تعریفی که از ارتباط ارائه کرده، مدل زیر را طراحی و پیشنهاد نموده است. این مدل در ۷ نوامبر ۱۹۸۵ 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
SB	send back	پس فرست
E'v	evaluation of send back	ارزیابی پس فرست
N	noise	خشه یا نوفه



شکل ۳. مدل ارتباطی محسینان راد

### شرح مدل ارتباطی محسینان 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 معانی برای انتخاب نحوه ارائه<sup>۱</sup> از سطح توانایی ارتباط عبور می‌کند. عناصر معنا پس از عبور از سطح توانایی ارتباط - که می‌تواند از بسیار

۱. Treatment

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 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.

وسيله ارسال رمز، نحوه ارائه را با مجموعه رمزها 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 الکتریسیته 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 پیش‌داشته‌های 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»<sup>۱</sup> خوانده می‌شود. در این لحظه، به منظور ارسال پس‌فرست، نقش فرستنده و گیرنده با یکدیگر معاوضه می‌شود و گیرنده به فرستنده تبدیل خواهد شد.

پس‌فرست 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 معنای عبور عناصر معنا از سطح توانایی ارتباط، تفسیر و ارزیابی پیام (پس‌فرست) دریافت شده در گیرنده رخ می‌دهد. حاصل تفسیر و ارزیابی در گیرنده پیام نیز، تعامل معنای متجلی شده با پیش‌داشته‌های ذهنی گیرنده در حوزه موضوعی پیام دریافت شده است که در نهایت پس‌فرست متقابل تولید و ارسال می‌شود.

بازخورد<sup>۲</sup> 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 فراگردی 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.

۱. Send back

۲. Feedback

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 این‌گونه تشریح کرده است: «یک ارتباط گر، امیدوار است که ارتباطش بالاترین حد صحت<sup>۱</sup> را داشته باشد و بالاترین حد صحت آن است که وقتی رمزگذاری در بالاترین حد صحت انجام شود، بیان معنای<sup>۲</sup> 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: ۳۲۸)

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، ۳۲۸). علی‌اکبر فرهنگی هدف از

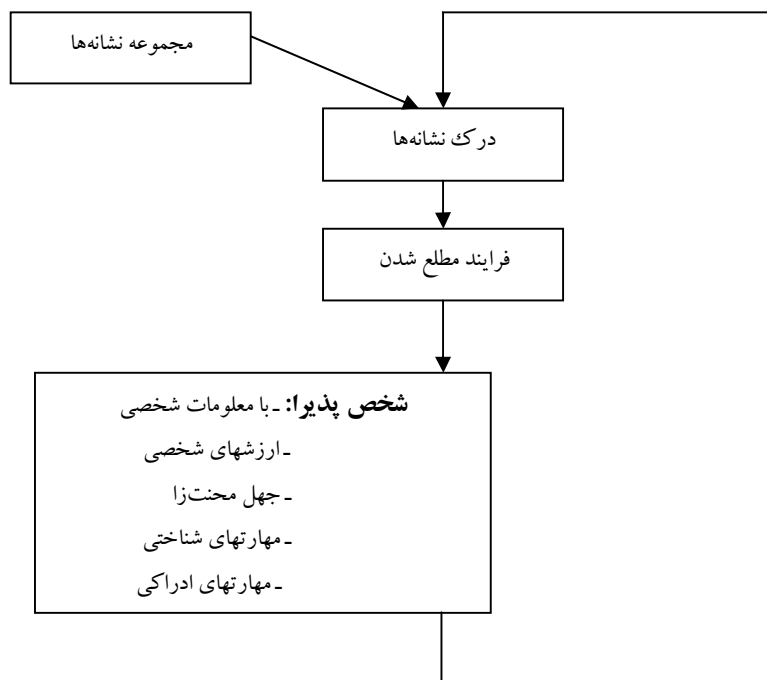
۱. High-fidelity

۲. Express of meaning

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

۱. انتقال مفهوم یا اطلاعات
۲. ایجاد شرایط مناسب‌تر زیستن با هم و زندگی بهتر
۳. کسب لذت یا مسرت
۴. نفوذ بر نگرشها<sup>۱</sup>

مایکل کی. باکلند<sup>۲</sup> 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.



شکل ۴. فرایند مطلع‌سازی

۱. Attitude influence  
 ۲. Michael Keeble Buckland

از مقایسه مدل فرایند مطلع سازی و مدل ارتباطی محسنیان راد، نقاط مشترک متعددی را می توان استخراج کرد. جریان نشانه ها به جای جریان دانش در فرایند مطلع سازی 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 پیش داشته های 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 کتابخانه ها به چشم می خورد.

