**نام مقاله: بررسي فراگرد ارتباط در كتابخانه**

**نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)**

**شماره نشريه: 34 \_ شماره دوم، جلد 9**

**پديدآور: نرگس زندي روان، دكتر اسدالله آزاد**

**مترجم:**

**چكيده**

**در رويكرد سايبرنتيكي، كتابخانه يك نظام باز است كه براي ماندگاري، بايد قوانين سازگاري را به كار گيرد. استفاده‌كنندگان از كتابخانه، به عنوان عناصر اصلي تشكيل دهند? جامعه، مي‌توانند در پايداري نظام كتابخانه مشاركت جويند. انگيزه هاي اصلي براي ايجاد اين مشاركت، در نوع عملكرد كتابخانه براي برقرار ساختن ارتباط ميان استفاده‌كنندگان و پديدآورندگان دانش، نهفته است. شناخت فراگرد ارتباط و ميزان انطباق آن با خدمات كتابخانه از نظر اهداف و عملكرد مي‌تواند منجر به تزريق اطلاعات از نوع بازخوردي به بدنة نظام كتابخانه گردد، به گونه‌اي كه كتابخانه با بهره‌گيري از اين اطلاعات بر بي‌نظمي حاكم بر نظام خود فايق آيد.**

**كليدواژه‌ها: ارتباط، مدلهاي ارتباطي، مدل ارتباطي محسنيان راد، فرايند مطلع‌سازي**

**مقدمه**

**نيم قرن از طرح ديدگاه سايبرنتيك[3] توسط نوربرت وينر[4] رياضي‌دان برجسته آمريكايي در سال 1948 ميلادي مي‌گذرد. اين ديدگاه در اين فاصله زماني كوتاه تقريباً روش مطالعه تمام پديده‌هاي مورد بررسي دانشمندان و محققان را تحت تأثير خود قرار داده‌است. انسان در مسير تحولات علمي از زمان ارسطو و اعتقاد به اصول متعارف[5] به مدت چندين قرن به سوي تجربه‌گرايي[6] گرايش داشته و در نيمة دوم قرن بيستم به نگرش به دست آوردن اصول متعارف روي آورده‌است. شايد قدرت پيشگويي پديده‌ها در علوم انتزاعي (رياضيات، زبان‌شناسي، و ...) وغير انتزاعي (علوم اجتماعي، اقتصاد، ...) منجر به استيلاي اين نگرش شده ‌باشد.**

**دانشنامه پيوسته گرولير[7] واژه سايبرنتيك را توصيف يك رويكرد بين رشته‌اي از مطالعه كنترل و ارتباط در حيوان, انسان, ماشين و سازمانها، دانسته است، كه البته در متون ديگر خصيصه مبتني بر مطالعه اطلاعات و كنترل براي سازمانها به تعريف ياد شده افزوده شده است. پس از اساسي‌ترين تعريف از علم سايبرنتيك با اين متن "سايبرنتيك علم كنترل انسان و حيوان است[8] " (لرنر:1366: 22) گروههاي مختلف براي ارائه تعريفي كامل تلاش كرده‌‌اند. از ميان آنها به دو تعريف كه بيشتر مورد تأييد بوده‌ و همچنين با هدف اين مقاله هماهنگي دارد، در ذيل اشاره مي‌شود.**

**1.سايبرنتيك علم عمومي نظامهايي است كه اطلاعات دريافت مي‌كنند، اطلاعات مي‌دهند و يا كلاً نظامهاي اطلاعاتي‌اند (لرنر‌: 1366‌:24).**

**2. سايبرنتيك، برخوردي روشمند[9] با مطالعه و بررسي نظامهاي محدود است كه رفتار مشخصي را از خود نشان مي‌دهند. اين رفتار به عنوان رابطه معيّن آماري بين انگيزه‌ها[10] و پاسخها[11] تلقي مي‌گردد. انگيزه‌ها بيانگر آثار محيط بر نظام و پاسخها نشان دهندة اثرهاي نظام بر محيط است (لرنر: 1366: 25).**

**اين دو تعريف از آنجا كه بر درك كامل نظريه اطلاعات و نظامها تكيه دارند و طبيعت واقعي سايبرنتيك را بيشتر در حالات عمومي بيان مي‌دارند، در منابع سايبرنتيك بيشتر مورد توجه قرار مي‌گيرند.**

**الكساندر ياكوولويچ لرنر[12] از تلفيق دو تعريف يادشده، تعريف به نسبت جامع‌تر و كاملتري را به شكل زير ارائه كرده است:**

**«سايبرنتيك علمي است كه از يك سو، نظامهاي نسبتاً باز را از ديدگاه تبادل متقابل اطلاعات ميان آنها و محيط‌‌شان مورد بررسي قرار مي‌دهد، و از سوي ديگر به بررسي ساختار اين نظامها از ديدگاه تبادل متقابل اطلاعات ميان عناصر مختلف آنها مي‌پردازد» (لرنر: 26:1366).**

**از بررسي تعريفهاي مختلف ارائه شده براي سايبرنتيك تأكيد بر وجود نوع آگاهانه‌اي ارتباط بين عناصر نظام و بين نظام و محيط پيرامون ـ براي حفظ كنترل نظام ـ از طريق انتقال اطلاعات استخراج مي‌شود.**

**حال اگر كتابداران بخواهند از افق تعاريف ارائه شده، به كتابخانه، جامعه استفاده‌كننده، فرايندهاي اطلاع‌رساني و ارائه خدمات بنگرند، به چه نتايجي دست خواهند يافت؟ با توجه به قانون پنجم از قوانين رانگاناتان[13] اين سؤال مطرح مي‌شود، كه اين موجود زنده به عنوان يك نظام [14] سازمند[15] چه فرايندهاي آگاهانه كنترلي و ارتباطي را براي حفظ وضعيت ارگانيكي خود پيش‌ رو دارد.**

