

تعیین و تبیین عناصر و ساختار ارتباط در نظام کتابخانه و پیشنهاد مدل ارتباط برای آن

حیدر مختاری^۱

با همکاری دکتر اسدالله آزاد^۲

چکیده

کتابخانه، نظامی باز است که عناصر و ساختار فرایند ارتباط را در بخشهای مختلف و نیز در کلیت آن می‌توان مشاهده کرد. بررسی کتابخانه از وجه ارتباطی، به شناخت نقاط قوت و ضعف آن کمک کرده و به ارائه بهتر خدمات می‌انجامد. در این مقاله، بر اهمیت توجه به وجوه ارتباطی کتابخانه، تعریف ارتباطات، تعیین دامنه و شمول آن تأکید گردیده و ضمن بررسی اجمالی مدلها و نظریه‌های ارتباط، عناصر و ساختار ارتباط در کتابخانه به عنوان یک نظام باز تعیین و تشریح شده و در نهایت بر اساس این عناصر و ساختار، یک مدل ارتباط در کتابخانه پیشنهاد و چند کارکرد و فایده آن مطرح گردیده است.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه، ارتباط، مدل، نظام.

۱. دانشجوی دکترای علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد E-mail: mokhalzar@yahoo.com

۲. عضو هیئت علمی گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد.

مقدمه

وجه ارتباطی کتابخانه

کتابخانه از دیرباز محیطی شناخته می‌شده که به کارگردآوری، ذخیره و اشاعه اطلاعات می‌پردازد. در توضیح و تفسیر کارکردهای کتابخانه، کمتر به وجه ارتباطی آن توجه شده‌است؛ درحالی‌که کتابخانه در حکم نظامی باز است که تمامی اجزاء، عناصر و ساختارهای ارتباطی را می‌توان در آن مشاهده و هر جزء از کارکردهای کتابخانه را به جزء یا اجزایی از عناصر ارتباط منتسب نمود. بررسی و تحلیل نظام کتابخانه از دید وجه ارتباطی آن، می‌تواند در بهبود خدمات مختلف کتابخانه و تعیین نقاط ضعف و قوت آنها یاری‌رسان بوده و در نهایت، برنامه‌ریزی بهتر و اصولی‌تری را برای ارائه آنها فراهم می‌آورد. این دیدگاه در عین حال، محدودیتهای خود کتابخانه و محدودیتهای اعمال‌شده از سوی دیگر نظامهای مرتبط با کتابخانه را - که به ترتیب در حکم عوامل درونی و بیرونی اثرگذار بر روند ارتباطی آن عمل می‌کنند - معین ساخته و چالشهای فراوی کتابداران برای مقابله/ انطباق با این محدودیتهای ذاتی متأثر از باز بودن نظام کتابخانه را مشخص می‌سازد.

در مقاله حاضر، ضمن تعریف کلی ارتباط و ارتباطات و تعیین دامنه و شمول آن و با بررسی اجمالی مدلها و نظریه‌های عمده ارتباط، به تبیین و تشریح ارتباط و ارتباطات در نظام کتابخانه می‌پردازیم و در نهایت، کارکردهای مختلف کتابخانه را به اجزا و عناصر عمده ارتباط منتسب کرده و بر این اساس، مدل پیشنهادی ارتباط در کتابخانه را ارائه و تفسیر می‌کنیم. هدف مقاله، گشودن راهی برای تحقیقات بیشتر در شرح و بسط و نقد این مدل و دیگر مباحث مطرح در فرایند ارتباطی کتابخانه است.

ارتباط و ارتباطات: تعریف، دامنه و شمول

هر موجود زنده‌ای، ارتباط برقرار می‌کند. ارتباط حتی در موجودات غیرزنده و درون کوچکترین اجزای مواد از قبیل اتمها و مولکولها - به صورت جاذبه بین مولکولی - وجود دارد. ما انسانها در دنیایی از علایم و نشانه‌های ارتباطی احاطه شده‌ایم که در نهایت،

برخی از این علایم ارتباطی برایمان قابل فهم و مفید است و به ارتباط می‌انجامد. ارتباط و ارتباطات چنان همه‌گیر و عادی است که اغلب حضور فراگیران را فراموش کرده و توجهی بدان نداریم. این موضوع چنان گسترده و مورد نظر حوزه‌های مختلف علوم است که هر حوزه‌ای به فراخور وسعت و زمینه‌های مطرح خود به تعریف و تبیین آن پرداخته است؛ بخصوص که عصر کنونی ارتباطات و اطلاعات را نمی‌توان بدون ارتباطات، بویژه از جهت تأثیر فناوری بر آن، تصور کرد. با وجود این، فرایند کلی ارتباط کم و بیش مشابه بوده، بررسی و مطالعه آن در قالبی کلی و بدون در نظر داشتن یک نظام و یا فناوری خاص میسر است (Lafrance, 1990: 1). همین امر، امکان تعریف کلی و مستقل این فرایند و تعیین اجزا و عناصر آن را به دست می‌دهد. به سبب همین تنوع و گستردگی، تمامی تعاریف و مفاهیم مطرح شده در این مقاله کلی و مقدماتی است و به منظور درک و تبیین موضوع ارتباط در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی مطرح شده‌اند. علاقه‌مندان را به پیگیری مباحث جزئی و گسترده این مبحث در منابع مختلف توصیه می‌کنیم.

برای ارائه تعریفی از ارتباط، این روند پویا، سیال و جاری در زمان را باید ایستا فرض کرده و تنها لحظه‌ای از آن را طی زمان تصور نماییم؛ چنانکه سطلی از آب را از رودخانه‌ای پرشتاب و خروشان پر کرده و در صدد مطالعه این آب به عنوان نمودی از آن رودخانه برآییم! به هر حال، در تمامی دیدگاه‌های مرتبط با این رویکرد ناگزیریم چنین فرضی ایستا را اساس قرار دهیم.

در تعریف کلی از ارتباط، می‌توان تمامی کارهای لازم برای تأثیرگذاری ذهنی بر ذهن/اذهان دیگر، تبادل و یا اشتراک اطلاعات، سعی در تفاهم معانی مشترک و فهم متقابل معانی مورد نظر فرستنده پیام (ارتباط گیرنده) را نوعی ارتباط دانست^۱ (Conroy & Jones, 1986: 7). در عین حال، ماهیت ارتباط غیرقطعی است؛ زیرا هم تحت تأثیر خشه

۱. ارتباط (communication) از اصل کلمه لاتین common به معنی وجه اشتراک آمده و معادل فارسی آن فاقد این معناست؛ مثلاً به اشتراک گذاشتن اندیشه‌ها و عقاید نوعی ارتباط است. جمع این کلمه (communications) بیشتر به وسایل ارتباط اشاره دارد تا به خود فرایند ارتباط.

