

کتابخانه در فرایند ارتباط

نوشته جان باد^۱

ترجمه محبوبه مهاجر^۲

«کتابخانه حاصل ضروریات واقعی تمدن امروزی بوده است که اینک خود تبدیل به یک واحد ضروری بافت اجتماعی شده.»

پیرس باتلر (۱)

چکیده: کتابخانه خاستگاه اصلی اطلاعات نیست، بلکه، همانند ناشر و عوامل چاپ، در حکم کانالی ارتباطی برای اشتغال اطلاعات است. اگر به جای دارا بودن اطلاعات یا دسترسی به اطلاعات سر و کار داشته باشیم طرافت کار صدچندان می‌شود. در این حالت چه فرقی می‌کند که استفاده کننده، اطلاع مورد نیاز خود را از کجا کسب می‌کند. شیوه‌های فهرست‌نویسی و رده‌بندی در کتابخانه، در واقع ایجاد یک زبان مشترک، کلید رمز استفاده از کتابخانه، از محتویاتش و دستیابی به فراسوی حصارهای آن است. کار یازیبی، به علت پیچیده بودن طبیعت بسیاری از کارهای تجسس در کتابخانه، با دشواری زیادی روبروست. حجم کتابخانه، گستردگی فهرست برگه‌ها، بودجه، فضا، زمان و آزاد انتخاب از مشکلات تهیه منابع برای این کانال ارتباطی است. نویسنده می‌کوشد که کتابخانه به عنوان یک منبع و کانال ارتباطی در کدام یک از الگوهای ارتباطات قرار می‌گیرد. نخست به بررسی الگوی شانون می‌پردازد و سپس کتابخانه را در سایر الگوها، از جمله الگوی پیش‌نهاد تارگوفسکی و بومن، شرام، اسمیت، سبیاک، فرسون و مونیروز بررسی می‌کند و ویژگی هر یک را بیان می‌کند. در آخر، به بررسی کتابخانه عنوان یک رسانه جمعی می‌پردازد.

-
1. Budd, John M. "The Library in The Communication Process," in *The Library and Its Users; The Communication Process*, New York: Greenwood Press, 1992. pp. 83-109

۲. پژوهشگر گروه آموزش شبکه دوم سیمای جمهوری اسلامی ایران.

کتابخانه مرغ است یا ماهی؟

حال با دردست داشتن الگوهایی که جریان ماقوع را در فرایند ارتباط شرح می‌دهند^۳، می‌توانیم به کتابخانه بازگردیم و ببینیم کتابخانه در کدام یک از این الگوها جامی گیرد. منطقی‌ترین راه به ظاهر این است که از ساده‌ترین الگو یعنی از الگوی ارتباط شانون و ویور که الگویی خطی است شروع کنیم. این الگو، به‌ظاهر ساده اما فریبنده است و شاهد مدعای ما هم وقتی است که سعی می‌کنیم رده‌بندیهای خام و صرفاً برای وضعیتی خاص به‌کار ببریم.

براستی کتابخانه در کجای این مفهوم روشن جای می‌گیرد؟ کتابخانه را به یک معنا می‌توانیم منبع اطلاع بدانیم. بسیاری از کسانی هم که از کتابخانه استفاده می‌کنند، کتابخانه را به همین معنا می‌گیرند و گفته‌های این نوع افراد هنگام اشاره به کتابخانه، گواه همین مطلب است: «می‌روم ببینم کتابخانه چیزی در این باره دارد؟» یا «چرا سری به کتابخانه نمی‌زنی تا ببینی چیزی دارد یا نه؟» در این حالت، کتابخانه از حیث زبان و مفهوم، چیزی شبیه به تصور مردم از کامپیوتر می‌شود. کتابخانه در ذهن استفاده‌کننده تبدیل به ذاتی^۴ مستقل، اندامواره‌ای کم و بیش زنده می‌شود که می‌تواند فرآورده^۵ خاص خود را تولید کند که همان اطلاعات است. طرز کار کتابخانه، از جهاتی شبیه به سایر سازمانهاست - باید انبوه عظیمی منبع داشته باشد و جماعتی عظیم آدم، تا این منابع را سروسامان دهند، و به عواملی بیرون از سازمان نظیر صنعت نشر و مبنای مالیاتی^۶ وابسته باشد. اما این ملاحظات عقلانی، نهایتاً به نگرشی غیرعقلانی می‌رسد. استمپر^۶ مفهوم اطلاعات به منزله