**در نگرش سيستمي، هدف ارگانيسمها رسيدن به حالت تعادل زيستي (تعادل ديناميكي)تعريف شده است. اين تعادل با ارتباط داخلي بين عناصر نظام و ارتباط خارجي نظام با محيط به كمك سازوكارهاي[16] تنظيم و بازخورد، تحقق مي‌يابد. در اين ميان، پيوند و تعامل داخلي عناصر نظام اهميت خاصي دارد، زيرا با ساختاريابي پيوندها و تعاملهاي داخلي، بي‌نظمي كل نظام كاهش يافته و زندگي نظام تداوم مي‌يابد. اين امر تنها با تزريق اطلاعات به داخل نظام با هدف ساختاريابي پيوندها و تعاملهاي داخلي عناصر نظام، تحقق مي‌يابد.**

**O = I - S**

**بي‌نظمي كل نظام:S مجموع بي‌نظمي‌‌هاي اجزاي نظام: I نظام سيستم: O (فرشاد: 1362:88 )**

**با اين رويكرد، كتابخانه به عنوان يك موجود زند? اجتماعي، چه ساز و كارهاي ارتباطي دروني و بيروني را براي حفظ نظام سيستمي خود و مقابله با بي‌نظمي طراحي، يا ساز وكارهاي موجود را بهينه‌سازي كرده‌است؟ اگر كتابخانه به عنوان يك نظام ارائه خدمات اطلاع‌رساني در درون جامعه متولد مي‌شود و به زندگي خود ادامه مي‌دهد، چه روابط معيّني بين انگيزه‌هاي ايجاد كتابخانه‌ و تداوم آن از طريق ارائه خدمات مورد نياز جامعه استفاده‌كننده، وجود دارد؟ آيا كتابخانه مي‌تواند براي تداوم زندگي ارگانيكي خود به خلق ارتباطهاي آگاهانه بين انگيزه‌هاي دسترسي به اطلاعات و ارائه خدمات اطلاع‌رساني، همت گمارد؟ بنيان اساسي نظرية نظامها بر اين اصل استوار است: «ماندگاري به سازگاري وابسته است». حال آنكه سازگاري خود به فرايند بازخورد اتكا دارد. بازخورد، مجموعه اطلاعاتي است، از آنچه در يك سازمان و محيط پيرامون آن در حال وقوع است، به گونه‌اي كه سازمان بتواند سازگاري خود را در جهت ماندگاري در طي زمان، طراحي، برنامه‌ريزي و اجرا كند. مجموعة اين مطالب، ذهن را به جامعة استفاده‌كننده و نقطه كانوني انگيزه برقراري ارتباط با اطلاعات، معطوف مي‌سازد.**

**شكل‌گيري فرايند ارتباط بين جامعه ‌استفاده‌كننده و كتابخانه (نظام) يا جامعه‌ استفاده‌كننده و كتابدار (عنصري از نظام) چگونه است و كتابخانه يا كتابدار چگونه بر برقراري فرايند ارتباط به گونه‌اي آگاهانه و فعالانه براي تداوم ارتباط، مديريت مي‌كند؟ انگيزه‌اي براي پرداختن به پديده ارتباط[17] در كتابخانه وجود دارد. در اين بررسي، تلاش مي‌شود ويژگيهاي حاكم بر نقاط ارتباطي براي الگوبرداري در كل نظام، با هدف به دست آوردن شرايط سازگاري در نظام كتابخانه از طريق برقراري ارتباطي هدفمند و مداوم، شناسايي گردد.**

**ارتباط**

**تعاريف بسيار متعددي در منابع مختلف از ارتباط آورده ‌شده‌است، اما هدف نوشتة حاضر بيان و مقايسه آنها با يكديگر نيست. بلكه، تعيين حدود وكاربرد ارتباط از طريق يافتن تعريفي با اين ويژگي است كه مشخصات اساسي ارتباط (شامل تمام ابعاد آن) را در بر بگيرد و از شمول بر پديده‌هاي ديگر ممانعت ورزد.**

**محسنيان راد، نگارنده كتاب ارتباط‌شناسي از بين بيش از يك صد تعريف، بيست و هفت تعريف[18] را انتخاب و بر اساس سه پرسش:**

**1.ارتباط چه نوع چيزي است؟**

**2.ارتباط چه چيزي را منتقل مي‌كند؟**

**3.شرط انجام گرفتن ارتباط چيست؟**

**تعاريف را به مفاهيم سازنده هر يك تجزيه كرده ‌است. پس از تحليل اين بررسي تجزيه‌ گرايانه، نقاط قوت و ضعف هر يك از تعاريف مشخص و در پايان، يك تعريف از ارتباط به شكل زير ارائه شده است:**

**«ارتباط عبارت است از فراگرد انتقال پيام از سوي فرستنده براي گيرنده، مشروط بر آنكه در گيرنده پيام، ‌مشابهت معنا با معناي مورد نظر فرستنده پيام ايجاد شود» (محسنيان راد: 1378: 57).**

**تا كنون، تعاريف ارائه شده در خصوص ارتباط، از كلود شنن[19]، وارون ويور[20] و ديويد برلو[21] در بسياري از منابع مبناي پرداختن به بحث ارتباط قرار گرفته‌اند 1) تعاريف ارائه شده از سوي نامبردگان در نظام تجزيه تعاريف به مفاهيم توسط محسنيان راد به طور كامل وارد شده‌ است 2‌) اين نوشته نه بر ارتباطها در داخل نظامهاي ماشيني، كه بر ارتباط انساني در يك نظام معطوف تمركز دارد 3) تعريف محسنيان راد بنا به ويژگيهاي مورد انتظار از يك تعريف ـ‌ تعيين حدود، كاربرد، مشخصات اساسي و عدم شمول بر پديده‌هاي ديگرـ توقعات را برآورده مي‌سازد. از اين‌رو، اين تعريف مبناي پرداختن به بحث ارتباط در نوشته حاضر است.**

