

تفاوت نظام معنایی کتابداران و کاربران در مصاحبه مرجع با رویکرد هرمنوتیک (مطالعه موردی سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران)

زینب غفور نیا^۱

شیوا قمی^{۲*}

عصمت مؤمنی^۳

مطالعات دانش‌شناسی

سال دوم، شماره ۷، تابستان ۹۵، ص ۴۳ تا ۵۸

تاریخ دریافت: ۹۴/۱۱/۲۱

تاریخ پذیرش: ۹۵/۰۵/۱۵

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان درک کتابدار از نیاز کاربر و میزان درک کاربر از پاسخ کتابدار در مصاحبه مرجع با رویکرد هرمنوتیک بوده است. در این پژوهش، از روش پیمایشی استفاده شده است. برای گردآوری اطلاعات مورد نیاز از پرسشنامه مؤلف محور که به تعدادی از کاربران سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران و کتابداران مرجع آن داده شد، استفاده شد و پایایی آن ۰/۹۵۳ محاسبه شده است. این پرسشنامه با ۱۳ سؤال در ارتباط با درک کتابدار و ۱۳ سؤال در ارتباط با درک کاربر با مقیاس لیکرت از ۰ تا ۹ طراحی شده است. یافته‌ها نشان داد که بیشترین حد در میان شاخص‌های درک کتابدار مربوط به شاخص شفاف‌سازی سؤال کاربر در جریان مصاحبه مرجع با میانگین ۰/۷۹٪ و در درک کاربر شاخص در میان گذاشتن سؤال اصلی با کتابدار مرجع با میانگین ۰/۸۵٪ است و کمترین حد در درک کتابدار مربوط به شاخص درک نیاز کاربر با اولین سؤال کتابدار با میانگین ۰/۵۲/۹٪ و در درک کاربر شاخص درک کتابدار با اولین سؤال کاربر با میانگین ۰/۶۱/۷٪ است. در همه‌ی متغیرها رابطه معناداری بین نظام معنایی کتابداران و کاربران وجود دارد به جز در دو متغیر: متغیر در میان گذاشتن سؤال اصلی با کتابدار مرجع برای رفع نیاز اطلاعاتی و متغیر سطح اطلاعات قبلی کتابدار و کاربر از موضوع مورد جست‌وجو با ۰/۰۵ > p. این پژوهش نشان داد که کاربران تسلطی بر موضوع مورد جست‌وجو خود ندارند و یا دقیقاً نمی‌دانند که به دنبال چه هستند. همچنین نشان داد که کتابداران تبحر لازم را در زمینه مصاحبه مرجع دارند. با وجود عدم تمایل کاربران به پرسش از کتابداران و شکل نگرفتن مصاحبه مرجع، کتابداران در این پژوهش از عملکرد خوبی برخوردار بودند و توانستند رضایت کاربران را به دست آورند.

۱. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه علامه طباطبائی. zeinab.ghafoornia@gmail.com

۲. * کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه علامه طباطبائی. shivaghomi@yahoo.com

۳. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه علامه طباطبائی. momeni.esmat@yahoo.com

واژگان کلیدی: خدمات مرجع، مصاحبه مرجع، معناشناسی، نظام معنایی، هرمنوتیک، موردپژوهی، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

مقدمه

با تخصصی تر شدن کارها و پیچیده شدن زندگی در دنیای امروز اهمیت و نقش زبان بیشتر شده است. انسان عصر جدید به منظور برقراری انواع ارتباط‌های خود، اعم از کلامی و غیر کلامی، گروهی، سازمانی و ...، ناگزیر از استفاده زبان است؛ در این ارتباطات انسان برای بهره‌مندی از هدف ارتباط نیازمند انتقال معنای ذهنی خود به ذهن مخاطب است. این مهم جز با فراهم آوردن یک نظام معنایی واحد و مشترک بین اجزاء ارتباط میسر نخواهد شد (رها دوست، ۱۳۸۶). هنگامی که سخن از ارتباط انسان‌هاست، در واقع این زبان است که تعامل میان اندیشه‌ها را برقرار می‌سازد و نهاد آدمیان را به یکدیگر غریب، یا قریب می‌کند. تنیدگی علم زبان‌شناسی با فرایند مرجع و پاسخ‌گویی به نیاز مراجعان و نیز با همه‌ی انواع مطالعات انسانی و پژوهش‌های اساسی دیگر بدان جهت است که زبان صرفاً الگوی معنا نیست؛ بلکه بنیان معناست (نشاط (ب)، ۱۳۸۴). جایگاه زبان در دو بعد ملفوظی و مفهومی و مهم‌تر رابطه‌ی ذهن و زبان در برداشت‌های هرمنوتیکی و پدیدار شناختی بسیار مهم است و بسیاری از دانشمندان، زبان را دریچه‌ی ارتباطی انسان با هستی و جهان قلمداد می‌کنند (رضوی، ۱۳۷۹). آدمی محرک‌ها و موقعیت‌های پیرامون خود را درک می‌کند؛ بدین معنی که آن‌ها را دریافت، احساس و تعبیر و تفسیر می‌کند و نقشی از آن‌ها در ذهن خود به وجود می‌آورد. به جهت این که پیام در الگوی ارتباطی عاملی مرتبط با گیرنده و فرستنده‌ی پیام و به‌عنوان محرکی بر هر دو ی آن‌ها مؤثر است، مسئله‌ی ادراک در ارتباطات مهم و درخور بررسی است (الوانی، ۱۳۸۵).