۳. نگاه کنید به: باد، جان. «فرایند ارتباط شبیه چیست؟» فصلنامه کتاب، دوره چهارم، شماره دوم (تابستان ۱۳۷۲)، ص ۳۶-۷.

4. entity,
5. tax base

6. R.K. Stamper

سیالی رازورزانه را مورد نظر قرار داده و رد می‌کند؛ (۲) مفهوم «کتابخانه» نیز همینقدر به رمز و راز آمیخته است که باید رد شود. موضوع اصلی بحث ما در این مقاله، کتابخانه، بدون‌درنظر گرفتن کتابدار است. تأکید ما در این بحث بر استفاده کنندگانی است که یا به عمد یا به تصادف، طی اوقاتی که در کتابخانه هستند با کسی ارتباط ندارند. بسیاری از کسانی که از کتابخانه استفاده می‌کنند، به علت اکراه یا به دلیل اعتماد به نفس (درست یا غلط) وجود کتابدار را نادیده می‌گیرند.

اما کتابخانه را به یک معنای ملموس‌تر هم می‌توان نوعی منبع دانست. کتابخانه مسئول ساختن، اضافه کردن، و نگهداری فهرست خویش است (حتی اگر نسخه فهرست‌نویسی شده، در بسیاری از موارد، در محل فهرست‌نویسی نشده باشد). کسی که از کتابخانه استفاده می‌کند، می‌تواند به فهرست کتابخانه رجوع کند و نیاز خود را به یک مفهوم به صورت وسیله ملموس‌تری به دست آورد. برای استفاده کننده مهم نیست که نمایه کتابخانه در خود محل درست شده است یا جای دیگر. اُس و اساس این فهرست محلی است لذا تصور می‌شود که اصل و منشأ آن هم محلی باشد. نمایه به عنوان یک رسانه نیز آن قدرها در این ملاحظات نمی‌گنجد - نمایه اعم از اینکه به صورت برگه باشد یا به شکل پیوسته^۷ (کامپیوتری)، مایملک کتابخانه، یا از جهاتی، مظهر وجودی کتابخانه است. این رابطه مالکیت در زبانی هم که ضمن اشاره به «نمایه کتابخانه» به کار می‌بریم نهفته است. اقدامهایی که در زمینه بسط و گسترش مبنای کار کتابخانه در حدی فراتر از حد محلی شده، تازگی ندارند؛ انواع فهرستگانها، سالهای سال است که به مقیاس وسیعی رایج‌اند، آن هم نه به ندرت. شاید بزرگترین فهرستگان، همان فهرستگان پیوسته او. سی. ال. سی. باشد. با این حال، وجود

فهرستگانها، محلی بودن طبیعت نمایه را، خصوصاً در ذهن استفاده کننده، نفی نمی کند.