**بنا به تعريف ياد شده، سه پاسخ به سه پرسش مطرح شده به اين شكل خواهد بود:**

**1. ارتباط فراگرد[22] است.**

**2. ارتباط پيام[23] را منتقل مي‌كند.**

**3. شرط تحقق ارتباط، مشابهت معنا در گيرندة پيام با معناي مورد نظر فرستنده پيام است.**

**مدل ارتباطي**

**كارل داچ[24] مدل را اين‌گونه تعريف مي‌كند: «مدل، مجموعه‌اي نماد و قاعده عملي در اختيار ما مي‌گذارد تا آنها را با نقاطي متناظر در ساختار يا فرايند موجود منطبق سازيم. هدف از مدل‌سازي، ارائه وسيله‌اي براي سازماندهي داده‌ها يا عناصر يك ساختار منسجم، فراهم آوردن امكان اندازه‌گيري پديده‌ها، امكان پيشگويي اوضاع آينده، يا آشكار ساختن حقايق يا مناسباتي است كه تا كنون ناشناخته مانده‌اند». (باد: 91:1377)**

**اليزابت آندروش[25] درباره مدل ارتباط[26] مي نويسد:"براي يك بررسي منظم، استفاده از مدل ضروري است. مدل ارتباط به تشريح عناصر و ساخت اين عناصر در فراگرد ارتباط كه در يك تعريف ساده قابل گنجاندن و بيان نيست، مي‌پردازد."(محسنيان راد: 315:1378)**

**يك مدل مطلوب بايد: 1) تا آنجا كه ممكن است عناصر اصلي را كه در فراگرد ارتباط وجود دارد به وضوح و با جايگاه صحيح به نمايش درآورد 2) روابط پيچيده خاص ارتباط و نه روابط مربوط به موضوعهاي همجوار را در خود جاي دهد (محسنيان راد: 318:1378).**

**نخستين مدل ارتباط در سال 1949 توسط كلود شنن و وارون ويور با ديدگاه ارتباط الكترونيكي ارائه شد (همان: 378). پس از آن، پژوهشگران علم ارتباط هر يك به ارائه مدل براي ارتباط پرداختند، كه از آن ميان مدل ويلبر شرام[27] كه در سال 1952 ارائه گرديد، با اين اعتقاد كه اين مدل نماينده‌اي براي انواع ارتباط، چون ارتباط با خود، ارتباط با يك فرد يا گروه يا ارتباط با هزاران حتي ميليونها گيرندة مشترك مي‌باشد، حايز طرح است (همان: 383).**

**محسنيان راد بر اساس تعريفي كه از ارتباط ارائه كرده، مدل زير را طراحي و پيشنهاد نموده است. اين مدل در 7 نوامبر 1985 همراه با تفسير آن، به عنوان يكي از منابع مطالعاتي در بخش تحقيقات علمي يونسكو، به ثبت رسيده است.**

**راهنماي مدل**

**منبع معنا در فرستنده MS meaning source of message sender ……………..……..….**

**منبع معنا در گيرندهM’S meaning source of message receiver…..…..…….....…..…**

**توانايي ارتباطCA communication ability….………………………………...……..**

**رمزگذار En encoder…………………………………………………….……..……**

**ارسال كننده رمز CS code sender………….………………………………..….….…**

**مجرا Ch channel…………….………………..……………..……….…………..….**

**پيامMe message………….…………….…….…………………..………..….…….**

**دريافت كننده رمزCR code receiver……..………………..…….………………..…**

**رمزخوانDe decoder………………...…………….……………..…………………**

**ارزيابي پيام Ev evaluation of message..…..……………………..………….……….**

**پس فرست SB send back…………………..…………………..……………………**

**ارزيابي‌ پس‌فرست.............E’v evaluation of send back…….………………..……..**

**خشه يا نوفه....................................................N noise…………………….…………**

**M. S.**

**M.S.**

**CS**

**CR**

**N**

**n**

**n**

**n**

**n**

**n**

**n**

**n**

**n**

**n**

**SB**

**SB**

**En**

**De**

**ME**

**CA**

**CA**

**شرح مدل ارتباطي محسنيان راد**

**در اين مدل، فرستنده پيام با اتكا به مجموعه عناصر، معناي ذخيره شده در حافظه خود در خصوص برقراري ارتباط اقدام مي‌كند. اين اقدام كه تجلي معنا خوانده مي‌شود، شامل فراخواني عناصر معناست كه در آن لحظه فرستنده قصد بازنمون آنها را براي گيرنده دارد. اوضاع فردي، اوضاع اجتماعي و حجم عناصر معناي موجود در فرستنده پيام، مجموعه عواملي است كه سطح توانايي ارتباط را در فرستنده شكل مي‌دهد و تجلي معني با توجه به گزينه‌هاي ياد شده در فرستنده اتفاق مي‌افتد. بنابراين، تجلي معنا در فرستنده، تابعي از عوامل ياد شده بالا و در نتيجه در هر فرستنده مي‌تواند متفاوت باشد.**

**عناصر فراخوانده شده از مخزن معاني براي انتخاب نحو? ارائه[28] از سطح توانايي ارتباط عبور مي‌كند. عناصر معنا پس از عبور از سطح توانايي ارتباط ـ كه مي‌تواند از بسيار گسترده تا كم سطح باشد ـ در تماس با بخش رمزگذاري فرستنده پيام قرار مي‌گيرد. از آنجا كه معنا در حين فراگرد ارتباط انتقال‌پذير نيست و جايگاه آن تنها در حافظه است، به رمزهايي كه هر يك بازنموني از معناي خاص خود است، ترجمه مي‌شود. اين رمزگذاري همان انتخاب واژگان براي بيان يا تدوين يك انديشه است. پيام با مجموعه‌اي از رمزها يا نشانه‌ها، در داخل وسيله رمزگذاري مرحله مياني ساخت خود را طي مي‌كند. انتخاب محتوا كه مرحله آغازين ساخت پيام است، از طريق تجلي معاني در مخزن فرستنده پيام رخ داده است، اما اين مطلب نبايد منجر به اين انديشه شود كه پيام در مخزن معاني، يا معنا در ساختار نهايي پيام، حضور دارد.**

**عناصر رمز كه هر يك براساس قرارداد پذيرفته شد? فرستنده، تصويري از يك عنصر معناي خاص هستند، در وسيله رمزگذاري انتخاب و به وسيله ارسال رمز تحويل داده مي‌شوند.**

**وسيله ارسال رمز، نحو? ارائه را با مجموعه رمزها تلفيق مي‌نمايد. در اصل، آنچه پيام خوانده مي‌شود، محصول نهايي اين مرحله از فراگرد است.**