(نویز) در تمامی مراحل خود و عواملی مثل عدم امکان انتقال کامل معناست - بدان جهت که در ذهن افراد وجود دارد - و هم به جهت تأثیرپذیری‌اش از تصمیم و پیش‌داشته‌های ذهنی ارتباط گیرندگان، پیش‌بینی‌ناپذیر است (Ziemer, 2002:1). با وجود این، ارتباط یک اصل تغییرناپذیر دارد: هدف ارتباط، انتقال اطلاعات (در قالب پیام) از منبع یا فرستنده برای ارسال آن به مقصد یا گیرنده است؛ به نحوی که اطلاعات در این روند، از خشه تأثیرپذیری جدی نداشته باشد (Lafrance, 1990:2).

از آنجا که مطالب و مباحث گفته شده بیشتر بر ارتباطهای انسانی تأکید دارند و ارتباطات علاوه بر این، دارای تقسیم‌بندیهای دیگری چون ارتباط انسان با ماشین، انسان با حیوان و ... هم هست، ناگزیریم به ارائه تعریفی جامع پردازیم، به طوری که در نظام کتابخانه هم قابل پذیرش باشد. «محسین‌راد» در *ارتباط‌شناسی* (۱۳۶۹) مطابق با دیدگاه محققان مختلف این حوزه به تجزیه و تحلیل و جمع‌بندی تعاریف مختلفی از ارتباط پرداخته و تعریفی نسبتاً جامع از آن ارائه داده است که آن را می‌پذیریم: «ارتباط عبارت است از فراگرد انتقال پیام از سوی فرستنده برای گیرنده، مشروط بر اینکه در گیرنده پیام مشابهت معنی با معنی مورد نظر فرستنده پیام ایجاد شود.»^۱ (ص. ۵۷).

اجزا و عناصر ارتباط

در هر نوع ارتباطی دست‌کم به سه عنصر اساسی نیاز است: منبع (فرستنده پیام)^۲، مقصد (گیرنده پیام)^۳ و خود پیام^۴. گذرگاه و وسیله ذخیره و انتقال پیام را مجرا یا کانال^۵ می‌نامیم. منبع، پیام مورد نظر خود را برای ایجاد قابلیت انتقال آن از طریق کانال، ابتدا

۱. در این تعریف فراگرد همان فرایند (process) است که به پویایی، سیالیت و تداوم ارتباط و تعامل اجزای آن اشاره دارد. مشابهت معنی بین گیرنده و فرستنده همواره کامل نیست و همین امر فرایند ارتباط را نسبی و غیرقطعی می‌سازد.

2. Message source/Sender.
3. Message receiver/Destination.
4. Message.
5. Canal.

تعیین و تبیین عناصر و ساختار ارتباط در نظام کتابخانه ... / ۲۶۳

رمز گذاری^۱ می‌کند. مقصد پیام مورد نظر را پس از عبور آن از کانالی معین دریافت، رمزگشایی^۲ و تفسیر می‌کند. بعید نیست که در این مرحله، پیام تحت تأثیر پیش‌داشته‌ها، طرز تلقی، شرایط درونی و بیرونی گیرنده قرار گیرد؛ چنانکه در تمامی مراحل انتقال پیام - بخصوص حین گذر آن از کانال- عوامل مختلف مزاحمی تحت عنوان «خشه» یا نویز^۳ وارد عمل شده و بر پیام در حال انتقال تأثیر منفی می‌گذارند. کانال باید ظرفیت کافی و قابلیت مناسب برای ارسال پیام را داشته‌باشد و پیام -که در قالب رمزها و علائم ارسال می‌شود- نیز قابل فهم گیرنده آن باشد (Schramm, 1997: 51-4).

«بازخورد»^۴ فرایند متوالی حاصل از «پس‌فرست»^۵ پیام (برگشت‌دادن آن) به منبع از سوی مقصد و تفسیر این پیام از طرف منبع و ارسال حاصل این تفسیر به فرستنده در ادامه ارتباط به منظور تقویت پیام‌رسانی است. در اینجا، نقش فرستنده با گیرنده عوض می‌شود. منبع با کمک این پس‌فرست، پیام خود را اصلاح و روند انتقال معنی به مقصد را در ادامه ارتباط آسان‌تر می‌نماید. البته، بازخورد می‌تواند ناشی از اصلاح پیام توسط خود فرستنده هم باشد. در صورتی که بتوان ظرفیت کانال ارتباط را افزایش داد، میزان خشه را کاهش و پیام را با نظم بیشتر و پراکندگی کمتری ارائه داد، فرایند ارتباط موفق‌تر خواهد بود (Skyttneer, 1998: 155-8).

برای توضیح بیشتر عناصر ارتباط، مثالی آشنا در محیط کتابخانه ارائه می‌دهیم: نویسنده، ویراستار و طراح آثاری را تولید می‌کنند. اینان منبع و فرستنده پیام (اطلاعات) هستند که آن را در قالب رمزها و نشانه‌هایی (چون نوشتار و تصویر) رمزگذاری کرده و ارسال می‌کنند. این پیامها از طریق کتاب، مقاله، تابلوهای هنری و دیگر محملهای اطلاعات، در اختیار گیرندگان بالقوه قرار می‌گیرد. این محملها، وسایل ارسال رمز فرستندگان هستند که در عین حال می‌توانند وسایل دریافت رمز در گیرندگان هم باشند.

1. Encoding.
2. Decoding.
3. Noise/Parasite.
4. Feed-back.
5. Send-back.

پیامها باید از کانالی چون سازماندهی اطلاعات عبور کنند تا قابلیت استفاده آسان از آنها، فراهم شود. اطلاعات سازماندهی شده از کانال خارج و از طریق وسایل دریافت رمز به گیرندگان رسیده، رمزگشایی می‌شوند تا امکان دریافت پیام در قالب اصلی و پیش از رمزگذاری میسر شود. در این مرحله، کاربران - حتی خود کتابداران - گیرندگان بالقوه پیام (اطلاعات) هستند. لحاظ کردن نظرات کاربران در روند سفارش، سازماندهی و اشاعه اطلاعات در واقع نوعی بازخورد است. اشتباه فهرست‌نویس در تعیین درست شناسه‌های موضوعی، ممیزی کتابدار در حین سفارش منابع، ضعف نگارشی نویسنده در حین تألیف کتاب، ناتوانی موتورهای جستجو در بازیابی هوشمند اطلاعات و ... نمونه‌هایی از خشه‌اند.