کتابخانه را از حیث دیگری هم می توان یک منبع اصلی دانست، به این اعتبار که مسئول «گردآوری» است. باری، سایر افراد یا سایر ارکان، مسئول یکی از کارهای مجموعه هستند اما مسئولیت انتخاب این مواد - که باید بر طبق برنامه ای سنجیده و آگاهانه باشد - با کتابخانه است. به این دلیل است که وقتی می گوییم «مجموعه کتابخانه» در واقع مسئولیت کتابخانه را برای افزایش و توسعه مجموعه اش گوشزد می کنیم. ممکن است استفاده کننده از این حیث به کتابخانه رجوع کند که «چه دارد؟» اگر استفاده کننده این دید و دلیل را برای مراجعه به کتابخانه داشته باشد، نه تنها مالکیت یا دارایی داشتن، بلکه مسئولیت داشتن کتابخانه را هم پذیرفته است. ممکن است بعضی از استفاده کنندگان کتابخانه قادر به تفکیک و تمیز کارهایی که کتابخانه می تواند برای آنها انجام دهد نباشند. این نکته ظریفی است اما ارتباط بین کتابخانه و اطلاعات هم همین وضع را دارد. این موضوع خصوصاً ممکن است در مورد کتابهای مرجع بیشتر صادق باشد. اگر کسی به کتابخانه رجوع کند و رمانی از فلان نویسنده را بخواهد و آن رمان هم موجود باشد، احتمال وجود ابهام در مورد منبع کلماتی که ادا می شود بسیار کم است. این منبع می تواند جیمز میچنر^۸ باشد یا استیفن کینگ^۹ یا جان آپدایک^{۱۰}. اگر همین شخص دست نیاز به طرف کتابدار مرجع دراز کند و از او بپرسد که یک گالن آب چه مقدار وزن دارد و کتابدار مرجع همباز رجوع به یک کتاب مرجع جواب این سؤال او را بدهد، استفاده کننده، منبع اصلی اطلاع را کدام یک تصور می کند؟

اگر به جای دارا بودن اطلاعات، با دسترسی به اطلاعات سروکار

8. James Michener

10. John Updike

9. Stephen King

پیدا کنیم، ظرافت این رابطه بیشتر می‌شود. مثلاً اگر نیاز استفاده‌کننده با مراجعه به یک پایگاه اطلاعاتی مرتفع می‌شود که مجهز به متن کامل است و خود به خود جواب سؤال را پیدا می‌کند، منبع این اطلاع از نظر استفاده‌کننده چیست؟ منبع واقعی اطلاعات حتی واضح‌تر از وقتی است که کتابدار به یک اثر چاپی رجوع می‌کند. حال اگر از این شخص - بعد از دست یافتن به اطلاعات مورد نظرش - بپرسیم که این اطلاعات را از کجا آورده‌است، به احتمال بسیار زیاد خواهد گفت «از کتابخانه». این پاسخ هم درست است و هم غلط و بستگی به تصور فرد و آگاهی شخص از منبع نهایی اطلاع، و نیاز و وابستگی او به این منبع دارد. احاطه نقش می‌تواند حالتی سیال داشته باشد، خصوصاً از حیث درک و تصویری که انواع افراد شرکت‌کننده در این فرایند دارند.

سؤالی که ممکن است برای بسیاری مطرح شود این است که «چه فرقی می‌کند؟» در بسیاری از موارد و شاید در اکثر موارد، فرق قضیه آنقدرها هم کم نیست. استفاده‌کننده، علناً به دنبال یک جواب برای سؤال است و بس. پس این جواب را هرکجا بتواند پیدا کند حکم منبع را برایش دارد. فرض کنید زیدی دارد جدول کلمات متقاطع حل می‌کند و به این اشاره می‌رسد: «شگفتا! چه دیوانه‌ای است این...». اگر پهلودستی‌اش به او بگوید که کلمه‌جا افتاده «میرنده»^{۱۱} است، در این صورت همین شخص منبع اطلاع او می‌شود. برای کسی که جدول را حل می‌کند اهمیت چندانی ندارد که این جمله مربوط به رؤیای شب نیمه تابستان [اثر شکسپیر] می‌باشد. ممکن است از در فلسفه درآیی و برمبنای واقعیت ذات‌شناختی^{۱۲} با این موضوع مخالفت کنی، اما با عمل‌گرایی^{۱۳} هم به همین شدت می‌شود مخالفت کرد. پاسخ به سؤالی که در شروع این بند مطرح کردیم «هیچ کدام» است، مگر آنکه برای

۱۱. اشاره به انسان که فناپذیر است. - م.

12. ontological

13. pragmatism

شخص درخواست کننده مهم باشد. برای مثال ممکن است دانشجویی مجبور به ارجاع اطلاعات به منبعی خاص باشد. درک و تصور استفاده کننده، عامل تعیین کننده و مؤثری است، اما در غیر این صورت درباره این موضوع باید بحث شود.