رویکرد هرمنوتیکی به فرایند مرجع، آن عمل رمزگشایی است که از محتوا و معنای ظاهر - که همان علائم و نشانه‌های مراجع است و در قالب پرسش ارائه می‌گردد به معنای نهفته و مکنون آن که تشخیص نیاز و پاسخ‌یابی است می‌رسد. مصاحبه‌ی مرجع و ایجاد کنش ارتباط دوسویه و رسیدن به دریافتی مشترک، از رهگذر زبان حاصل می‌شود (نشاط (ب)، ۱۳۸۴)؛ بنابراین مهم‌ترین فرآیند مصاحبه بخش مرجع رمزگشایی از نیاز مراجع در قالب پرسش‌گری از کاربر و رسیدن به فحوای نیاز پس از تحلیل پاسخ سؤال‌ها است. این فرایند را هرمنوتیک در بخش مرجع می‌نامند (رها دوست، ۱۳۸۶). به‌طور معمول هرمنوتیک

را فن و هنر و نظریه‌ی تفسیر یا تأویل نوشتار و گفتار تعبیر می‌کنند (رضوی، ۱۳۷۹). در این پژوهش که در سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران انجام شده است، تفاوت نظام معنایی کتابداران و کاربران در مصاحبه مرجع با رویکرد هرمنوتیکی و با استفاده از مدل مفهومی هرمنوتیک شلایرماخر^۱ بیان شده است. این پژوهش با هدف سنجش میزان درک کتابدار از نیاز کاربر و میزان درک کاربر از پاسخ کتابدار در مصاحبه مرجع است. میزان درک کتابدار از نیاز کاربر در زمان مصاحبه مرجع چقدر است؟ میزان درک کاربر از پاسخ کتابدار در زمان مصاحبه مرجع چقدر است؟ در همین زمینه فرضیه پژوهشی این طور بیان می‌شود که بین درک کتابداران و کاربران از مفهوم پژوهشی مورد پرسش کاربران تفاوت معناداری وجود ندارد.

کتابدار مرجع برای درک نظام معنایی کاربران از مصاحبه مرجع استفاده می‌کند اما تبیین پارادایم هرمنوتیک در بخش مرجع صورت نگرفته است. از آنجا که زبان و درک معنای سؤال در مصاحبه مرجع مهم است، به همین دلیل در این پژوهش به تفاوت نظام معنایی کتابداران و مراجعان را با رویکرد هرمنوتیکی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران پرداخته شده است. در نظام ارتباطات، اهمیت ارتباط از این جهت پررنگ می‌شود که مفهوم پیام یا اطلاع فرستنده به گیرنده به درستی درک شود چنانچه نظام معنایی گیرنده جهت نظام معنایی فرستنده باشد پیام به خوبی دریافت می‌شود. نظام ارتباطات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی در قسمت‌های مختلف کتابخانه قابل مشاهده است از آن جمله می‌توان به مصاحبه مرجع اشاره کرد. در مصاحبه مرجع مراجعه کننده برای نیاز اطلاعاتی خود از کتابدار مرجع درخواست کمک می‌کند و کتابدار مرجع باید برای روشن شدن نیاز اطلاعاتی مراجعه کننده به گفتگو با او پردازد و پژوهش حاضر برای تشخیص اهمیت موضوع در مصاحبه مرجع و این که تا چه اندازه این گونه پژوهش‌ها اهمیت دارد و تا چه اندازه کتابداران می‌توانند به مراجعه کنندگان کمک کنند و آن‌ها را به استفاده از کتابخانه تشویق کنند و یا تا چه میزان مراجعان از خدماتی که کتابداران مرجع ارائه می‌دهند، اطلاع دارند.

وظیفه اساسی کتابدار کمک به مراجعان در استفاده از کتابخانه و مجموعه‌های موجود در آن است. کلید اساسی کار با مراجعان در قدم اول تشخیص سؤالی است که مراجعه کننده درصدد یافتن پاسخ بر آن است. این فرآیند در حرفه کتابداری بانام «مصاحبه

مرجع» شناخته می‌شود. مصاحبه مرجع دارای دو بخش بافاصله زمانی متفاوت است. بخش مقدماتی که طی آن کتابدار مراجعه‌کننده را به طرح کامل پرسش تشویق می‌کند و بخش پایانی که طی آن کتابدار برای برقراری ارتباط بین پرسش و مواد موجود در کتابخانه سؤال‌هایی را مطرح می‌سازد (جهودا، ۱۳۷۰). کتس^۱ (۱۳۸۹) اظهار می‌کند به دلایل مختلفی کاربران نمی‌توانند به‌روشنی بیان کنند که به دنبال چه چیزی هستند و راه آگاهی یافتن از نیازهای اطلاعاتی آنان مصاحبه مرجع است. واضح است قبل از هر جستجویی نیاز اطلاعاتی باید روشن شود، این عمل حین مصاحبه مرجع صورت می‌گیرد؛ بنابراین فرآیند مصاحبه مرجع باید به گونه‌ای انجام شود تا کاربر را به صحبت کردن تشویق کند (کتس، ۱۹۹۹؛ به نقل از سپهر، ۱۳۸۹). شکل اولیه اغلب سؤالاتی که مراجعه‌کننده مطرح می‌کند غیر کامل، مبهم یا گمراه‌کننده است. برای این گونه پرسش‌ها ممکن است پیامی غیر کامل یا نادرست تعیین شود و در گام‌های بعدی فرآیند مرجع به خطاهای بیشتر بیانجامد. احتمال دارد در مواردی پیام به‌خودی‌خود کامل و درست باشد، اما برای تعبیر پیام و یا قرار دادن آن در زمینه و بافتی درست به اطلاعات بیشتری نیاز باشد. کتابدار برای روشن ساختن پرسش یا به دست آوردن اطلاعات اضافی لازم درباره آن از فن مصاحبه‌ای موسوم به گفتگو بهره می‌جوید، اصطلاح گفتگو بیانگر ارتباطی دوجانبه بین کتابدار و مراجعه‌کننده است. از طریق مبادله کلام بین کتابدار و مراجعه‌کننده، روی پرسش‌هایی توافق می‌شود. طی مذاکره هم پیام درست‌گزینه‌ش می‌شود و هم اطلاعات بیشتری که بتواند در جستجوی جواب مفید باشد به دست می‌آید (دیانی، ۱۳۷۰). فرآیند مرجع تنها پاسخ‌گویی به سؤالاتی که از سوی کاربران مطرح می‌شود را محدود نمی‌گردد، بلکه شامل مراحل اولیه‌ای می‌شود که کتابداران همراه با کاربران پرسشی را موردبررسی بیشتر قرار دهند. این گونه گفت‌وشنود برای پاسخگویی به نیاز اطلاعاتی کاربر، مصاحبه مرجع نامیده می‌شود. در مصاحبه مرجع هدف کتابدار شامل مشخص کردن ماهیت، مقدار و سطح اطلاعات و قالب اطلاعاتی مناسب و یا موردتوجه کاربر است؛ بنابراین کتابدار باید میزان اطلاعات کاربر را در زمینه مورد جستجو ارزیابی نموده و همچنین دلایل تقاضای اطلاعاتی او را متوجه شود. مهم‌ترین عناصر در مصاحبه مرجع مربوط به ارتباط شفاهی بوده که منظور آن چیزی است که توسط کاربر و کتابدار گفته و یا شنیده شده و در نهایت منجر به درک صحیح تقاضا می‌شود (شریف مقدم، ۱۳۸۸). قواعد مصاحبه موفقیت‌آمیز بر چهار قسم است: کسب