**پيام از طريق مجراي ارتباطي، به صورت نوشته روي كاغذ، صدا در هوا، جريان الكتريسيته در داخل سيم تلفن و امواج الكترومغناطيسي در فضا، به سوي گيرنده فرستاده مي‌شود.**

**اولين سطح تماس گيرنده با پيام، وسيله دريافت رمز خواهد بود. وسيله دريافت رمز در جهت قرينه وسيله ارسال رمز عمل مي‌كند و كار آن دريافت يا شنود پيام از مجراي ارتباطي است. به طور مثال، اگر وسيله ارسال رمز تارهاي صوتي و ماهيچه هاي بخش فوقاني دستگاه تنفسي در بيان يك خبر باشد، وسيله دريافت رمز، بخش خارجي و مياني گوش در بدن انسان خواهد بود.**

**پيام دريافت شده توسط وسيله دريافت رمز براي ترجمه يا برگردان به عناصر معناي متناظر خود، به وسيله رمزخوان جريان مي‌يابد.**

**فـراينـد بـرگـردان رمـزها، بـا فراخوانـي عناصر معناي از منبع معني در گيرنده آغاز**

**مي‌شود. در اين جا هم، سطح توانايي ارتباط گيرنده به عنوان صفحه‌اي كه بين وسيله رمزخوان و منبع معناي گيرنده قرار دارد، با توجه به ميزان گستردگي سطح ارتباطي، بر كيفيت و توان ايجاد يك ارتباط مطلوب و تجلي معناي متشابه با معناي مورد نظر فرستنده، اثر مي گذارد.**

**عناصر معناي متجلي شده، در منبع معناي گيرنده مورد تفسير و ارزيابي قرار مي‌گيرد. گيرنده پيام از طريق تفسير و ارزيابي مجموعه عناصر معناي متجلي شده، در برقراري پيوند ميان آنچه دريافت كرده است با پيش داشته‌هاي ذهني خود، تلاش مي‌كند. حوزه حقايق و تجربياتي كه گيرنده در زمينة موضوعي پيام دريافت شده دارد، از طريق تفسير و ارزيابي، با معاني متجلي شده در فراگرد ارتباط، در تعامل قرار مي‌گيرد. حاصل اين تعامل، بروز واكنش در گيرنده پيام خواهد بود، آنچه كه در يك فراگرد ارتباطي «پس‌فرست»[29] خوانده مي‌شود. در اين لحظه، به منظور ارسال پس‌فرست، نقش فرستنده و گيرنده با يكديگر معاوضه مي‌شود و گيرنده به فرستنده تبديل خواهد شد.**

**پس فرست همچون يك پيام، تمام مراحل ياد شد? فوق را از سوي گيرنده‌اي كه اكنون نقش فرستنده را يافته است، طي مي‌كند و در سوي ديگر گيرنده‌اي قرار دارد كه تا لحظه‌اي قبل فرستنده بوده است. بنابراين، مراحل دريافت و ترجمه رمز، تجلي معنا، عبور عناصر معنا از سطح توانايي ارتباط، تفسير و ارزيابي پيام (پس فرست) دريافت شده در گيرنده رخ مي‌دهد. حاصل تفسير و ارزيابي در گيرنده پيام نيز، تعامل معاني متجلي شده با پيش داشته‌هاي ذهني گيرنده در حوزه موضوعي پيام دريافت شده است كه در نهايت پس‌فرست متقابل توليد و ارسال مي‌شود.**

**بازخورد[30] حاصل جمع تفسير و ارزيابي پيام در گيرنده، پس‌فرست ناشي از آن، تفسير و ارزيابي پس‌فرست دريافت شده در فرستنده و پس فرست ناشي از آن است.**

**ماهيت فراگردي ارتباط از تداوم پيوستة جريان متقابل پيام و پس‌فرستها بين گيرنده و فرستنده و تغيير نقش فرستنده و گيرنده ناشي مي‌شود، به گونه‌اي كه تعيين نقطه آغاز و پايان و تعيين نقش فرستنده و گيرنده در هر لحظه از ارتباط غير ممكن است.**

**خشه برخلاف آنچه در مدل ارتباطي شنن و ويور ديده مي‌شود كه تنها بر مجراي ارتباط اثرگذار است، در مدل ارتباطي محسنيان راد بر تمام عناصر ارتباط اثر مي گذارد. اختلال در تجلي معناي متشابه فرستنده در گيرند? پيام، حاصل جمع تأثير خشه بر كل يك فراگرد ارتباطي است كه به عدم تحقق كامل هدف ارتباط منجر مي‌شود.**

**از آنجا كه مدل ارتباطي محسنيان راد براي مدل‌سازي ارتباط انساني طراحي شده است، نسبت به مدل ارتباطي شنن و ويور كه مدلي براي ارتباطات الكترونيكي است، براي انطباق با فراگردهاي ارتباطي جاري در كتابخانه، قابليت بيشتري دارد.**

**هدف ارتباط**

**براي بررسي فراگرد ارتباط در كتابخانه، توجه به هدف ارتباط و وجوه تشابه آن با هدف فرايندهاي اطلاعاتي جاري در كتابخانه، ضروري مي نمايد.**

**«ديويد برلو» هدف از برقراري ارتباط را اين‌گونه تشريح كرده است: «يك ارتباط‌گر، اميدوار است كه ارتباطش بالاترين حد صحت[31] را داشته باشد و بالاترين حد صحت آن است كه وقتي رمزگذاري در بالاترين حد صحت انجام شود، بيان معناي[32] منبع به طور كامل انجام خواهد شد، يا بالاترين حد صحت رمزخواني آن است كه با دقت كامل يك پيام براي گيرنده ترجمه شود». (همان: 328)**