در نقطه‌ای از این جریان تبادل بین استفاده کننده و کتابخانه، کتابخانه کار دریافت کننده را هم انجام می‌دهد. استفاده کننده از کتابخانه می‌آید و درخواستی می‌کند. کتابخانه هم توسط علائمی که استفاده کننده را به قسمتهای مختلف راهنمایی می‌کند، تا جریان تبادل ادامه پیدا کند، پیشاپیش درخواستهایی می‌کند. برگردان کتابخانه تا حدودی همان کاری را می‌کند که جدول رده بندی عملی. باید مراقب باشیم که در این مورد زیاده روی نکنیم؛ فقط تا این حد که بتوانیم ذاتی چون کتابخانه را انسانواره‌ای تصور کنیم و چنین ذاتی را قادر به دریافت کردن. زمانی که استفاده کننده به فهرست پیوسته همکش^{۱۴} رجوع می‌کند، کارکرد دریافت کننده مشخص تر می‌شود. در چنین وضعیتی، دریافت یک پیام صورت ظاهری تری دارد؛ استفاده کننده باید نقش فعالتری در طرح یک پیام (درخواست یا تجسس آن) داشته باشد. در این سناریو، فهرست کتابخانه است که به درخواست استفاده کننده پاسخ می‌دهد. این جریان تبادل، بیشتر شبیه فرایند دوتایی^{۱۵} بین دو آدم است. عین این نتیجه را می‌توانیم در مورد برخی فرآورده‌های دیسک فشرده^{۱۶} و سایر مکانیسم (ساز و کار)های تجسس استفاده کننده نهایی^{۱۷} بگیریم. اگر این سازوکارها و فهرست کتابخانه را با «کتابخانه» یکی بدانیم، باز هم این درک و تصور فرد است که بردیدگاه اتخاذ شده حاکم خواهد بود. اما یک کارکرد کتابخانه هست که در چنین الگویی احتمالاً کمتر مورد اختلاف نظر است.

14. interactive online catalog

16. compact disc (CD)

15. dyadic process

17. end-user

کتابخانه به عنوان مجرا (کانال)

منطق حکم می‌کند که برای اکثر اطلاعات مورد نظر در این بحث، متوسل به منبعی غیر از کتابخانه شویم، چه کتابخانه معمولاً خاستگاه اصلی اطلاعات نیست. این شناسایی منبع، در خود فهرست کتابخانه هست. در فهرستها، سعی می‌شود که در صورت امکان ارجاع یا استنادی به پدید آورنده اثر بشود. با مراجعه به فهرست می‌توان گفت که جان ایروینگ^{۱۸} کتاب جهان از نگاه گارپ^{۱۹} را نوشته است. همان‌طور که گفتیم، بعید است این تصور غلط پیدا شود که کتابخانه مسئول اثر است. بر طبق الگوی ارتباط، ایروینگ پیامی فرستاده و کتاب علایم انتقال پیام را شکل می‌دهد. بنابراین خواننده مقصد نهایی این پیام است، اما وسایل انتقال این پیام پیچیده می‌شوند. برداشت تنگ و محدود به مجرا (کانال) به این صورت است که کتاب (و در مورد مثال ما، اثر در قالب چاپ شده بر کاغذ) مجرا (کانال) یا رسانه‌ای است که علامت توسط آن منتقل می‌شود. اگر چه اثر هم در واقع مجرا (کانال) است اما پیام ایروینگ از کانالهای بیشتری به خواننده می‌رسد.