1. Katz

بیشترین و دقیق‌ترین اطلاعات درباره آنچه مورد نیاز است، درک اینکه مطالب در چه سطحی و چه مقدار نیاز است، تکمیل مصاحبه و رسیدن به داده‌های کلیدی، حفظ یک رابطه خوب با فردی که پرسش را می‌پرسد (کتس، ۱۹۹۹؛ به نقل از سپهر، ۱۳۸۹).
به دانش بررسی و مطالعه‌ی معانی در زبان‌های انسانی، معناشناسی^۱ می‌گویند. به بیان دیگر، بررسی ارتباط میان واژه و معنا است. جستجوی کشف چگونگی کارکرد ذهن انسان در درک معنا از راه زبان است، ضمن اینکه نباید در فرایند آفرینش معنا در متن سه افق معنایی نویسنده، متن، خواننده را نادیده گرفت. گفتگو میان این سه افق، فرایند تأویل و تفسیر را پدید می‌آورد که آفریننده معناست و جهان متن را می‌سازد. معناشناسی اطلاعات چیزی است «قابل کشف» نه چیزی که «دریافت شده باشد». آنچه ارسال می‌شود و یا فرد دریافت می‌کند معنا نیست، بلکه آنچه فرد تلاش می‌کند از آن درک یا تفسیر کند، معناست (صمدی، ۱۳۸۸). راسل فعال در حوزه‌ی فلسفه معتقد است معنا به سابقه‌ی ذهنی فرد بستگی دارد. به عبارت دیگر معنایی که برای واژه‌ها در نظر گرفته می‌شود، چیزی است که فرد با آن آشنایی دارد. وی معتقد است معنای یک نام یا واژه به اینکه سابقه‌ی ذهنی فردی که آن را مورد استفاده قرار می‌دهد چگونه باشد بستگی دارد. دانش اطلاع‌رسانی و شاخص‌های آن از یک سو با اظهارات و تجلیات انسانی معناداری سروکار دارد که باید به واسطه‌ی عاملی فهم‌کننده فهمیده شود؛ و از سوی دیگر، این عامل فهم‌کننده‌ی مقولات انسانی خود در مجموعه‌ای از معانی، ارزش‌ها و نگرش‌هایی به سر می‌برد که باید به آن‌ها توجه شود. به لحاظ هرمنوتیکی، ذهن شناسنده و واجد مقولات پیشینی، ذهنی اجتماعی است و شناخت نه به صورت انفرادی که به شکل اجتماعی و از طریق ارتباط تحقق می‌پذیرد. شناخت علاوه بر اجتماعی بودن، دارای این خصیصه هم هست که در هر لحظه تحت تأثیر تجربه‌ی تاریخی قرار دارد؛ بنابراین جهان + ذهن = شناخت (نشاط (الف)، ۱۳۸۴).

هرمنوتیک^۲ دانشی است که به «فرایند فهم یک اثر» می‌پردازد و چگونگی دریافت معنا از پدیده‌های گوناگون هستی اعم از گفتار، رفتار، متون نوشتاری و آثار هنری را بررسی می‌کند. دانش هرمنوتیک به دنبال یافتن پاسخی برای این پرسش است که آیا روش و راهکاری وجود دارد تا خوانندگان یک متن و یا بینندگان یک اثر هنری، با به کارگیری

آن روش، به دریافت معنای ثابت و مشخصی از آن اثر یا متن دست یابند؛ یا این که درک و فهم هر مخاطبی مختص اوست و با دیگری تفاوت دارد (احمدی، ۱۳۷۲). هرمنوتیک هنر تفسیر است. بدین دلیل که دستورالعملی برای تفسیر متن ارائه نمی‌دهد زیرا اثر هر هنرمند (نویسنده) یک دستاورد منحصر به فرد است (آبولاد^۱، ۲۰۰۷). از نظر تاریخی ریشه‌ی هرمنوتیک از فعل یونانی «هرمنوین» گرفته شده است که به معنی «تفسیر کردن» است و صورت اسمی آن «هرمنیا» (تفسیر) است که در آثار فلاسفه باستان یافت می‌شود. اندیشمندان به طور سنتی میان «هرمنوتیک» و «هرمس» خدای پیام‌رسان یونانی‌ها رابطه‌ی لفظی و معنوی برقرار می‌کنند (بلچر^۲، ۱۹۸۰). در میان اندیشمندان آغازین، «حلقه هرمنوتیکی» وابستگی متقابل فهم کل یک متن و بخش‌های آن و نیز وابستگی متقابل فهم سنت و متونی^۳ که تشکیل دهنده آن هستند، تلقی می‌شد. در آثار هایدگر، نوع دیگری از حلقه هرمنوتیکی در تصدیق وابستگی متقابل فهم جهان و خود فهمی ظهور یافت. پس از هایدگر مهم‌ترین توسعه نظریه هرمنوتیک با کتاب حقیقت و روش گادامر^۴ رخ داد. از نظر گادامر، خواننده و متن، دارای ارتباط متقابل وابسته به یکدیگر هستند. از طریق شرایط گفتگویی که میان خواننده و سنت مربوط به متن صورت می‌گیرد، می‌توان به امتزاج افق‌ها دست یافت که از طریق آن فهم تحقق می‌یابد. (لنگهاوسن، ۱۳۸۹). این رویکرد از سوی نظریه پردازان عینیت‌گرا به چالش کشیده شد. عینیت‌گرایان بر این باورند که متن، معنایی دارد و باید از طریق روش‌های تحلیلی کنترل شده به دست آورده شود (گائینی، ۱۳۹۰). هرمنوتیک از سه شاخص متن، مؤلف و مفسر قوام یافته است. آنچه این سه شاخص را به یکدیگر مرتبط می‌کند، تأویل (تفسیر) است و تأویل همانا فهم معنای متن است. به بیان دیگر هرمنوتیک یک ساختار سه ضلعی است که متن قاعده‌ی آن و مؤلف و مفسر اضلاع دیگر آن‌اند. کانون این سه ضلعی تأویل و نقطه‌ی مرکزی نیز فهم است. با در نظر داشتن ساختار سه ضلعی هرمنوتیک، می‌توان از سه شیوه‌ی تأویل متن محور، مؤلف محور و مفسر محور سخن گفت. در متن محوری^۵، متن در مرکزیت قرار دارد و تأویل‌گر می‌کوشد با روش دستوری یعنی شرح لغات، نکات دستوری و ارجاعات فنی و تاریخی، معنای متن

1. Abulad
2. Bleicher

۳. منظور رابطه لفظی و معنوی است.