**ارسطو، هدف از ارتباط را اقناع ديگران مي داند، به گونه‌اي كه برقراركنند? ارتباط از هر راه و با هر وسيله‌اي كه امكان داشته باشد، مايل به تأثيرگذاري و نفوذ بر طرف مقابل ارتباط يا مخاطب خود است. فلاسفه قرن هجده دو هدف مجزا، يكي با جنبه شناخت و شناسايي و ديگري با جنبه عاطفي و هيجاني، براي ارتباط قايل بودند، به گونه‌اي كه رابطة جنبة اول را با مغز و رابطة جنبة دوم را با روح و نفسانيات مي‌دانستند. نخستين كارشناسان وسايل ارتباط جمعي، سه هدف آموزش دادن، آگاه كردن و سرگرم كردن را نيز به اين مجموعـه افـزوده‌انـد (همان، 328). عـلي‌اكبـر فـرهنـگي هـدف از**

**فعاليتهاي ارتباطي را در كتاب ارتباطهاي انساني در گزينه‌هاي زير خلاصه مي‌كند:**

**1. انتقال مفهوم يا اطلاعات**

**2. ايجاد شرايط مناسب‌تر زيستن با هم و زندگي بهتر**

**3. كسب لذّت يا مسرّت**

**4. نفوذ بر نگرشها[33]**

**مجموعه نشانه‌ها**

**درك نشانه‌ها**

**فرايند مطلع شدن**

**شخص پذيرا: ـ با معلومات شخصي**

**ـ ارزشهاي شخصي**

**ـ جهل محنت‌زا**

**ـ مهارتهاي شناختي**

**ـ مهارتهاي ادراكي**

**مايكل كي. باكلند[34] در كتاب «خدمات كتابخانه در نظريه و عمل» هدف از دريافت خدمات كتابخانه توسط جامعه استفاده‌كننده را "كاهش جهل محنت‌زا" دانسته و جهل را موضوعي مربوط به شكافهايي در دانش هر فرد تعريف كرده است. ديدگاه وسيع و اساسي پرت تحت عبارت "مطلع‌سازي" براي پوشش اين هدف آورده شده و فرايند مطلع‌سازي بر اساس ديدگاه ايشان به شكل زير ترسيم شده است.**

**از مقايسة مدل فرايند مطلع‌سازي و مدل ارتباطي محسنيان راد، نقاط مشترك متعددي را مي توان استخراج كرد. جريان نشانه‌ها به جاي جريان دانش در فرايند مطلع‌سازي همانند جريان پيام با استفاده از رمزگانها در مدل ارتباطي، تعامل پيام دريافتي با معلومات شخصي و تأثيرپذيري آن از ارزشهاي شخصيتي و مهارتهاي شناختي و ادراكي همانند تأثير سطح ارتباط و فرايند ارزيابي پيام در تعامل معاني متجلي شده با پيش‌داشته‌هاي ذهني در حوز? موضوعي پيام در مدل ارتباطي است.**

**فراگرد ارتباط نه تنها در عملكرد كه در اهداف نيز با هدفهاي كتابخانه داراي وجوه مشترك است. عبارتهاي انتقال مفهوم يا اطلاعات، آموزش دادن، آگاه كردن و سرگرم كردن كه توسط نظريه‌پردازان ارتباط در بيان اهداف اين فراگرد به كار رفته است، همواره در اهداف اصلي انواع كتابخانه‌ها به چشم مي‌خورد.**

**تحليل فراگرد ارتباط در كتابخانه**

**در انطباق كتابخانه با مدل ارتباطي محسنيان راد، اين سؤال مطرح مي‌شود: آيا كتابخانه منبع معناست؟ از گفته ساچس[35] كه: «معنا در حافظه نگهداري مي‌شود» (محسنيان راد:178:1378) اين‌گونه بر مي‌آيد كه مخزن منابع كتابخانه يا منابع دسترس‌پذير از طريق پايگاههاي پيوسته[36]، منبع معنا نيست. آنها مجموعه‌اي از شكل ظاهري نمادهايي هستند كه براي بازنمون معنا به كار مي‌روند. كتابخانه‌ها داده‌ها را دريافت، انباشت و بازيابي مي‌كنند. بنابراين منابع دانش محسوب نمي‌شوند. استفاده‌كنندگان در برقراري ارتباط با كتابخانه با هدف دستيابي به دانش، ارتقاي سطح آموزش و لذت از مطالعه نه به منبع دانش بلكه به منبع داده‌ها دسترسي مي‌يابند، همانگونه كه در فراگرد ارتباط دريافت‌كننده پيام مجموعه‌اي از رمزها را دريافت مي‌كند و به معناي متجلي شده در فرستنده دسترسي ندارد.**

**نظامهاي ذخيره سازي داده‌ها در كتابخانه‌ها، مخازني را فراهم مي آورند كه جامعه استفاده‌كننده با هدف دسترسي به دانش مورد نظر خود (تجلي معنا) به سوي آنها هدف‌گيري ذهني پيدا كرده‌اند، اما آنچه استفاده‌كننده به دست مي‌آورد مجموعه‌اي از داده‌ها (رمزها) با تلفيقي از نحو? ارائه پديدآورنده اثر از طريق مجراي ارتباطي كتابخانه است. در بررسي عميق‌تر اين پرسش: «آيا آنچه استفاده‌كننده از كتابخانه دريافت مي‌دارد دانش (معنا) است؟» اشاره به گفته «ديويد برلو» ضروري مي نمايد:**

**· معنا در پيام نيست.**

**· معنا فقط در انسانهاست.**

**· معنا چيزي قابل انتقال و منتقل شده نيست، بلكه پيام است كه قابل انتقال است.(محسنيان راد: 91:1378)**

**در انطباق مفاهيم مطرح شده فوق با كتابخانه اگر به جاي واژه‌هاي معنا و پيام، واژه‌هاي دانش و داده را قرار دهيم، عبارتهايي به شكل زير خواهيم داشت:**

**· دانش در داده نيست.**

**· دانش فقط در انسانهاست.**

**· دانش چيزي قابل انتقال و منتقل شده نيست، بلكه فقط داده است كه قابل انتقال است.**

**بنابراين، جامعه استفاده‌كننده در بررسي يك مدرك اطلاعاتي، تصويري از دانش رمزگذاري شده را مشاهده و بررسي مي‌كند. به روشني مشخص است، مشاهده وبررسي يك تصوير يا يك عكس از يك پديده با مشاهد? مستقيم همان پديده، بسيار متفاوت است. بارزترين تفاوت، خروج وضعيت مشاهده از حالت سه‌ بعدي و ورود آن به يك حالت مسطح و تك بعدي است. در چنين وضعيتي مشاهده كننده وجوهي از پديده را براي بررسي از دست مي‌دهد.**