### تحلیل فراگرد ارتباط در کتابخانه

در انطباق کتابخانه با مدل ارتباطی محسنیان راد، این سؤال مطرح می شود: آیا کتابخانه منبع معناست؟ از گفته ساچس<sup>۱</sup> که: «معنا در حافظه نگهداری می شود» (محسنیان راد: ۱۳۷۸: ۱۷۸) این گونه بر می آید که مخزن منابع کتابخانه یا منابع دسترس پذیر از طریق پایگاههای پیوسته<sup>۲</sup>، منبع معنا نیست. آنها مجموعه ای از شکل ظاهری نمادهایی هستند که برای بازنمون معنا به کار می روند. کتابخانه ها داده ها را دریافت، انباشت و بازیابی می کنند. بنابراین منابع دانش محسوب نمی شوند. 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 داده ها دسترسی می یابند، همانگونه که در فراگرد ارتباط دریافت کننده پیام مجموعه ای از رمزها را دریافت می کند و به معنای متجلی شده در فرستنده دسترسی ندارد.

۱. Suchs

۲. Online Database

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. (محسینان راد: ۱۳۷۸: ۹۱)

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، بی شک بر فراگرد ارتباط بین استفاده کننده و منبع دانش از طریق کتابخانه تأثیر گذار است. کتابخانه از یک سو در متجلی سازی معنای مورد نظر پدید آور اثر در ذهن جامعه استفاده کننده با کاستی فاصله از منبع دانش روبه روست و از سوی دیگر می تواند بر سطح ارتباطی پدید آور و جامعه استفاده کننده تأثیر مستقیم گذارد.

ارائه داده ها به جامعه استفاده کننده از طریق کتابخانه می تواند در یک سطح ارتباطی وسیع تر نسبت به پدید آور، به تنهایی انجام پذیرد. زیرا کتابخانه ابزارهای افزایش سطح ارتباطی با جامعه استفاده کننده را از طریق فضای کتابخانه، خدمات مرجع، طراحی وبسایت کتابخانه، تولید فهرستهای پیوسته همگانی<sup>۱</sup>، فهرستهای چاپی، تدوین بروشورها، طراحی پوسترهای معرفی منابع، برگزاری نمایشگاههای تازه های منابع و ... در اختیار دارد. بدیهی است، به کارگیری هریک از این ابزارها در زمان مقتضی خود، به افزایش سطح ارتباطی کتابخانه و جامعه استفاده کننده منجر شده و نقاط تلاقی این جامعه را با منابع دانش افزایش می دهد.

اعتمادسازی دسترسی به مخزن دانش با فاصله کوتاه، می تواند بر کمیت و کیفیت ارتباط جامعه استفاده کننده بیفزاید. استقبال از عضویت و استفاده از گروههای بحث الکترونیکی<sup>۲</sup>، گروههای گپ الکترونیکی<sup>۳</sup> و گروههای خبری<sup>۴</sup> می تواند در نیاز به ارتباط با مخزن دانش با فاصله نزدیک ریشه داشته باشد. اما این گروهها تا چه اندازه توسط کتابخانه ها ایجاد می شوند، یا کتابخانه ها تا چه اندازه برای شناسایی و معرفی این گروهها به جامعه استفاده کننده از مجموعه خود تلاش می کنند؟ کتابخانه ها می توانند به صورت آگاهانه برای برقراری ارتباط بین صاحبان دانش (پدید آورندگان آثار) و جامعه

۱. Online Public Access Catalogues (OPACs)

۲. Electronic discussion groups

۳. Online chat groups

۴. News groups

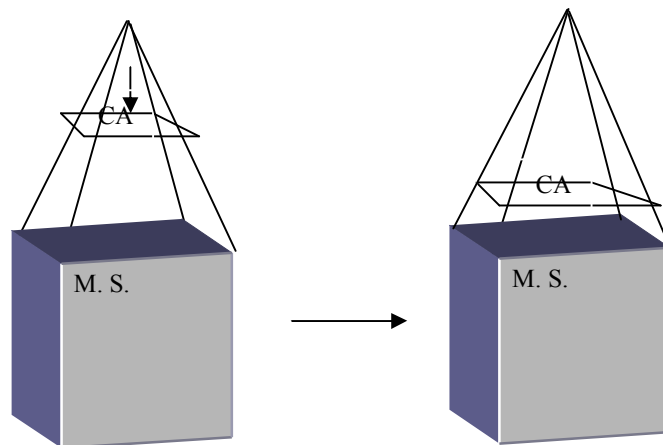
استفاده‌کننده، بویژه در زمینه موضوعی مورد هدف کتابخانه خود برنامه‌ریزی کنند. امروزه، بیشتر منابع همراه با نشانی پست الکترونیکی پدیدآور اثر منتشر می‌شوند که این موقعیت، شرایط لازم برای کتابداران را در ایجاد گروه‌های مباحثه و خبری فراهم می‌آورد. اگر کتابخانه را در مدل ارتباطی محسینان راد سطح توانایی ارتباط 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: ۱۳۷۸: ۱۵). 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 استفاده کننده را کاهش می دهد. 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 مشابه با آنچه مورد نظر فرستنده بوده است، منجر می شود. بنابراین، انتظار می رود متصدیان فراگردهای ارتباطی، با کاهش فیلترها و فاصله ها، برخورد مستقیم تر فرستنده و گیرنده را طراحی و پیاده سازی نمایند و بدین وسیله انتقال اطلاعات به صورت دست اول را مقدور و تسهیل نمایند.