نگاهی به مدلها و نظریه‌های ارتباط

در یک دید کلی، مدل عبارت است از نمایش نظام‌دار یک شیء، رویداد و یا پدیده در شکلی آرمانی و انتزاعی که امکان تمرکز بر روی اجزای آن شیء و یا پدیده و مطالعه تفصیلی آن را فراهم می‌سازد. مدل‌های ارتباط به تبیین رفتار ارتباطی و بازنمون تعامل اجزا و عناصر آن می‌پردازند؛ با وجود این، مدل‌های ارتباط هم مثل دیگر مدل‌ها ایستا بوده و فرایندی پویا را در قالبی ایستا و به صورت لحظه‌ای در زمان نمایش می‌دهند. مدل‌ها هر چند ساده بوده و امکان بررسی و یافتن واقعیات جدید را می‌دهند، اما سادگی بیش از حد آنها هم معادل با لحاظ نکردن برخی اجزا و کم شدن دقت و شمول مدل‌هاست. برای تمرکز بر اجزا و عناصر ارتباط و تعیین روابط آنها، مجبوریم به ساخت چنین مدل/مدلهایی محدود از آن پردازیم.

برای فراگرد ارتباط مدل‌های مختلفی پیشنهاد شده‌است که هر کدام از منظری بر این پدیده نگریسته و سعی در تبیین و تشریح آن از دیدگاه خاصی داشته‌است. این مدل‌ها را می‌توان در چندین گروه کلی جای داد که عبارتند از: مدل‌های کلاسیک، مدل‌های خطی، مدل‌های غیرخطی، مدل‌های چندبعدی و مدل‌های پیشنهادی جدید. در اینجا صرفاً به کلیت

این گروه‌ها خلاصه‌وار و در حد نیاز اشاره می‌شود. علاقه‌مندان به جزئیات بیشتر را به مقاله اینترنتی برگرفته از «دیوید مورتسن» ارجاع می‌دهیم (Mortensen, 1972).

مدلهای کلاسیک، کارکرد ارتباط اقتناعی می‌دانند که هدف آن نفوذ به ذهن گیرنده پیام و ترغیب اوست و بر ارتباطات فردی تأکید دارند. مهمترین این مدلها، مدل‌وارهٔ ارسطوست. در مدل‌های خطی، فراگرد ارتباط یک‌سویه و بظاهر در اختیار فرستندهٔ پیام است. از جمله این مدلها مدل معروف «شانون و ویور»^۱ است که بیشتر به وجوه فنی ارتباط و کارکرد ریاضی آن اشاره دارد و به مواردی چون افزودگی یا حشو، خشه و آنتروپی^۲ (بی‌نظمی) قایل است. مدل‌های غیرخطی هم بر بازخورد، پیش-داشته‌های افراد در روند ارتباط، خاصیت سیالیت و تغییر نقش در ارتباط (بخصوص ارتباط انسانی) نظر دارند. مدل سیبرنتیکی «نوربرت وینز»^۳ با لحاظ کردن مسئلهٔ تأثیر در ارتباط یا همان بازخورد به عنوان راهبردی مهارکننده در این فراگرد، غیرخطی بودن ارتباط را بیش از پیش مطرح ساخت. مدل‌های چندبُعدی، مسائل پیچیدهٔ انسانی را در روند ارتباط و عوامل مختلف بیرونی و درونی مطرح در آن را پیش می‌کشند؛ مثلاً «بارنلوند»^۴ در مدل خود عناصر کلامی و غیرکلامی ارتباط در انتقال پیام و کسب معنی را تبیین و اذعان می‌کند که انگاره‌های رفتارهای ارتباطی همیشه به یک شکل واحد تکرار نمی‌شوند (محسنیان‌راد، ۱۳۶۹: ۸۸-۱۹۷).

در بین عمده‌ترین نظریه‌های ارتباط، دو نظریهٔ «نظام» (سامانه) و «اطلاعات» قابل ذکرند. در نظریهٔ نظام، ارتباط اجزا و عناصری به هم پیوسته و درهم تنیده دارد که هر یک از دیگری تأثیر می‌پذیرد. ارتباط عامل به هم‌پیوستگی و اشتراک مساعی افراد و اعضای یک نظام (مثلاً نظام اجتماعی و یا کتابخانه) است. در نظریهٔ اطلاعات، «کلود شانون» و همکارانش سعی دارند اطلاعات مبادله شده در فرایند ارتباط را اندازه‌گیری و مباحثی

1. Shannon & Weaver.
2. Redundancy.
3. Anthropy.
4. Norbert Wiener.
5. Barnlund.

همچون حشو، بی‌نظمی، و خشه را مطرح می‌کنند (Conroy & Jones, 1986:9-10). بی‌نظمی، عامل عدم قطعیت و کم شدن اطمینان بوده و ناشی از اضافه بار اطلاعات، تصادفی بودن داده‌ها و در کل، برابر بودن احتمال انتخاب از بین موارد مختلف است. با راهکارهایی چند، از جمله حشو می‌توان بر بی‌نظمی فایز آمد و عدم قطعیت را کم کرد. حشو در واقع تکرار موارد مشابه برای کاهش اشتباهات است؛ مثل قواعد ساختاری دستور زبان که نوعی حشو است و به درک و فهم بهتر جملات متن کمک می‌کند.^۱ برای مثال، اگر در کتابخانه‌ای هر عنوان منبع اطلاعات فقط از روی یک شماره بازیابی یافت شود، بی‌نظمی در آن کتابخانه حداقل است؛ در صورتی که اگر در کتابخانه‌ای فقط بدانیم منبعی وجود دارد و جای ذخیره آن را ندانیم، بی‌نظمی در آنجا حداکثر است.