**از گفته‌هاي فوق مي‌توان نتيجه گرفت، كتابخانه در برقراري ارتباط بين جامعه استفاده‌كننده و صاحبان دانش (منبع معنا)، ضمن در دست داشتن ابزارهاي ارتباطي، دچار مشكل فاصله از منبع معناست و آنچه خود به عنوان مجموعه منابع يا دسترسي به پايگاههاي پيوسته در دسترس دارد، مخزني از مجموعة رمزهاست. اين نقص، بي‌شك بر فراگرد ارتباط بين استفاده‌كننده و منبع دانش از طريق كتابخانه تأثيرگذار است. كتابخانه از يك سو در متجلي‌سازي معناي مورد نظر پديدآور اثر در ذهن جامعه استفاده‌كننده با كاستي فاصله از منبع دانش رو‌به‌روست و از سوي ديگر مي‌تواند بر سطح ارتباطي پديدآور و جامعه استفاده‌كننده تأثير مستقيم گذارد.**

**ارائه داده‌ها به جامعه استفاده‌كننده از طريق كتابخانه مي‌تواند در يك سطح ارتباطي وسيع‌تر نسبت به پديدآور، به تنهايي انجام پذيرد. زيرا كتابخانه ابزارهاي افزايش سطح ارتباطي با جامعه استفاده‌كننده را از طريق فضاي كتابخانه، خدمات مرجع، طراحي وب‌سايت كتابخانه، توليد فهرستهاي پيوسته همگاني[37]، فهرستهاي چاپي، تدوين بروشورها، طراحي پوسترهاي معرفي منابع، برگزاري نمايشگاههاي تازه‌هاي منابع و ... در اختيار دارد. بديهي است، به كارگيري هريك از اين ابزارها در زمان مقتضي خود، به افزايش سطح ارتباطي كتابخانه و جامعه استفاده‌كننده منجر شده و نقاط تلاقي اين جامعه را با منابع دانش افزايش مي‌دهد.**

**اعتمادسازي دسترسي به مخزن دانش با فاصلة كوتاه، مي‌تواند بر كميت و كيفيت ارتباط جامعة استفاده‌كننده بيفزايد. استقبال از عضويت و استفاده از گروههاي بحث الكترونيكي[38]، گروههاي گپ الكترونيكي[39] و گروههاي خبري[40] مي‌تواند در نياز به ارتباط با مخزن دانش با فاصلة نزديك ريشه داشته باشد. اما اين گروهها تا چه اندازه توسط كتابخانه‌ها ايجاد مي‌شوند، يا كتابخانه‌ها تا چه اندازه براي شناسايي و معرفي اين گروهها به جامعة استفاده‌كننده از مجموعه خود تلاش مي‌كنند؟ كتابخانه‌ها مي‌توانند به صورت آگاهانه براي برقراري ارتباط بين صاحبان دانش (پديدآورندگان آثار) و جامعه استفاده‌كننده، بويژه در زمينة موضوعي مورد هدف كتابخانة خود برنامه‌ريزي كنند. امروزه، بيشتر منابع همراه با نشاني پست الكترونيكي پديدآور اثر منتشر مي‌شوند كه اين موقعيت، شرايط لازم براي كتابداران را در ايجاد گروههاي مباحثه و خبري فراهم مي‌آورد. اگر كتابخانه را در مدل ارتباطي محسنيان راد سطح توانايي ارتباط در نظر بگيريم؛ به نسبت نزديكي اين سطح به مخزن دانش، مساحت سطح افزايش خواهد يافت و افزايش اين سطح، بر برقراري يك فراگرد ارتباطي موفق، به نسبت مستقيم تأثيرگذار خواهد بود. آگاهي از گروههاي مباحثه و خبري يا تشكيل اين گروهها توسط كتابدار براي هدايت جامعه استفاده‌كننده به سوي نقاط كم فاصله‌تر با منابع دانش از عوامل تأثيرگذار بر سطح ارتباطي خواهد بود، ضمن اينكه اين ديدگاه نقش عوامل انساني در برقراري فراگرد ارتباط در كتابخانه را افزايش مي‌دهد و كتابداران به عنوان عناصر هوشمند در نظام كتابخانه براي تشخيص، تصميم‌گيري، شناسايي و تشكيل گروههاي مباحثه و خبري، به عناصر غير قابل چشم پوشي بدل مي‌شوند.**

**از عواملي كه مي‌تواند بر مساحت اين سطح اثر معكوس بگذارد، نمايه‌هاي ماشيني ساخت موتورهاي جستجو از محتواي مدارك است. بيشتر موتورهاي جستجو كه امروزه توسط استفاده كنندگان در كتابخانه يا پايانه‌هاي راه دور مورد بهره‌برداري قرار مي‌گيرند، بر نمايه‌سازي ماشيني مبتني هستند.**

**اين موتورها هنگام دريافت يك سايت يا صفحة جديد، به صورت خودكار واژه‌ها را از متن مدارك دريافت شده (به طور مثال، بر اساس بسامد هر واژه يا واژه‌هاي مندرج در عنوان و بخشهاي مختلف يك مدرك) استخراج و در نمايه خود ذخيره مي‌كنند. موتورهاي جستجو هر اندازه كه هوشمند باشند، نمي‌توانند مانند انسان (بويژه نمايه‌سازان و فهرست‌نويسان) به محتواي منابع پي ببرند و َآنها را در قالب يك يا چند واژه با بازنموني بالا از محتواي مدرك، نشان دهند (فتاحي:15:1378). اين نوع از عملكرد موتورهاي جستجو، به ساخت فيلتر بين پديدآورندگان آثار و استفاده‌كنندگان منجر مي‌شود و به لحاظ فاصله از محتواي مدارك نمايه شده، به جاي گسترش سطح توانايي ارتباط، با بازيابي مدارك كم ربط يا بي ربط ميزان تجلي معاني در ذهن استفاده‌كننده را كاهش مي‌دهد. ساخت نمايه با كنترل و مميزي انسان به منظور بازنمون بهينه از محتواي منابع، بر نقش كتابداران در سازماندهي منابع و ايجاد نقاط دسترسي مؤثر تأكيد دارد.**