4. Gadamer

۵. در بعضی متون به اوبژه محوری معروف است.

را دریابد. در هرمنوتیک مؤلف محور، نقش بارز از آن مؤلف است. در این شیوه، تأویل گر علاوه بر تفسیر دستوری، باید تفسیر فنی یا روان‌شناختی را نیز به کار گیرد؛ یعنی از راه مطالعه‌ی زندگینامه و آثار مؤلف و این که در چه دوره و زمان‌هایی می‌زیسته است، به ذهنیت او پی ببرد و به کمک این‌ها معنای متن (اثر مؤلف) را دریابد. در هرمنوتیک مفسر محور^۱ که در دوران معاصر به شیوه‌ی غالب تأویل بدل شده است، تأویل گر نقش اصلی را دارد، به گونه‌ای که متن با تأویل او زنده می‌شود و بدیهی است که دانش، بینش، روان‌شناسی و موقعیت اجتماعی و حتی جنسیت تأویل گر است که در دریافت معنای متن، عاملی تعیین کننده محسوب می‌شود. نقش مفسر در تأویل متون، به حدی است که او حتی می‌تواند معنا یا معناهای تازه‌ای را از متن خلق کند و چه بسا قادر است معنای متن را از خود مؤلف نیز بهتر درک کند. در این باره، به‌ویژه، هرمنوتیک را متضمن کشاکش میان متن محوری و مفسر محوری قلمداد کرده‌اند که البته مؤلف محوری خود می‌تواند جزئی از متن محوری تلقی شود، چرا که به‌هرحال، متن دستاورد و اندوخته‌ی ذهن و عمل مؤلف است.

دیلتای نیز همانند شلایرماخر، محور هرمنوتیک را مؤلف محوری می‌داند و به لزوم رسیدن به ذهنیت مؤلف به‌عنوان اساس تفسیر، معتقد است. او علاوه بر تفسیر دستوری و ادبی به زمینه‌های فرهنگی، فکری و جهان‌بینی مؤلف که به فهم ذهنیت و اندیشه‌های خالق اثر کمک می‌کند نیز توجه دارد و این امر یکی از موارد اختلاف هرمنوتیک او با شلایرماخر است. در نظر هایدگر، فهم متن بازسازی ذهنیت مؤلف و نفوذ در دنیای فردی او نیست، بلکه در سایه‌ی فهم متن، ما خود در امکان وجودی جدیدی جای می‌گیریم. هدف تفسیر متن آشکار کردن پیش‌فهمی است که ما پیش‌تر درباره فهم داریم. فهم متن در اصل آشکار شدن بیشتر توان و امکان‌های وجودی مفسر است و در پرتوی فهم متون، مفسر بر امکان و ساحت‌های وجودی خویش می‌افزاید. مفسر در مواجهه با متن، معنایی را به متن فرا می‌افکند و نخستین فهم بدین ترتیب حاصل می‌شود، منتها در تعامل مفسر با متن این معنا تعدیل می‌شود و معنا (فهم) نهایی حاصل فرافکنی‌ها و تعدیل‌های مفسر و متن است که در یک نگرش دوری مسمی به حلقه‌ی هرمنوتیک محقق می‌شود. در این جهت، همه‌ی اشکال فهم متأثر از دنیای ذهنی و تاریخی مفسر است. در نگاه گادامر، برای تأویل متن باید میان اجزای متن و کلیت آن رفت‌وآمد کرد و به این رفت‌وآمد، دور هرمنوتیکی

۱. در بعضی متون به سوژه محوری معروف است.

می گوید. وی می گوید بین متن و خواننده، یک پرسش و پاسخی درمی گیرد که همواره فهم را روبه جلو می برد و بر وسعت آن می افزاید. رویکرد دیالکتیکی فهم در نگاه گادامر، بدین معناست که مفسر با متون محل مطالعه ی خویش به گفتگو می پردازد و اجازه می دهد که افق معنایی متن ظهور کند، چرا که معنای متن و موضوع مورد مطالعه در خلأ ظاهر نمی شود، بلکه در افق معنایی مفسر و عالم ظاهر می شود (رضوی، ۱۳۸۹).

هرمنوتیک شلایرماخر. در نزد شلایرماخر، هرمنوتیک عبارت است از نظریه ی فهم (رضوی، ۱۳۸۹). انقلاب کوپرنیکی او در هرمنوتیک، تمرکز را از فهم متون به فرایند درک خود از متن تغییر داده است. او یک سؤال اساسی پرسید: چگونه درک ممکن است؟ با جدا کردن عملکرد قابل اجرای تفسیر از عمل درک، شلایرماخر حوزه مستقل جدیدی از پژوهش های نظری در شرایط لازم و کافی برای امکان درک ایجاد کرد. هرمنوتیک از دستورالعمل هایی که در فعالیت های تفسیری تنظیم شده اند، تشکیل شده است (وست^۱، ۱۹۷۹). بدین معنا که در تلقی سنتی از هرمنوتیک، فهم متن امری طبیعی قلمداد می شد و هرمنوتیک نقش کمکی در آن ایفا می کرد. شلایرماخر بدفهمی را امری طبیعی می دانست و برای اولین بار اعلام کرد که به طور معمول، انسان مطالب را غلط درک می کند. پس از ابتدا برای درک درست مطالب و متن باید از هرمنوتیک یاری گرفت. از این نظر، هرمنوتیک از همان آغاز تلاش برای فهم است. چرا که بدفهمی در تمامی مراحل وجود دارد و بنابراین هرمنوتیک به عنوان «هنر تفسیر» مجموعه ی قواعد روش مند برای جلوگیری از بدفهمی است و وجه دیگر هرمنوتیک شلایرماخر که آن هم می تواند به بسط حوزه ی شناخت تاریخی کمک کند، این است که هرمنوتیک را از مرز نوشتار و انحصار آن فراتر برده و گفتار و سخن را نیز مشمول آن دانسته است (رضوی، ۱۳۸۹).