کتابخانه در نقش یک نظام باز

نظام (سامانه) ترکیبی هدفمند از اجزا، عناصر و قسمت‌های مختلف است که با همدیگر یک کل را می‌سازند و هر کدام از این عناصر، در ساختاری معین قرار دارد و مسئول انجام کاری است. تغییر در هر جزئی از نظام بر کل اجزای آن اثرگذار است. همچنین، اساساً دو نوع نظام «نظام باز» و «نظام بسته»^۲ وجود دارد: در نظام بسته، نظام با بیرون از خود و عناصر و اجزای بیرونی تماس و تعاملی ندارد و در انزوا به سر می‌برد. برعکس، در نظام باز، ارتباط نظام با نظام یا نظام‌های بیرونی و اجزا و عناصر خارج خود وجود دارد و تغییرات محیط بیرون بر آن اثرگذار است (Wikipedia, 2006، ذیل مدخل Systems).

کتابخانه هدف معین و مشخص دارد: ارائه خدمات به جامعه انسانی. کتابخانه برای حصول به این هدف بخش‌ها و ساختارهایی متعامل دارد: بخش سفارش، امانت، فهرست‌نویسی، مرجع و ... که هر کدام در جایگاه خاصی از کل کتابخانه قرار دارند و با

۱. حشو را نظم‌گرو می‌توان گفت؛ زیرا در مقابل آنتروپی (بی‌نظمی) قرار دارد و چیزی است که قابل پیش‌بینی باشد (باد، ۱۳۷۶: ۲۳).

همدیگر در ارتباطند و تأثیر و تأثر آنها از همدیگر امری بدیهی است. بنابراین، کتابخانه یک «نظام» است. از طرفی، کتابخانه از نظامهای اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و ... بیرون از خود متأثر است. مثلاً، رکود اقتصادی جامعه و کم شدن درآمدهای عمومی دولت احتمالاً بر میزان بودجه و در نتیجه، تعداد منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی تأثیری منفی خواهد داشت. بنابراین، کتابخانه «نظامی باز» است: نظامی با هدف معین و اجزا و ساختارهایی متعامل که با محیط و نظامهای بیرون از خود داد و ستد دارد.

در این «نظام باز کتابخانه»، تمامی عناصر، اجزا و ساختارهای حاکم بر فراگرد ارتباط را با رویکردها و دیدگاه‌های مختلف می‌توان مشاهده کرد. در یک دیدگاه می‌توان هر بخش از کتابخانه را یک نظام باز مستقل دانست که با دیگر بخشهای آن کتابخانه در ارتباط است. در دیدگاهی دیگر، کل کتابخانه را می‌توان نظامی دانست که در فرایند ارتباط دخیل است و هر بخش آن حکم زیرنظام یا نظام فرعی را دارد. حتی کتابخانه را می‌توان زیرنظامی از نظام بزرگ اجتماع دانست. از آنجا که تلقی کل کتابخانه به صورت یک نظام جامع بوده و بر اساس آن می‌توان تمامی بخشها (زیرنظامهای) کتابخانه را بدون پراکندگی مورد بررسی قرارداد، در تمامی بحثهای پیش‌رو، فرضهای زیر را اساس قرار می‌دهیم:

الف) کتابخانه یک نظام است

ب) کتابخانه یک نظام باز است

ج) در کل نظام کتابخانه، فراگرد ارتباط با تمامی اجزا، عناصر و ساختارهای خود حاکم است.

تبیین عناصر و ساختارهای فرایند ارتباط در کتابخانه

آنچه کتابخانه در پی انتقال و اشاعه آن است، «اطلاعات» می‌باشد. اطلاعات در تمامی اشکال و محملهای سنتی و جدید، همان پیام را تشکیل می‌دهد. فرستندگان این پیام در کتابخانه بسیار متنوعند و از درون و بیرون نظام کتابخانه به ارسال پیام می‌پردازند و یا در

شکل‌دهی به آن نقش دارند. گیرندگان این پیام هم همین تنوع را دارند. کتابخانه به عنوان یک نظام باز ارتباطی، ساختار و اجزای مختلفی دارد که در تعامل با همدیگر بوده و در پی تحقق بخشیدن به هدف کتابخانه - خدمت‌رسانی به کاربران - هستند. این اجزا و عناصر ارتباطی، متأثر از بازخورد، افزونگی و بی‌نظمی اطلاعات بوده و همواره در معرض خشه‌های مختلف تحمیل شده از درون و بیرون نظام کتابخانه‌اند. بهتر است به جزئیات پردازیم و اساس ساخت مدل پیشنهادی خود را پی‌ریزی کنیم.

پیام، مجموعه‌ای بر خاسته از ذهن آدمی و راهنمایی برای کسب معنی و مصداق آن است. معنی در ذهن بوده و قابل انتقال نیست و پیام در واقع تفهیم معنی می‌کند. کارکرد اطلاعات در کتابخانه همانند کارکرد پیام در ارتباط است و در این مورد به جای پیام، از اطلاعات می‌توان استفاده کرد. فرستندگان پیام در کتابخانه بیشتر افراد انسانی و مؤسسات فرهنگی (چون نویسندگان، ویراستاران، مصوران، ناشران، کارگزاران، بنگاه‌های اطلاع‌رسانی، دیگر کتابخانه‌ها و حتی کتابداران) هستند. این فرستندگان هر کدام ظرفیتهای معنایی (میزان اطلاعات) مختلفی دارند و معنا را با رمزها، نشانه‌ها و روشهای مختلفی در قالب پیام ریخته و سعی در ارائه و انتقال آن دارند. ضمناً توانایی ارتباطی (توان تفهیم معانی) آنان متفاوت از هم می‌باشد. این فرستندگان، اطلاعات را بر حسب همین عوامل و محدودیتهای آنها ایجاد، رمزگذاری و ارسال می‌کنند؛ مثلاً نویسنده یک اثر به عنوان یک فرد انسانی تجارب و پیشداشته‌هایی منحصر به فرد دارد و ظرفیت معنایی و توانایی ارتباطی وی در ارائه پیام مورد نظرش، با دیگران فرق دارد. این نویسنده در حین خلق اثر، از عوامل مختلفی متأثر است و این عوامل در مجموع بر کیفیت اثر او تأثیرهای مثبت و منفی داشته‌اند. ضعف گنجینه‌ها و ژگانی نویسنده، پریشان‌حواسی وی و محدودیت احتمالی زمان و ... بر ارسال پیام او در قالب نوشته تأثیر منفی دارد و در حکم خشه عمل می‌کند. همین‌طور، نقد و نظر دوستان نویسنده و ویراستار اثر وی قبل از انتشار آن، احتمالاً به تجدیدنظر در ارائه این اثر منجر شده‌است که مصادیقی از بازخورد هستند. چنین تبدیل و تبدل مختلف‌الوجه را در کار ناشران، ویراستاران، بنگاه‌های نشر، کارگزاران و دیگر

فرستندگان اطلاعات هم می‌توان مشاهده کرد. وانگهی، کتابداران بخش سفارش و مجموعه‌سازی هم به خاطر محدودیتهای مختلف در گزینش پیام و قالب ارائه آن، فقط برخی از پیامها را برای ارسال برمی‌گزینند و آنان هم از مسائلی چون خشه، بازخورد و ... متأثرند. مثلاً ممیزی سوگیرانه کتابدار را می‌توان نوعی خشه دانست. گزینشگران پیام را دروازه‌بانان اطلاعات^۱ باید بنامیم؛ زیرا در تعیین نوع و مقدار پیامهای قابل ارسال نقش بسزایی دارند.