**متفكران ارتباط معتقدند كاهش فيلترهاي واسط بين فرستنده و گيرنده پيام، به افزايش تجلي معنا در گيرنده پيام به صورت متشابه با آنچه مورد نظر فرستنده بوده است، منجر مي‌شود. بنابراين، انتظار مي رود متصديان فراگردهاي ارتباطي، با كاهش فيلترها و فاصله ها، برخورد مستقيم‌تر فرستنده و گيرنده را طراحي و پياده‌سازي نمايند و بدين وسيله انتقال اطلاعات به صورت دست اول را مقدور و تسهيل نمايند. CA**

**CA**

**M. S.**

**M. S.**

**در توضيح فيلترهاي ارتباطي، اشاره به سازماندهي اطلاعات در كتابخانه‌ها مطرح مي‌شود. آنچه جامعه استفاده‌كننده به عنوان فهرستي از اطلاعات مورد نياز در يك بازيابي به دست مي‌آورد، يك بار توسط پديدآور اطلاعات در تدوين يك انديشه به شكل قابل انتقال و بار ديگر توسط كتابداران و سازمان‌دهندگان اطلاعات، مورد فرايند رمزگذاري قرار گرفته است. پديدآورندگان آثار از دايرة واژگاني پذيرفته شده تحت قرارداد زبان خود و نحو? ارائه خاص خود در خلق يك اثر استفاده مي‌كنند. در پردازش متنها به زبان طبيعي، مسئلة زبان و بي‌قاعدگي‌هاي حاكم بر حوز? نحوي و معنايي، آشكار مي‌شود. در اين ميان، واژه‌نامه‌ها اگر چه نمي‌توانند پيچيدگي‌ها و بي‌قاعدگي‌هاي موجود در زبان را مهار كنند، اما مي‌توانند آنها را كاهش دهند.**

**كتابداران نيز براي سازماندهي اطلاعات، از استانداردهاي سرعنوانهاي موضوعي، تزاروس‌ها، رده‌بندي‌ها و واژه‌هاي كنترل شده استفاده مي‌كنند. جامعة استفاده‌كننده، در به دست آوردن اطلاعات مورد نظر خود، ناگزير به استفاده و عبور از غشاي اين استانداردها و ابزارهاست. براي برقراري يك ارتباط مؤثر شناخت مزايا و نواقص هر يك از اين ابزارها ضروري است، در غير اين صورت عدم شناخت و اعتماد به كارآيي، ميزان و شكل تأثيرگذاري هر يك از ابزارها، بر به كارگيري مؤثر آنها توسط استفاده‌كننده اثر معكوس خواهد گذاشت و به جاي ايجاد ارتباط بين استفاده‌كننده و اطلاعات مورد نظر وي، نقش فيلتر را در يك فراگرد ارتباطي بازي خواهد كرد. اين ابزارها هر چند توسط كتابداران و سازمان دهندگان اطلاعات طراحي مي‌شوند، ولي مي‌توانند بر سطح توانايي ارتباط گيرندة پيام تأثير بگذارند. شناخت هر چه بيشتر اين ابزارها، سطح توانايي ارتباط جامعه استفاده‌كننده را در به كارگيري اطلاعات مؤثر و تجلي معناي مورد نظر، افزايش خواهد داد.**

**نتيجه‌گيري**

**اگر بپذيريم هرگونه فرايندي كه با درك، تسهيل يا بهبود دسترسي به دانش ضبط‌شده سر و كار دارد، در حوزة دانش كتابداري و اطلاع رساني قرار مي‌گيرد؛ شناخت و مطالعه فراگرد ارتباط، از پديده‌هاي اصلي قابل بررسي در اين حوزه محسوب خواهد شد.**

**خدمات كتابخانه و استفاده‌كنندگان آن، نظامي از اجزاي متعامل را تشكيل مي‌دهند كه در بستر جامعه قرار دارد. با اين رويكرد، كتابخانه يك نظام باز است كه براي ماندگاري خود ناچار است قوانين سازگاري را به كار گيرد. جامعه استفاده‌كننده از اطلاعات، نقطه كانوني انگيزه براي تولد و تعيين طول عمر كتابخانه است. استفاده كنندگان از كتابخانه به عنوان عناصر تشكيل دهنده جامعه، مي‌توانند عناصر تقاضا مدار براي پايداري نظام كتابخانه باشند، ولي اين مطلب به عملكرد پويا و بهينه در بستر زمان توسط كتابخانه، بستگي دارد. اگر كتابخانه بتواند با به كارگيري فنون برقراري فراگردهاي ارتباطي مؤثر، بين استفاده‌كننده و پديدآورندگان دانش نقش خود را هوشمندانه ايفا نمايد، قادر به مهار بي‌نظمي‌هاي داخل و خارج از نظام خود در جهت سازگاري با محيط خواهد بود. اين نقش، از طريق كاهش فاصله بين جامعه استفاده‌كننده و منابع دانش، ايجاد نقاط مؤثر دسترسي به اطلاعات، افزايش سطح ارتباطي بين جامعه استفاده‌كننده و منابع دانش شكل مي‌گيرد. ماهيت عوامل يادشده به لحاظ دخالت، توان تشخيص، شناسايي، تصميم‌گيري، هدايت و كنترل در يك فراگرد ارتباطي، بر انسان محور بودن تأكيد دارد. در حقيقت، نياز به عامل انساني به نام كتابدار براي ايجاد فراگردهاي ارتباطي مؤثر بين جامعه استفاده‌كننده و منابع دانش، ضمن تأكيد بر نقش كليدي كتابداران، به تداوم نظام كتابخانه در طول زمان منجر خواهد شد.**

**منابع**

**ـ اسميت، آلفرد جي (1379). ارتباطات و فرهنگ. ترجمه مهدي بابائي اهري. ج1، تهران: سازمان مطالعه و تدوين كتب علوم انساني (سمت).**