او خواندن یک متن را با دیالوگ های یک گفتگو مقایسه می کند، خواننده در دو بخش حضور دارد: به عنوان نویسنده و به عنوان دریافت کننده متن. هرمنوتیک شلایرماخر شامل دو جز است: تفسیر دستوری و تفسیر روان شناختی. تفسیر دستوری شامل درک متون که نیاز به درک کلمات و زبان مشترک است. او در تفسیر دستوری به روش های زیر اشاره می کند: واژگان، معانی واژگان در زمان استفاده نویسنده که این دو به صورت یک کل است که باید به عنوان یک بخش درک شود. جنبه روان شناختی تفسیر شامل ورود به ذهن خلاق نویسنده و هم چنین شناخت هدف نویسنده است. برای درک مفهوم مورد نظر

نویسنده باید به هدف شخصی نویسنده از نوشتن متن و مفهومی که برای آن متن در نظر گرفته است، توجه شود. این نظر به روش‌های پیشگویی وابسته است که با اصطلاحات خاص و جملاتی که در ساختن متن استفاده شده‌اند، می‌توان توضیح داد. به‌وسیله مفهوم پیشگویی می‌توان شخصیت و شرایطی را که با متن نویسنده مرتبط است از نو ساخت. بر اساس نظر شلایر ماخر؛ مفسر باید آشنا با زندگی نویسنده و دوران تاریخی او باشد. آشنایی از زمینه‌های زندگی و تاریخی نویسنده شرط لازم برای استفاده از روش تفسیر روان‌شناختی است (روت^۱، ۲۰۰۶). دیگر، شلایر ماخر، باز تولید فضای ذهنی‌ای را که مؤلف در آن به سر می‌برده است، از طریق عمل هم‌زمان تفسیر دستوری و تفسیر روان‌شناختی می‌داند. تفسیر دستوری یا زبانی مشتمل بر فهم متن با بهره‌گیری از قواعد لفظی و ادبی و قالب‌های تعبیر و سبک نگارش نویسنده است و تفسیر روان‌شناختی یا فنی درک ذهن و نیت مؤلف و به اصطلاح فردیت اوست. باز آفرینی فضای متن در نگاه شلایر ماخر، از طریق «مواجهه با ذهنیت مؤلف» و درک فردیت مؤلف و صاحب اثر صورت می‌گیرد. از این روی، هر فهمی بر درک فردیت دیگری مشتمل است و اگر چنین فهمی را مسلسل در نظر بگیریم، هرمنوتیک ماهیتی عام پیدا می‌کند (رضوی، ۱۳۸۹).

نشاط (۱۳۸۴) در مقاله‌ای با عنوان "زبان و هرمنوتیک در فرایند مرجع" که با روش مروری و باهدف ارتباط هرمنوتیک در فرایند مرجع انجام شده است. ارتباط میان مراجعه‌کننده و کتابدار را نزدیک به مدل گفتگوی گادامر می‌داند و به این نتیجه می‌رسد که مراجعه‌کننده با کتابدار رابطه‌ای پس‌خوراندی برقرار می‌کند که با پاسخ قطعی به پرسش، پیشرفت یا پسرفت در پاسخی مرتبط است بنابراین، فهم متن به صورت تدریجی افزایش می‌یابد تا به پرسش مراجعه‌کننده به‌طور کامل پاسخ داده شود.

رزگار محمدی و دیگران (۱۳۹۱) در مقاله‌ای با عنوان "ارائه روش‌شناسی هرمنوتیکی برای الگوسازی در روان‌درمانی و مشاوره" هدف از این پژوهش را تدوین مدلی روش‌شناختی برای تحقیقات حوزه علوم انسانی و به‌ویژه حوزه مشاوره و روان‌درمانی می‌داند که مدلی هرمنوتیکی را برای الگوسازی درمانی بر اساس سنت و منابع بومی فراهم نماید. این پژوهش در حوزه تحقیقات کیفی تلاش می‌کند تا بر اساس روش هرمنوتیک و به‌ویژه آرای گادامر و هایدگر^۲، روش‌شناسی نوینی را برای الگوسازی فراهم نماید.

پژوهش نشان می‌دهد که از طریق چرخش هرمنوتیکی و دیالوگی من و تویی، ادغام افق‌های متفاوت شکل می‌گیرد و در نتیجه ادغام افق‌ها، فهم رخ می‌دهد. در این پژوهش سه افق عامل، مؤلف و مفسر تشخیص داده شده است. تأویل گر با آگاهی از پیش فهم‌های خویش و افقش وارد فهم متن مورد نظر یا تجربه زیسته شرکت کنندگان تحقیق به عنوان افق مؤلف می‌شود. پژوهشگر پس از این مرحله وارد تفسیر و رویکردهای گوناگون برای غنی تر شدن فهم متن می‌شود. پژوهشگر با پیش روی و پس روی میان این افق‌ها در چرخش هرمنوتیکی به فهم و معنای متن می‌رسد. این پژوهش نوعی روش شناسی برای تحقیقات بنیادی است.

گائینی (۱۳۹۰) در مقاله خود با عنوان "رویکردهای معناگرا در مطالعات علوم اجتماعی و مطالعات سازمان و مدیریت" هدف این پژوهش را چگونگی تأثیر تحولات روشی و معرفتی در مطالعات سازمان بیان می‌کند که با روش توصیفی - تحلیلی و با مراجعه به منابع اصلی انجام داده است. در این پژوهش بخشی از تحولات روشی و معرفتی در مطالعات سازمان از دریچه رویکرد معناگرایی را بررسی می‌کند و به این نتیجه می‌رسد که در مطالعات سازمان و مدیریت نیز سازمان و رفتارهای وابسته به آن به مثابه متن مکتوب مورد فهم و تفسیر از سوی پژوهشگران قرار گرفت و در این رویکرد بود که تبارشناسی سازمان به عنوان نقش مهم در فهم و تفسیر سازمان مورد تأکید قرار گرفت.