در کتابخانه، فرستندگان پیام خود را به صورت نوشتار، گفتار و تصویر رمزگذاری کرده و با محملهایی چون کتاب، مقاله، نرم‌افزار رایانه‌ای و ... ارسال می‌دارند. موارد اخیر وسایل ارسال رمز هستند. وسایل ارسال رمز در کتابخانه، با رشد و توسعه فناوری گسترش و تنوع یافته‌است و طیف وسیعی از کتاب گرفته تا پایگاه‌های اطلاعات، تمام‌متن را شامل می‌شود. در مرحله رمزگذاری و ارسال رمز هم عوامل مزاحم در ایجاد خشه و عوامل اصلاح پیام در ایجاد بازخورد دخیلند؛ مثلاً نبود امکان تکثیر مقاله‌ها در کتابخانه، امانت‌ندادن منابع پیش از تعدادی مشخص، وجود اغلاط چاپی در کتاب، خرابی رایانه و ... از موارد خشه در رمزگذاری و ارسال رمزند. ویرایش کتاب و تصحیح اغلاط چاپی آن، خرید منابع معین در کتابخانه به سبب درخواست زیاد آنها و ایجاد امکان اتصال به منابع تمام‌متن با رشد فناوری اطلاعات برای رفع نیازهای روزافزون کاربران، از مصادیق بازخورد در این مرحله‌اند.

پیام یا اطلاعات در قالب رمزگان و نشانه‌ها ارسال و دریافت می‌گردد؛ مثلاً زبان مجموعه‌ای از نشانه‌های بیانگر پیام است. پیام یا اطلاعات از بدو پیدایش تا زمان رسیدن به مقصد، تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار می‌گیرند. به جرأت می‌توان گفت از بین تمامی عناصر و اجزای ارتباط، «پیام» در عین اهمیت، بیش از همه عناصر ارتباط در معرض تهدید و دستکاری است. برای مثال، فقر گنجینه‌واژگان نویسنده به عنوان مبدأ ارسال پیام، اشتباه چاپ‌کننده به عنوان رمزگذار در تصحیح و چیدن حروف، اشتباه ناشر در

1. Information gatekeepers.

صفحه‌گذاری متون به عنوان وسایل ارسال رمز، تعصب بیش از حد کتابدار به عنوان دروازه‌بان اطلاعات در گزینش منابع مورد نیاز، نقص در سازماندهی (از جمله رده‌بندی و فهرست‌نویسی) به عنوان کانال ارسال اطلاعات، ضعف یا نبود سواد اطلاعاتی در کاربر به عنوان رمزگشا و گیرنده اطلاعات و ... همگی بر پیام ارسال شده تأثیر دارد و در حکم خشه باعث اختلال و تغییر در پیام‌رسانی می‌شوند. بحث بیشتر در مورد تأثیر کانال ارتباطی کتابخانه - سازماندهی اطلاعات - بر روند ارسال پیام را در ادامه پی می‌گیریم.

قبل از پرداختن به مسأله کانال (وسیله ارسال پیام) در کتابخانه، جا دارد تأکید کنیم در نظریه‌ها و مدل‌های ارتباط، کانال با معانی مختلفی به کار رفته و محققان در مورد دامنه و شمول آن آرای متفاوتی داشته‌اند (محسنیان‌راد، ۱۳۶۹: ۳۳۹). کانال گذرگاه و راهروی عبور پیام است تا برای دریافت توسط گیرنده آماده گردد. وسیله ارسال رمز، پیام رمزگذاری شده را در اختیار کانال می‌گذارد (Haber, 1974:5). با دقت در کارکردهای کتابخانه، می‌توانیم سازماندهی اطلاعات و رویکردهای مختلف آن را کانال پیام در کتابخانه بدانیم. اطلاعات از کانال سازماندهی اطلاعات رد و سپس اشاعه و بازیابی می‌شود. سازماندهی اطلاعات باعث دسترسی آسان به اطلاعات شده و در واقع اصل دسترسی در مقابل مالکیت را تحقق می‌بخشد و نیروی نهفته اطلاعات را به نیروی جنبشی و پویا تبدیل کرده، راه تبدیل داده‌های ذخیره شده به اطلاعات مولد و دانش کاربردی را هموار می‌کند. در سازماندهی اطلاعات، سعی می‌شود به کمک رمزگانی معین - مثل سرعنوانهای موضوعی، توصیفگرهای نمایه و شماره‌های بازیابی - شناسه‌هایی برای بیان محتوای منابع تعیین و به عنوان ابزارهای برای بازیابی اطلاعات در آیند. این رمزگان چه بسا از دید کاربر شفافیت لازم را ندارند و سر در آوردن از آنها سخت بوده و با اصل حداقل کوشش^۱ همخوانی ندارد. این مهم است، زیرا کاربر جزئی کلیدی در این فرایند، بوده و تأویل‌کننده نظام است. میزان موفقیت این کانال در ارسال پیام، به نظر و دید استفاده‌کننده، تجارب و بافت محیط وی و میزان فهم او از نشانه‌های مورد استفاده در سازماندهی -