شکل ۵. افزایش سطح ارتباط با نزدیک شدن به پدیدآورندگان آثار در کتابخانه

در توضیح فیلترهای ارتباطی، اشاره به سازماندهی اطلاعات در کتابخانه ها مطرح می شود. آنچه جامعه استفاده کننده به عنوان فهرستی از اطلاعات مورد نیاز در یک بازیابی به دست می آورد، یک بار توسط پدیدآور اطلاعات در تدوین یک اندیشه به شکل قابل انتقال و بار دیگر توسط کتابداران و سازمان دهندگان اطلاعات، مورد فرایند رمزگذاری قرار گرفته است. پدیدآورندگان 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 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 کارآیی، 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 سازمان دهندگان 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 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 پدید آورندگان 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 (۱۳۷۹). *ارتباطات و فرهنگ*. ترجمه مهدی بابائی اهری. ج ۱، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی (سمت).
- باد، جان (۱۳۷۷). *ارتباط شناسی و کتابداری*. ترجمه محبوبه مهاجر و نورالله مرادی. تهران: سروش (انتشارات صدا و سیما).
- باکلند، مایکل کی (۱۳۸۲). *خدمات کتابخانه در نظریه و عمل*. ترجمه مرتضی کوکی. تهران: چاپار.
- بلیک، رید؛ هارولدسن، ادوین (۱۳۷۸). *طبقه بندی مفاهیم در ارتباطات*. ترجمه مسعود اوحدی. تهران: سروش (انتشارات صدا و سیما).

- دروین، برندا. (۱۳۸۳). «از نگاه استفاده‌کننده: معرفی روش شناسی کیفی-کمی معنابخشی». ترجمه ابراهیم افشار، کتابداری و اطلاع‌رسانی: جلد هفتم، شماره ۱. ۱۰۲-۸۱.
- دستغیب، محمدباقر (۱۳۸۳). «مروری بر نمایه‌سازی معانی پنهان: نظریه و کاربردها». کتابداری و اطلاع‌رسانی: جلد هفتم، شماره ۱. ۶۲-۵۳.
- رشیدپور، ابراهیم. (۱۳۴۸). 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 (۱۳۸۳). کندوکاوها و پنداشته‌ها: مقدمه‌ای بر روش‌های شناخت جامعه و تحقیقات اجتماعی. تهران: انتشار، چاپ چهاردهم.
- ژراردن، لوسین (۱۳۶۰). بیوتیک: تکنولوژی از جانداران الهام می‌گیرد. ترجمه محمود بهزاد و پرویز قوامی. تهران: سروش.
- فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۷۸). «بلیشوی اینترنت: گفتاری پیرامون مشکلات سازماندهی، جستجو و بازیابی اطلاعات در وب جهانگستر». کتابداری و اطلاع‌رسانی: جلد دوم، شماره ۱، ۲۲-۱.
- فرشاد، مهدی (۱۳۶۲). نگرش سیستمی. تهران: امیرکبیر.
- فرهنگی، علی اکبر (۱۳۷۹). ارتباطات انسانی. ویرایش ۲، ج ۱. تهران: خدمات فرهنگی رسا.
- گزنی، علی (۱۳۸۰). «سازماندهی اطلاعات در نظامهای بازیابی اطلاعات». کتابداری و اطلاع‌رسانی: جلد چهارم، شماره ۱، ۹۵-۷۰.
- لرنر، آ. یا (۱۳۶۶). مبانی سیبرنتیک. ترجمه کیومرث پریانی. تهران: دانش پژوه.
- محسنیان راد، مهدی (۱۳۷۸). ارتباط‌شناسی: ارتباطات انسانی (میان فردی، گروهی، جمعی). تهران: سروش (انتشارات صدا و سیما).
- نوکاریزی، محسن و علی حسین قاسمی (۱۳۸۱). «چشم‌اندازی بر ارتباطات و سیبرنتیک». کتابداری و اطلاع‌رسانی: جلد پنجم، شماره ۲. ۴۰-۲۵.

- ویندال، سون؛ سیگنایترز، بنو؛ اولسون، جین (۱۳۷۶). 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. (۲۰۰۳) Information as sign: semiotics and information science. Journal of Documentation. Vol. ۵۹. No. ۵ [Online] Available: <http://www.emerald-library.com>