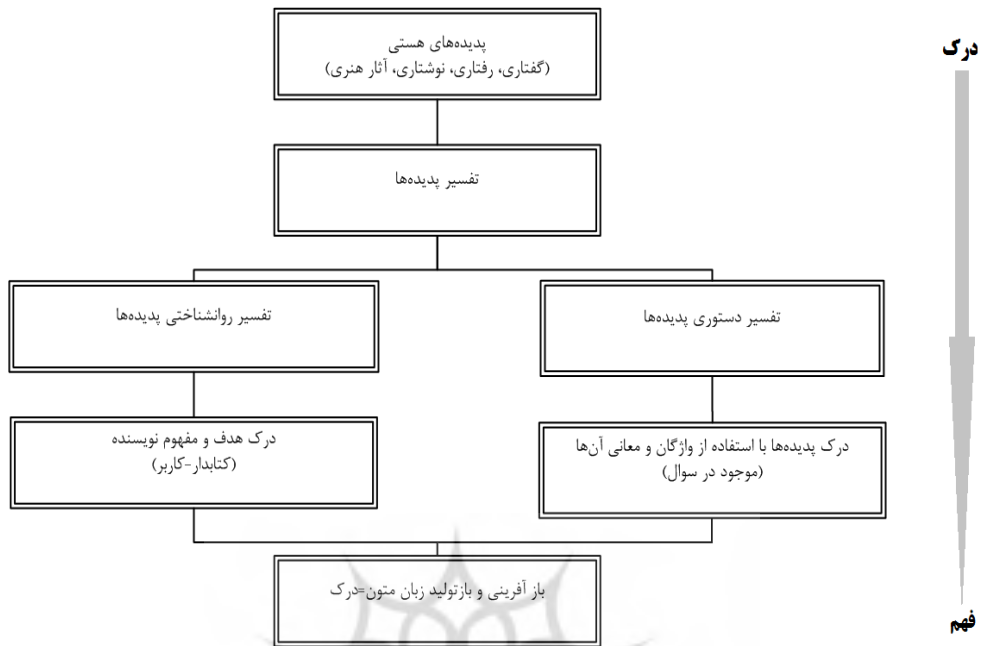
ویندی روندی^۱ (۲۰۱۲) در پایان نامه کارشناسی ارشد خود از دانشگاه ویسکانسین در میلواکی^۲ با عنوان "مطالعه پدیده شناسی تعیین موضوع به عنوان یک تجربه فهرست نویسان" به بررسی هرمنوتیک پرداخته است. در این پژوهش با رویکرد به هرمنوتیک تجربیات فهرست نویسان درباره تعیین موضوع کتب به عنوان یکی از مهم ترین موضوعات مرتبط با ایشان مورد ارزیابی قرار گرفته است.

در این مقاله سعی بر آن است که با تبیین نظام معنایی و هرمنوتیک، به تطبیق این شاخه از دانش در علم اطلاعات و دانش شناسی پردازیم.

1. Wendy Rondeau
2. University of Wisconsin Milwaukee

روش پژوهش

کاربر به عنوان مؤلفی است که در صدد دریافت پاسخ متنی است که در سؤال وجود دارد و کتابدار به عنوان مفسر و تأویل گر مصاحبه مرجع در نظر گرفته شده است. در این مقاله، طبق اهداف و سؤال‌های پژوهش از ساختار مؤلف محور استفاده شده است زیرا کتابدار می‌خواهد به نظام معنایی مؤلف که همان کاربر است، نزدیک شود و این مهم با مصاحبه مرجع اتفاق می‌افتد تا کتابدار متوجه شود کاربر چه پیش‌زمینه‌هایی در موضوع مربوطه و یا چه اطلاعاتی در آن زمینه دارد و دقیقاً به دنبال چه اطلاعاتی می‌گردد؟ و از طریق تفسیر فنی و روان‌شناختی نظام معنایی خود را به نظام معنایی کاربر نزدیک کند. این تحقیق از نوع کاربردی و به روش پیمایشی با رویکرد تحلیلی است و برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. روایی این پژوهش با چند نفر صاحب‌نظر در زمینه علم اطلاعات و دانش‌شناسی که مطالعاتی بر روی نظام معنایی و هرمنوتیک داشته‌اند سنجیده شد و پایایی آن نیز با استفاده از پرسشنامه که به تعدادی از کاربران سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران و کتابداران آن داده شد و سپس در نرم‌افزار SPSS ضریب آلفای کرونباخ با ۰/۹۵۳، محاسبه گردید. برای جمع‌آوری داده‌های موردنظر روی جامعه کتابداران مرجع و کاربران سازمان اسناد و کتابخانه ملی که در چهار سالن موضوعی حضور داشتند، استفاده شده است. جامعه پژوهش شامل پنج نفر کتابدار بخش موضوعی کتابخانه ملی است که به دلیل جامعه کم نمونه کتابداران برابر با جامعه کتابداران است و به این دلیل از روش سرشماری استفاده شده است. هم‌چنین جامعه پژوهش شامل کاربران با مدرک کارشناسی ارشد و دکترا چهار سالن موضوعی کتابخانه ملی است که به تعداد ۸۰۵۲ نفر می‌باشند. نمونه پژوهش طبق جدول مورگان ۳۶۷ نفر است که از این تعداد ۴۸ نفر به پرسشنامه طبق نمونه‌گیری تصادفی در بازه‌ی زمانی چهارماهه از آبان ۱۳۹۳ تا اسفند ۱۳۹۳ پاسخ داده‌اند. برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از چهار سالن موضوعی بخش تخصصی کتابخانه از آمار توصیفی و استنباطی نرم‌افزار اس پی اس استفاده شده است. در زیر مدل روش پژوهش آورده شده است:



مدل مفهومی فرایند مصاحبه مرجع با رویکرد هرمنوتیک شلایرماخر

یافته‌های پژوهش

تجزیه و تحلیل آمار توصیفی در خصوص پرسش اول پژوهش که درک کتابدار از نیاز کاربر در زمان مصاحبه مرجع است در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. نظام معنایی در مصاحبه مرجع با رویکرد هرمنوتیک از دیدگاه کتابداران

ردیف	میانگین %	
۱	درک مفهوم واژه خاص کاربر	۶۵/۲
۲	درک هدف کاربر	۶۳/۸
۳	درک نیاز اطلاعاتی کاربر	۷۵
۴	درک سطح نیاز اطلاعاتی کاربر	۷۵
۵	برآورده کردن مقدار اطلاعاتی مورد نیاز کاربر	۷۱
۶	درک کتابدار از نیاز اطلاعاتی کاربر با اولین توضیح	۵۵/۲
۷	درک کتابدار از نیاز اطلاعاتی کاربر با اولین سؤال	۵۲/۹
۸	آشنایی کتابدار از ماهیت موضوع مورد جستجو کاربر	۶۱/۲
۹	سطح اطلاعات قبلی کاربر از موضوع مورد جستجو	۶۳/۳