1. The Least Effort Principle.

بخصوص رده‌بندی - بستگی دارد. وانگهی، هر کاربری توانایی ارتباط و فهم مختلفی دارد و آستانه حداقل تلاش وی متفاوت است. از دیگر سو، با اینکه نقاط دسترسی به منابع محدود است، افزایش نقاط دستیابی به منابع و محتوای آنها هم می‌تواند با افزایش تعداد انتخابها باعث بی‌نظمی در ارائه اطلاعات شده و دستیابی به آن را پیچیده‌تر و کار کتابخانه را سخت‌تر کند. مسأله دیگر در این رابطه، ظرفیت کانال ارتباطی^۱ است که محدودیتی اساسی برای ارسال پیام ایجاد می‌کند. کتابخانه با محدودیت بودجه لازم برای نمایه‌سازی و فهرست‌نویسی، کمبود نیروی متخصص، داشتن ابزارهای سازماندهی محدود، نظامهای رده‌بندی غیرجامع و ناروزآمد و ... روبه‌روست و این محدودیتها ظرفیت کانال ارسال اطلاعات را محدود می‌کند؛ هر چند با ایجاد راهکارهایی همچون تدوین فهرستگان، طراحی اپیک و خرید پایگاه‌های اطلاعات کنسرسیومی، تدوین گسترشها و تجدیدنظرهای رده‌بندی و ... می‌توان این ظرفیت را تا حدی افزایش داد. با این حال، سازماندهی اطلاعات ذاتاً به عنوان کانال ارتباطی محدودیت دارد و عوامل مزاحم خواسته و ناخواسته در این بخش هم دخیلند. مثلاً، طرحهای رده‌بندی روزآمد نیستند و بنابراین، حوزه‌های جدید و مباحث بین‌رشته‌ای را تحت پوشش قرار نمی‌دهند، یا سرعنوانهای موضوعی و توصیفگرهای نمایه‌سازی در روند تدوین و استفاده مشکلاتی دارند و نقش عناصر انسانی در تمامی روندهای سازماندهی، احتمال اشتباه در مراحل مختلف آن را افزایش و نظم‌گروی را کاهش می‌دهد. بحث بیشتر در مورد این عوامل، به تحقیقاتی دیگر نیاز دارد و مقاله‌هایی جداگانه می‌طلبند.

حال، پیام پس از عبور از کانال باید به وسیله دریافت رمز برسد تا رمزخوانی آن میسر شود. در کتابخانه، همان وسایل ارسال رمز فرستندگان، وسایل دریافت رمز توسط گیرندگان هستند. این رمزها را کاربران، کتابداران و مشتریان نظام کتابخانه رمزگشایی می‌کنند تا پیام به شکل اولیه و قبل از رمزگذاری در بیاید و معنی مورد نظر را در ذهن آنان متجلی کند. در این مرحله هم عواملی چند در کم‌وکیف ارتباط دخیلند؛ مثلاً ضعف سواد

1. Canal capacity.

اطلاعاتی کاربر، وجود اطلاعات غلط و بی‌ربط و ریزش کاذب، ضعف موتورهای جستجو در بازیابی هوشمند اطلاعات و ... بر توانایی رمزگشایی اثر منفی دارند. همین‌طور، در این مرحله غنی‌بودن امکانات کاوش و رویه‌های تجسس، وجود منابع اطلاعاتی ردیف دوم، ارائه خدمات آگاهی‌رسانی جاری و اشاعه‌گزینشی اطلاعات به کمک گیرنده پیام می‌آیند تا افزایش کارآیی در رمزگشایی محقق شود. از طرفی، افزایش حجم اطلاعات و اثر پدیده‌هایی چون خودناشری و عدم اعتبار‌گذاری محتوای اطلاعات و در کل اضافه‌بار اطلاعاتی^۱ ناشی از اختلاف فاحش بین تولید و مصرف اطلاعات، توانایی گیرندگان را در رمزگشایی و دریافت پیام کاهش می‌دهد. در کتابخانه، می‌توان با اتخاذ رویکردهایی چون آموزش سواد اطلاعاتی، چاپ مستمر راهنمای استفاده از کتابخانه و منابع اطلاعات، ارائه خدمات تحویل مدارک و اشتراک بین کتابخانه‌ها و ... بر این مسائل به صورت نسبی فایده‌آمده و توانایی بالقوه گیرندگان اطلاعات را در دسترسی به منابع و ابزارهای اطلاعاتی افزایش داد.

پیام سرانجام پس از رمزگشایی از سوی گیرنده، معنی و منظور فرستنده را - البته به صورت نسبی - در ذهن گیرنده/گیرندگان القا می‌کند. کاربران داخل و خارج از کتابخانه و خود کتابداران و در کل افراد انسانی، گیرندگان و مصرف‌کنندگان اطلاعات ارسال شده با واسطه کتابخانه‌اند. تفسیر، ارزیابی، برداشت و کاربرد معنیهای متجلی شده و نهفته در پیام ارسال‌شده، به تجارب فردی، هدف از ارتباط و نیازهای اطلاعاتی بستگی دارد. گیرنده‌ای اطلاعات را برای تألیف اثری به کار می‌گیرد؛ آن دیگری برای تحقیق در زمینه‌ای تخصصی و آن یکی هم برای انجام تکلیف درسی. حتی خود کتابخانه از اطلاعات حاصل از نیازسنجی کاربران برای برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری استفاده می‌کند. خود همین اطلاعات اخذشده، با تأثیرپذیری از بسیاری عوامل، به عنوان داده‌های خام عمل کرده و وارد جریان دوباره ارتباط شوند و به صورت پیام ارسال می‌گردند. برای مثال، محقق با استفاده از اطلاعات ارسال شده از کتابخانه، اثری را تألیف می‌کند و آن را منتشر

1. Information overload.

و دوباره در فرایند ارتباط وارد می‌سازد؛ یعنی این محقق فرضی هم گیرنده است و هم فرستنده. بر این اساس، بین فرستندگان و گیرندگان اطلاعات در کتابخانه می‌توان به همپوشانی و اشتراک نسبی قایل بود.

در اینجا، بجاست در مورد «بازخورد» و «خشه» در کتابخانه بیشتر بحث کنیم؛ زیرا همواره در کل ساختار ارتباطی کتابخانه نقش دارند. گیرنده پیام پس از دریافت، تفسیر و ارزیابی آن، نتیجه برداشت را می‌تواند در قالب پیامی به فرستنده ارسال دارد که این همان «پس فرست» است. فرستنده پیام آن را دریافت و ارزیابی کرده، در مراحل بعدی ارتباط، با کمک این پس فرست و ارزیابی آن، سعی می‌کند پیام را اصلاح و به طرز مناسب آن را به گیرنده ارسال کند که این فرایند «بازخورد» نامیده می‌شود. نیازسنجی اطلاعات در کتابخانه، ایجاد پرونده (پروفایل) برای کاربران به منظور تعیین منابع مورد نیاز آنان، پرسش و پاسخهای مکرر کتابدار مرجع و تغییر نقش مستمر وی در روند مصاحبه مرجع، تحلیل نتایج حاصل از نظام اطلاعات مدیریت (ام آی اس)^۱ در کتابخانه (مثل گزارش امانت عناوین پرتقاضا و...) و تجزیه و تحلیل و دسته‌بندی سؤالهای مرجع، از جمله مصادیق بازخورد در کتابخانه‌اند.