ناشر را هم باید جزئی از این مجرا (کانال) شمرد - بدون ناشر، انتقالی صورت نمی‌گیرد. کارگر چاپخانه هم که مسئولیت تولید مادی و کالبدی (فیزیکی) اثر با اوست، نقش منتقل کننده، تولید کننده علامت را دارد. یک نفر توزیع کننده یا بازاریاب هم ذی‌نقش است اگر چه راههای غیر اقتصادی تری برای صرف نظر کردن از این عضو هست. خواننده، ناشر و توزیع کننده را به ندرت در نظر دارد؛ نقش این دو بلافاصله به چشم نمی‌آید. اما از رسانه، یعنی از وجود کالبدی اثر به صورت کتاب، با خبر است. علاوه بر این، خواننده می‌داند که کتابخانه به عنوان وسیله دریافت علامت فرستاده شده توسط ایروینگ و از طریق چاپ کننده وجود دارد. در ذهن و عمل استفاده کننده کتابخانه حکم کانالی را دارد که

18. John Irving

19. *The World According to Garp*

اطلاعات از یک منبع اصلی به دریافت‌کننده جاری و منتقل می‌شود. در ساختار الگوی شانون «مجرا فقط رسانه (وسیله)‌ای است که برای انتقال علامت از فرستنده به گیرنده مورد استفاده قرار می‌گیرد.»^{۲۰} اگر زبان مبهم و پیچیده‌شانون را نادیده بگیریم، خواهیم دید که کتابخانه نقش یک عنصر رابط را در فرایند ارتباط دارد.

وانگهی، کتابخانه مکانیسمهایی دارد که برای تقویت یا تشدید کارکرد آن به عنوان یک کانال درست شده‌اند. از همه این مکانیسمها مهمتر و اساسی‌تر، فهرست آن است. این مکانیسم خیلی پیچیده نیست؛ استفاده‌کننده ممکن است انتظار داشته باشد که کتابخانه فلان عنوانها یا اطلاعات را داشته باشد اما ابزار واسطه‌ای به نام فهرست، این موضوع را باید تأیید کند تا احتمال او به یقین تبدیل شود. علاوه بر این، کافی نیست که موجودی و دارایی کتابخانه مسجل شود بلکه استفاده‌کننده باید بداند که می‌تواند به این موجودی دست پیدا کند یا نه. جدول رده‌بندی به او کمک می‌کند که موضوع مورد نظرش را پیدا کند. رده‌بندی با برقراری نوعی ارتباط که مبنای آن مجاورت فیزیکی (کالبدی)^{۲۱} است، کارکرد کتابخانه به عنوان کانال (مجرا) را تقویت می‌کند. موضوعهای مشابه، بر طبق نظامهای رده‌بندی رایج دسته‌بندی می‌شوند. فهرستنویسی و رده‌بندی، علی‌الظاهر، وسایلی برای تبدیل کتابخانه به کانالی مؤثر و کارا به نظر می‌رسند. این فرایند قاعدتاً باید بتواند به سرعت پیش رود و انتقال علامت به طرز یکنواخت جریان داشته باشد. آیا واقعیت امر هم به همین صورت است؟

پیشتر گفتیم که ارتباط پدیده‌ای است با چندین هدف. بعضی از این هدفها به قصد خاصی هستند و برخی دیگر نیستند. هدفهایی که به قصد خاصی هستند می‌خواهند احتمال یک براینند^{۲۱} بالقوه مطلوب را بالا ببرند. یکی از این هدفها اطلاع‌رسانی است. (باز هم گرفتار طبیعت چند

20. physical proximity

21. potential outcome

پهلوی^{۲۲}ی زبان شده‌ایم؛ در مورد «اطلاع‌رسانی» تصویری که از کلمه رفته است بیشتر از بار اصلی خود کلمه بوده. کتابخانه به عنوان یک وسیله یا یک ذات ارتباطی می‌خواهد که اطلاع برساند.

اما معلوم نیست که این مقصود کتابخانه حتماً عملی باشد. ویلبرشرام می‌نویسد: «فرایند ارتباط اطلاع رساننده^{۲۳}، چهار مرحله دارد - چهار مانع است که باید رفع شود: ۱) جلب توجه به آن، ۲) قبول آن، ۳) تأویل آن، و - بنابه انتظار ارتباط (اطلاع) دهنده^{۲۴} - ۴) ذخیره کردن آن برای استفاده بعدی.» (۴) گام اول الزاماتی دارد که در اینجا مطرح نمی‌کنیم. واقعیت این است که گام سوم باید قبل از گام دوم باشد. قبول کردن نمی‌تواند پیش از تأویل باشد و برای کتابدار، تأویل موضوع ساده‌ای نیست.