ردیف	گویه	میانگین %
۱۰	مطابقت دریافت کتابدار از سؤال کاربر با نیاز اطلاعاتی کاربر	۶۴/۳
۱۱	رفع نیاز اطلاعاتی کاربر	۶۸/۶
۱۲	شفاف سازی سؤال توسط کتابدار در جریان مصاحبه از کاربر	۷۹
۱۳	رضایت کاربر از کتابدار	۷۲/۶

با توجه به یافته‌های به دست آمده در جدول شماره ۱، می‌توان چنین نتیجه گرفت که از نظر کتابداران کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱: بیشترین حد در میان شاخص‌های مربوط به شاخص شفاف سازی سؤال کاربر در جریان مصاحبه مرجع با میانگین ۷۹٪ است. ۲: کمترین حد در میان شاخص‌ها مربوط به شاخص درک نیاز کاربر با اولین سؤال کتابدار با میانگین ۵۲/۹٪ است.

تجزیه و تحلیل آمار توصیفی در خصوص پرسش دوم پژوهش که درک کاربر از پاسخ کتابدار در زمان مصاحبه مرجع است در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. نظام معنایی در مصاحبه مرجع با رویکرد هرمنوتیک از دیدگاه کاربران

ردیف	گویه	میانگین %
۱	در میان گذاشتن سؤال اصلی با کتابدار مرجع برای رفع نیاز اطلاعاتی	۸۵
۲	درک کتابدار از مفهوم واژه‌ی خاص به کاربرده شده	۶۹/۵
۳	درک کتابدار از هدف کاربر	۶۹/۷
۴	درک کتابدار از سطح نیاز اطلاعاتی	۷۰/۸
۵	درک کتابدار با اولین توضیح کاربر	۶۳/۱
۶	درک کتابدار با اولین سؤال کاربر	۶۱/۷
۷	برآورده کردن سطح نیاز اطلاعاتی	۷۰/۸
۸	برآورده کردن مقدار اطلاعات مورد نیاز	۷۲
۹	آشنایی کتابدار مرجع با ماهیت موضوع مورد جستجو	۶۷/۸
۱۰	سطح اطلاعات قبلی کتابدار از موضوع مورد جستجو	۶۸/۱
۱۱	دریافت کتابدار مرجع از نیاز اطلاعاتی	۷۲/۹
۱۲	برطرف کردن نیاز اطلاعاتی توسط کتابدار مرجع	۷۲/۴
۱۳	رسیدن به پاسخ دلخواه	۷۴/۵

با توجه به یافته‌های به دست آمده در جدول شماره ۲، می‌توان چنین نتیجه گرفت که از نظر کاربران کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران: ۱) بیشترین حد شاخص‌ها مربوط به در میان گذاشتن سؤال اصلی با کتابدار مرجع با میانگین ۸۵٪ است؛ ۲) کمترین حد، شاخص درک کتابدار با اولین سؤال کاربر با میانگین ۶۱/۷٪ است.

جدول ۳. نظام معنایی در مصاحبه مرجع با رویکرد هرمنوتیک از دیدگاه کاربران و کتابداران

ردیف	گونه	همبستگی	سطح معناداری
۱	درک کتابدار از مفهوم واژه‌ی خاص به کاربرده شده از نظر کاربر و کتابدار	۰/۶۳۰	۰/۰۰۱
۲	درک کتابدار از هدف کاربر	۰/۸۰۸	۰/۰۰۱
۳	در میان گذاشتن سؤال اصلی کاربر با کتابدار برای رفع نیاز اطلاعاتی	۰/۱۴۰	۰/۳۸۳
۴	برآورده کردن سطح نیاز اطلاعاتی	۰/۶۰۳	۰/۰۰۱
۵	برآورده کردن مقدار اطلاعات مورد نیاز	۰/۶۳۰	۰/۰۰۱
۶	درک کتابدار با اولین توضیح کاربر	۰/۷۵۴	۰/۰۰۱
۷	درک کتابدار با اولین سؤال کاربر	۰/۷۸۷	۰/۰۰۱
۸	آشنایی کتابدار مرجع با ماهیت موضوع مورد جستجو	۰/۸۰۳	۰/۰۰۱
۹	سطح اطلاعات قبلی کتابدار و کاربر از موضوع مورد جستجو	۰/۲۵۵	۰/۱۰۴
۱۰	دریافت کتابدار مرجع از نیاز اطلاعاتی	۰/۷۲۰	۰/۰۰۱
۱۱	درک کتابدار از سطح نیاز اطلاعاتی	۰/۷۷۰	۰/۰۰۱
۱۲	برطرف کردن نیاز اطلاعاتی توسط کتابدار مرجع	۰/۶۵۶	۰/۰۰۱
۱۳	رضایت از مصاحبه مرجع	۰/۷۹۷	۰/۰۰۱

جدول ۳ نشان می‌دهد که بین، همه شاخص‌های پرسشنامه کاربران و کتابداران همبستگی وجود دارد. هم‌چنین در همه‌ی شاخص‌ها رابطه معناداری بین نظام معنایی کتابداران و کاربران وجود دارد به جز در دو متغیر: (۱) "در میان گذاشتن سؤال اصلی با کتابدار مرجع برای رفع نیاز اطلاعاتی" با $p > ۰/۰۵$ که نشان‌دهنده‌ی این است که بین دیدگاه کتابدار و کاربر در نظام معنایی مصاحبه مرجع با رویکرد هرمنوتیک رابطه معنادار وجود ندارد. (۲) "سطح اطلاعات قبلی کتابدار و کاربر از موضوع مورد جستجو" با $p > ۰/۰۵$ که نشان‌دهنده‌ی این است که بین دیدگاه کتابدار و کاربر در نظام معنایی مصاحبه مرجع با رویکرد هرمنوتیک رابطه معنادار وجود ندارد.