خشه هر چند در مدل‌های مختلف ارتباط حضور دارد؛ اما یا جایگاه ویژه‌ای برای آن در این مدل‌ها لحاظ شده (مثل تأثیر خشه بر کانال ارتباط در مدل شانون و ویور) و یا فقط در تفسیر مدل‌ها به آن پرداخته شده‌است. در صورتی که به نظر می‌رسد خشه در تمامی عناصر و اجزای ارتباط دائماً حضور داشته و به مانند میکروبی نهفته در کمین آنهاست. بدیهی است، نفوذ چنین میکروب فرضی، تمام عناصر را متأثر می‌سازد. بنابراین، باید با اتخاذ راهکارهایی درصدد بیرون راندن و دور نگهداشتن این عامل از نظام ارتباطی بود.

خشه بر فرستنده پیام اثر می‌گذارد؛ مثلاً ضرر اقتصادی ناشر، کیفیت منابع انتشار یافته توسط آن را پایین می‌آورد. خشه بر وسیله رمزگذاری و ارسال رمز هم اثر دارد. مثلاً، آفتها و آسیبهای منابع کاغذی، اطلاعات ذخیره شده بر روی کتاب و منابع کاغذی را

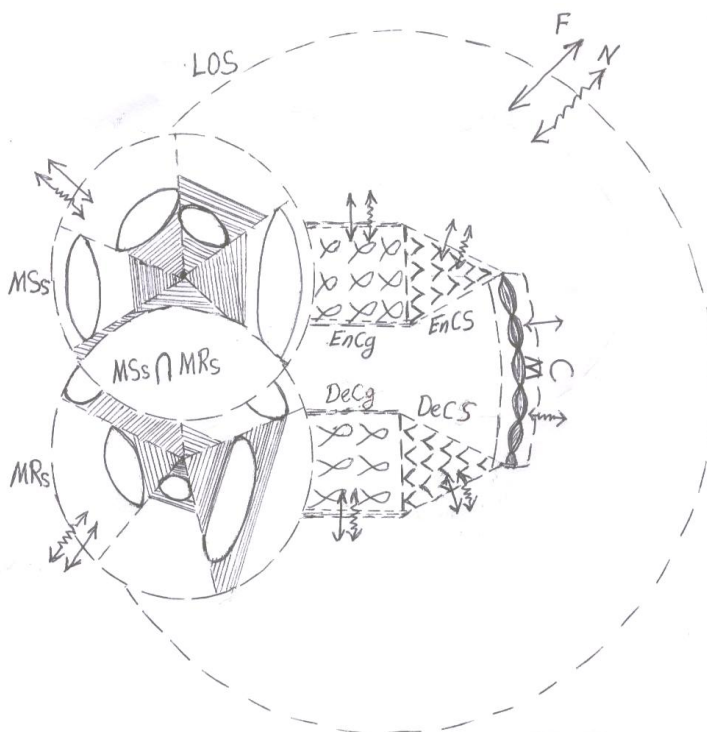
از بین می‌برد. در مورد کانال ارسال پیام در کتابخانه، یعنی سازماندهی اطلاعات مواردی همچون محدودیت قواعد کتابشناختی، پراکندگی موضوعات در فرآیند طراحی رده‌بندی و همخوان نبودن شناسه‌های موضوعی با محتوای واقعی منابع اطلاعات را می‌توان خشه تلقی نمود. حتی خشه بر پس فرست و بازخورد هم تأثیری مخرب دارد که از جمله مصادیق آن در کتابخانه می‌توان به تأثیر سوء کمرویی مراجعه‌کننده بر روند مصاحبه و راهبرد مرجع و اثر منفی دوری کتابخانه از محل کار و زندگی کاربران بر میزان استفاده از آن اشاره کرد. خود آنتروپی (بی‌نظمی) در ارائه و دسته‌بندی پیام، با افزایش تعداد نقاط دسترسی و ایجاد پراکندگی، به خشه منجر می‌شود. تفسیر نادرست اطلاعات از سوی کاربر (ضعف سواد اطلاعاتی) هم خشه‌ای است که متوجه‌گیرنده پیام است؛ همچنان که روزآمد نبودن اطلاعات تخصصی کتابدار هم خشه است.

مدل پیشنهادی ارتباط در نظام باز کتابخانه

حال که دلیل باز بودن نظام کتابخانه را روشن و عناصر، اجزا و ساختار فراگرد ارتباط را در آن تعیین و تبیین کردیم، به ارائه مدل ارتباط در کتابخانه می‌پردازیم. این مدل هم شبیه دیگر مدل‌های ارتباطی، روند ارتباط در کتابخانه را ایستا و در لحظه‌ای از زمان نشان می‌دهد (شکل ۱).

برای درک بهتر این مدل، توجه به نکات ذیل ضروری است: در این مدل، خطوط نقطه‌چین نمایانگر باز بودن نظام/زیرنظام بوده و امکان تعامل آن/آنها را با دیگر نظامها/زیرنظامها نشان می‌دهد. چون هم ارسال‌کنندگان و هم دریافت‌کنندگان اطلاعات در کتابخانه، تنوع و نیز توان ارتباطی و ظرفیت معنایی متفاوتی دارند. تنوع آنها با قطع‌بندی دوایر، نشان‌دهنده این دو دسته و اختلاف ظرفیت معنایی و توانایی ارتباط آنان به ترتیب با قسمت هاشورخورده و برش داخل این قطعها نشان داده شده است. بازخورد و خشه در تمامی این اجزا و عناصر هم با علائم خاص خود در سرتاسر مدل حضوری دائمی دارند. از آنجا که گیرندگان و فرستندگان گاهی یکی بوده و یا در مقطعی خاص فرستنده

اطلاعات گیرنده آن است و برعکس، این اشتراک و همسانی با قسمت همپوشان دوایر مربوط به فرستندگان و گیرندگان در مدل، نشان داده شده است. ضمناً، بیرون بودن قسمتی از دوایر مربوط به گیرندگان و فرستندگان پیام از دایره کلی نظام کتابخانه، تعلق و وابستگی این دو دسته به دیگر نظامها - بخصوص نظام اجتماعی - را نشان می‌دهد.