**ـ باد، جان (1377). ارتباط شناسي و كتابداري. ترجمه محبوبه مهاجر و نورالله مرادي. تهران: سروش (انتشارات صدا و سيما).**

**ـ باكلند، مايكل كي (1382). خدمات كتابخانه در نظريه و عمل. ترجمه مرتضي كوكبي. تهران: چاپار.**

**ـ بليك، ريد؛ هارولدسن، ادوين (1378). طبقه‌بندي مفاهيم در ارتباطات. ترجمه مسعود اوحدي. تهران: سروش (انتشارات صدا و سيما).**

**ـ دروين، برندا. (1383). «از نگاه استفاده‌كننده: معرفي روش شناسي كيفي\_كمّي معنابخشي». ترجمه ابراهيم افشار، كتابداري و اطلاع رساني: جلد هفتم، شماره1. 102-81 .**

**ـ دستغيب، محمدباقر (1383). «مروري بر نمايه‌سازي معاني پنهان: نظريه و كاربردها». كتابداري و اطلاع رساني: جلد هفتم، شماره 1. 62ـ53.**

**ـ رشيدپور، ابراهيم. (1348). ارتباط جمعي و رشد ملي: نقش روزنامه، راديو، فيلم، تلويزيون و ساير وسائل ارتباط جمعي در تحولات اجتماعي. تهران: دانشگاه تهران، مؤسسه مطالعات و تحقيقات اجتماعي.**

**ـ رفيع‌پور، فرامرز (1383). كندوكاوها و پنداشته‌ها: مقدمه‌اي بر روش‌هاي شناخت جامعه و تحقيقات اجتماعي. تهران: انتشار، چاپ چهاردهم.**

**ـ ژراردن، لوسين (1360). بيوتيك: تكنولوژي از جانداران الهام مي‌گيرد. ترجمه محمود بهزاد و پرويز قوامي. تهران: سروش.**

**ـ فتاحي، رحمت‌الله (1378). «بلبشوي اينترنت: گفتاري پيرامون مشكلات سازماندهي، جستجو و بازيابي اطلاعات در وب جهانگستر». كتابداري و اطلاع‌رساني: جلد دوم، شماره1، 22ـ1.**

**ـ فرشاد، مهدي (1362). نگرش سيستمي. تهران: اميركبير.**

**ـ فرهنگي، علي اكبر (1379). ارتباطات انساني. ويرايش2، ج1. تهران: خدمات فرهنگي رسا.**

**ـ گزني، علي (1380). "سازماندهي اطلاعات در نظامهاي بازيابي اطلاعات". كتابداري و اطلاع‌رساني: جلد چهارم، شماره1، 95ـ70.**

**ـ لرنر، آ. يا (1366). مباني سيبرنتيك. ترجمه كيومرث پرياني. تهران: دانش‌پژوه.**

**ـ محسنيان راد، مهدي (1378). ارتباط‌شناسي: ارتباطات انساني (ميان فردي، گروهي، جمعي). تهران: سروش (انتشارات صدا و سيما).**

**ـ نوكاريزي، محسن و علي‌حسين قاسمي (1381). «چشم‌اندازي بر ارتباطات و سيبرنتيك». كتابداري و اطلاع‌رساني: جلد پنجم، شماره2. 40ـ25.**

**ـ ويندال، سون؛ سيگنايترز، بنو؛ اولسون، جين (1376). كاربرد نظريه‌هاي ارتباطات: مقدمه‌اي بر ارتباطات برنامه‌ريزي شده. ترجمه عليرضا دهقان. تهران: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامي، مركز تحقيقات رسانه‌ها.**

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

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

**--------------------------------------------------------------------------------**

**1. دانشجوي دوره دكتري كتابداري و اطلاع رساني دانشگاه فردوسي مشهد**

**2. استاد گروه كتابداري و اطلاع رساني دانشگاه فردوسي مشهد**

**3.Cybernetics**

**4. Norbert Wiener**

**1. Axioms**

**2. Empirismus**

**3. Online Grolier Encyclopedia**

**4. اين تعريف به لحاظ محدوديت در دامنه تعريف داراي نقصهايي است كه البته اين نقصها از ارزش علمي تعريف وينر به لحاظ اينكه اولين تعريف از علم سيبرنتيك است، نمي‌كاهد.**

**5. Methodical approach**

**6. Simuli**

**7. Responses**

**1. A. Y. Lerner**

**2. كتابخانه، يك موجود زند? اجتماعي رو به رشد است.**

**3. مجموعه‌اي از عناصر به هم پيوسته كه به عنوان يك كل تلقي مي شوند.**

**4. يك ويژگي از نظام كه آن را به وجود ساختاري خاص براي عناصر تركيب دهنده و همچنين پيوندهاي بين اين عناصر ملزم مي‌دارد.**

**5. Mechanism**

**1. Communication**

**1. تعريفهاي انتخاب شده از : ارسطو، ويلبر شرام، تئودور نيوكامب، جورگن روش، كلود شنن، كارل هاولند، ديويد برلو، آزگود، هنري ليند گرن، لارسن، مافيوس اسميت، لاسول، هولت رينه هارت، روبرت گوير، آرانگان، ميلر، برلسون، براونل، انجمن بين المللي تحقيقات ارتباط جمعي، چارلز كولي، ريموند ويليامز، چارلز موريس، ميكي اسميت، جرج گردن، رونالد بنژ، دنيس لانگي.**

**1. Claude E. Shannon**

**2. Warren Weaver**

**3. David Berlo**

**4. Process**

**5. Message**

**6. Karl Deutsch**

**1. E. G. Andersch**

**2. Communication model**

**3. Wilber Schramm**

**1. Treatment**

**1. Send back**

**2. Feedback**

**1. High-fidelity**

**2. Express of meaning**

**1. Attitude influence**

**2. Michael Keeble Buckland**

**1. Suchs**

**2. Online Database**

**1. Online Public Access Catalogues (OPACs)**

**2. Electronic discussion groups**

**3. Online chat groups**

**4. News groups**