بحث و نتیجه‌گیری

در مجموع، تحلیل‌های آماری ارائه شده نشان داد تفاوت معنایی کتابداران و کاربران در مصاحبه مرجع با رویکرد هرمنوتیک در سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران وجود ندارد. با این وجود، در میان ۱۲ عامل مشترک هرمنوتیکی در دو عامل ضعف و تفاوت معنادار در نظام معنایی کتابداران و کاربران مشاهده می‌شود. در میان ابعاد مختلف هرمنوتیکی، پژوهش حاضر نشان داد که بین دیدگاه کاربران و کتابداران از نظر در میان گذاشتن سؤال اصلی کاربر با کتابدار برای رفع نیاز اطلاعاتی تفاوت معنادار وجود ندارد با این توصیف

تفاوت نظام معنایی کتابداران و کاربران در مصاحبه مرجع ...

که از نظر کتابداران سؤال اصلی با ایشان در میان گذاشته نمی‌شود، اما از نظر کاربران سؤال اصلی با کتابداران در میان گذاشته می‌شود. این موضوع نشان می‌دهد که کاربران تسلطی بر موضوع مورد جستجوی خود ندارند و شاید بتوان گفت که دقیقاً نمی‌دانند که به دنبال چه هستند.

هم‌چنین میان سطح اطلاعات قبلی کاربر و کتابدار در موضوع مورد جستجو تفاوت معناداری وجود ندارد؛ با این مقایسه که از نظر کاربران سطح اطلاعات قبلی کتابداران بیشتر از سطح اطلاعات قبلی کاربران از نظر کتابداران است. این عامل تأییدکننده عامل پیشین است که کاربران تسلطی بر موضوع مورد جستجوی خود ندارند. هم‌چنین این عامل نشان می‌دهد که کتابداران از آمادگی و سطح اطلاعات کافی برای پاسخ‌گویی به کاربران و هم‌چنین توانایی لازم در زمینه مصاحبه مرجع برخوردارند.

در مجموع می‌توان گفت که کتابدار در درک نظام معنایی کاربران تا حدودی موفق بوده و توانسته است در حد زیادی نیاز اطلاعاتی کاربر را برآورده سازد. با وجود عدم تمایل کاربران به پرسش از کتابداران و شکل نگرفتن مصاحبه مرجع، کتابداران در این پژوهش از عملکرد خوبی برخوردار بودند و توانستند رضایت کاربران را به دست آورند.

منابع

- احمدی، بابک. (۱۳۷۲). خرد هرمنوتیک. کلک، ۳۹، ۱۰-۲۱.
- الوانی، سید مهدی. (۱۳۸۵). مدیریت عمومی. تهران: نی.
- جنریش، الین زارمبا و جنریش، ادوارد جی. (۱۳۷۳). مصاحبه در بخش مرجع کتابخانه. ترجمه محمدحسین دیانی. اهواز: دانشگاه شهید چمران.
- جهودا، جرال و براوناگل، جودیت شیک. (۱۳۷۰). مبانی مرجع: فنون پرسش کاوی و پاسخ‌یابی از منابع کتابخانه. ترجمه و تألیف محمدحسین دیانی، عبدالحمید معرف زاده. مشهد: آستان قدس رضوی.
- دیانی، محمدحسین (۱۳۷۰). مبانی مرجع: فنون پرسش کاوی و پاسخ‌یابی از منابع کتابخانه. مشهد: آستان قدس رضوی.
- رضوی، ابوالفضل. (۱۳۸۹). هرمنوتیک و فهم معرفت تاریخی. اندیشه دینی دانشگاه شیراز، ۳۷، ۱۰۳-۱۴۶.
- رها دوست، فاطمه. (۱۳۸۶). فلسفه کتابداری. تهران: کتابدار.

- سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس؛ حجازی؛ الهه. (۱۳۹۲). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: آگه.
- شریف مقدم، هادی و علیجانی، رحیم (۱۳۸۸). اصول کار مرجع. تهران: دانشگاه پیام نور.
- صمدی، هادی. (۱۳۸۸). دیدگاه معناشناختی در باب ساختار نظریه‌های علمی. روش‌شناسی علوم انسانی (حوزه و دانشگاه)، ۵۸، ۶۳-۸۸.
- کتس، ویلیام. (۱۳۸۹). اصول کار مرجع. ترجمه فرشته سپهر. تهران: کتابدار.
- گائینی، ابوالفضل. (۱۳۹۰). رویکردهای معناگرا در مطالعات علوم اجتماعی و مطالعات سازمان و مدیریت. روش‌شناسی علوم انسانی، ۶۶، ۷۱-۹۵.
- لنگهاوسن، محمد. (۱۳۸۹). مبانی هرمنوتیکی علوم اجتماعی اسلامی. ترجمه‌ی منصور نصیری. معرفت فرهنگی اجتماعی، ۳، ۷-۴۲.
- محمدی، رزگار؛ حسینی، به رزان؛ کریمی، یوسف و احمد دوست، حسین. (۱۳۹۱). ارائه روش‌شناسی هرمنوتیکی برای الگوسازی در روان‌درمانی و مشاوره. مطالعات روان‌شناسی بالینی، ۳(۹)، ۱۲۰-۱۳۳.
- نشاط (الف)، نرگس. (۱۳۸۴). رویکرد معناشناختی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی. مجله روانشناسی و علوم تربیتی، ۱، ۱۰۷-۱۲۰.
- نشاط (ب)، نرگس. (۱۳۸۴). زبان و هرمنوتیک در فرایند مرجع. کتابداری، ۴۳، ۲۷-۳۹.
- هایدگر، مارتین. (۱۳۸۳). مفهوم زمان و چند اثر دیگر. ترجمه علی عبداللهی. تهران: مرکز. هایدگر، مارتین. (۱۳۸۹). هستی و زمان. ترجمه عبدالکریم رشیدیان. تهران: نی.
- Abulad, S. V. D. & Romualdo E. (2007). What is Hermeneutics?. *KRITIKE*, (1)2, 11-23.
- West, C. (1979). Schleiermacher s Hermeneutics and the myth of the given. *Union Seminary Quarterly Review*, 2(34), 71-84.
- Rondeau, w. (2012). *The Lifeworld in The Library's Backroom: A Hermeneutic Phenomenological Study of The Cataloguer's Lived Experience Of Aboutness Determination*. Ph.D., Wisconsin Milwaukee.
- Rutt, J. (2006). *Schleiermacher the Father of Modern Hermeneutics*. London.
- Bleicher, J. (1980), *Contemporary Hermeneutics, Hermeneutics, as Method, Philosophy and Critique*. London and New York: Routledge and Kegan Paul