راهنمای اختصارات

LOS	نظام باز کتابخانه
MSs	فرستندگان پیام
MRs	گیرندگان پیام
EnCg	رمز گذاری
EnCS	ارسال رمز
DeCR	دریافت رمز
DeCg	رمز گشایی
C	کانال ارتباط
M	پیام (اطلاعات)
F	باز خورد
N	خشه

راهنمای علائم

باز بودن نظام/زیرنظام	
ظرفیت معنایی	
توانایی ارتباط	
پیام	
جهت انتشار پیام	
خشه	
باز خورد	
اشتراک	
رمز گذاری/رمز گشایی	

شکل ۱: مدل پیشنهادی ارتباط در کتابخانه

از آنجا که مدل فوق، عناصر و مؤلفه‌های ارتباط و تعامل و درهم تنیدگی آنها را نشان می‌دهد، حایز اهمیت است: نقص و کاستی در یک عنصر، بر کل کتابخانه اثری سوء دارد و تلاش در جهت تقویت عملکرد کتابخانه با مبنا قرار دادن صرفاً یک عنصر، بی‌توجه به دیگر عناصر ارتباطی آن، راه به جایی نمی‌برد. هر کدام از عوامل و روابط مطرح در این مدل، دستمایه‌ای برای پژوهش در باب کتابخانه است و تأثیر و تأثر این عناصر جای تأمل دارد. برای نمونه، دو عنصر خشه و بازخورد توأمان در سراسر این مدل حضوری بلامنازع دارند. پژوهشهای مربوط به کتابخانه - بخصوص پژوهشهای کاربردی - در صدد یافتن راهکارهایی برای کاستن از خشه و افزایش بازخورد اجزا و عناصر ارتباطی نظام کتابخانه با هدف ارتقای عملکرد آن هستند. بنابراین، پرداختن به خشه و بازخورد، هدف پژوهشی ارزشمندی در مطالعات بر روی کتابخانه است. مثلاً، چگونه می‌توان خشه‌های اثرگذار بر پیام (اطلاعات) را حین گذر آن از کانال (سازماندهی اطلاعات) بازشناخت و در صدد از بین بردن/ کم کردن آنها برآمد؟

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

در این مقاله، ضمن پرداختن به مقوله ارتباط و ارتباطات در حد لازم، به تبیین و تشریح ساختار و عناصر ارتباطی و مصادیق آنها در کتابخانه - به عنوان یک نظام باز - پرداختیم و کم‌وبیش به نقاط قوت و ضعف این عناصر و اجزا در فراگرد ارتباطی کتابخانه نظرافکنیم و سرانجام، با اساس قراردادن این مباحث، مدل ارتباطی برای کتابخانه ترسیم نمودیم که بتواند اجزا و عناصر ارتباطی کتابخانه و تعامل ساختارهای آن را نشان دهد. پرداختن به این مقوله‌ها با شرح و بسطی بیشتر و جداگانه می‌تواند به ارائه یافته‌هایی برای ارتقای سطح خدمات کتابخانه منجر شود؛ بویژه پرداختن به حوزه سازماندهی اطلاعات - در نقش کانال ارسال اطلاعات - در کتابخانه بسیار ضروری است؛ زیرا سازماندهی اطلاعات اساس و زیربنای اشاعه و بازیابی اطلاعات فراهم آمده در فرایند مجموعه‌سازی و گردآوری است. کتابخانه همچنین باید بتواند با به کارگیری فنون ارتباطی با محیط خود

سازگار شود و بر بی‌نظمی‌های داخل و خارج از نظام خود هوشمندانه فایق آید که در این میان نقش کتابدار - به عنوان عامل انسانی - مهم است (زندى‌روان و آزاد، ۱۳۸۵: ۱۷۲). با توجه به مباحث مطرح در این مقاله، انجام تحقیقات بیشتر در زمینه یکایک اجزا و عناصر ارتباطی نظام کتابخانه و روابط بین آنها، با شرح و بسطی بیشتر پیشنهاد می‌شود. همچنین، نقد و بررسی بیشتر مدل پیشنهادی ما می‌تواند به جامعیت و بازسازی اصولی‌تر آن یاری رساند و نقاط ضعف و قوتش را در بیان فرایند ارتباط کتابخانه آشکار کند. پژوهش حاضر، فتح بایی برای انجام این قبیل تحقیقات است.

منابع

- باد، جان (۱۳۷۶). *ارتباط‌شناسی و کتابداری*. ترجمه محبوبه مهاجر و نورا...

مرادی. تهران: سروش.

- زندى‌روان، نرگس و اسدا... آزاد (۱۳۸۵). «بررسی فراگرد ارتباط در کتابخانه».

کتابداری و اطلاع‌رسانی. جلد ۹، شماره ۲: ۷۴-۵۳.

- محسنیان‌راد، مهدی (۱۳۶۹). *ارتباط‌شناسی، ارتباطات انسانی (میان فردی،*

گروهی، جمعی). تهران: سروش.

- Conroy, Barbara; Jones, Barbara Schindler (1986). *Improving communication in the library*. Arizona: ORYX press.

- Haber, Fred (1974). An introduction to information and communication theory. vol 4: *Advances in modern engineering*. London: Addison-Wesley Pub Co.

- Lafrance, Pierre (1990). *Foundamental concepts in communication*. New Jersey: Prentice-Hall International Inc.

- Mortensen, David (1972). *Communication: the study of human communication*. New York: McGraw-Hill. Accessed online via: <http://www.shkaminski.com/classes/handouts/communication%20models.htm> [11 Nov. 2006].

- Schramm, Wilbur (1997). "how communication works" in: Wells, Alan; Hakanen, Ernest A.(eds). *Mass media and society*. London: Ablex Publishing Corporation, p:54-63.

- Skyttneer, Lars (1998). "some complementary concepts of communication". *Kybernetes*. Vol 27, No.2: 155-64.

- *Wikipedia, the free encyclopedia*. "Systems". Accessed online via: <http://en.wikipedia.org/wiki/> [18 Dec 2006].

- Ziemer, Rodger E; Tranter, William H (2002). *Principles of communications systems, modulation and noise*. 5thed. New York: John Willey and Sons.