بحث درباره معنا، به مشکل زبان و اهمیت زبان مشترک در پیداشدن معنا هم می‌پردازد. شیوه‌های فهرستنویسی و رده‌بندی در کتابخانه، در واقع ایجاد یک زبان مشترک، کلید رمز استفاده از کتابخانه، از محتویاتش و دستیابی به فراسوی حصارهای آن است. استفاده‌کننده نوعی، آشنایی ذاتی با این رمزگان ندارد. نباید فرض کنیم که هرکس خود به خود با این زبان رمز آشناست، اما در بسیاری از کتابخانه‌ها عملاً هم همین‌طور است. اگر می‌خواهیم کتابخانه یک مجرای (کانال) ارتباطی باشد، نباید بگذاریم مانع از جریان انتقال علامت شود. درباره این موضوع بیشتر صحبت خواهیم کرد.

عوامل دیگری که موجب ابهام و پیچیدگی بحث درباره کتابخانه به عنوان یک کانال ارتباط می‌شوند یکی خود اطلاع است و دیگری نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کننده. اگر از مفهوم اطلاع به تعبیر شانون و ویور استفاده کنیم که اطلاع را آزادی انتخاب^{۲۵} می‌دانند و آزادی انتخاب

22. multivalent

24. communicator

23. informational communication

25. freedom of choice

هم خویشاوند نزدیک آنتروپی است، پس کتابخانه هم یک نظام بسیار آنتروپی داری است. اگر همه اطلاعات موجود در کتابخانه برای پاسخ به نیاز خاصی مساوی بودند، این حکم هم صادق بود، اما مجموعه اطلاعات بالقوه زیربسط^{۱۶} (Ir) زیر مجموعه کوچکی از کل اطلاعات موجود (I) را تشکیل می‌دهد، یعنی: Ir عضو I است. آنتروپی محدود می‌شود، اما فقط در صورتی که استفاده‌کننده بتواند کل اطلاعات را به زیر مجموعه‌اش (اطلاعات زیربسط) محدود کند. شرط موفقیت استفاده‌کننده در محدود کردن کل اطلاعات این است که اولاً بتواند نیاز اطلاعاتی خود را در قالب عبارات صریحی بریزد که نیاز او را به روشنی بیان کند، و دوم اینکه بتواند این نیاز را در قالب اصطلاحهای عملی و رایج کتابخانه درآورد (سرعنوانهای موضوعی، بخشهای جدول رده‌بندی، واژگان نمایه، و مانند آن). در اینجا هم مشکلاتی که قبلاً گفتیم از ناحیه خود زبان پیش می‌آید، که دوباره مثل شبیحی بالقوه، بر استفاده‌کننده سنگینی می‌کند.

کار بازیابی هم به علت پیچیده بودن طبیعت بسیاری از کارهای تجسس در کتابخانه، با دشواری روبرو است. اگر ساده‌ترین شکل اطلاع‌دادن شکل دوتایی (بله یا خیر) باشد، اطلاعاتی که استفاده‌کننده می‌خواهد پویاتر است و لذا سهل و ساده نیست. این مشکل تا حدودی ناشی از فراوانی بالقوه تعداد امکانات است خصوصاً در مورد درخواستهایی که بدرستی معلوم نیستند و به سهم خود احتمال موفقیت را کم می‌کنند. کتابخانه به عنوان یک عنصر فرایند ارتباط، گوشه‌ای از کار انتخاب قبلی را با استفاده از سرعنوانهای موضوعی و رده‌بندی انجام می‌دهد. اما اگر فرایند ارتباط را محدود به واحد دو جزئی کتابخانه - استفاده‌کننده کنیم، موفقیت در ایجاد ارتباط نیز محدود به توانایی یا

ناتوانی استفاده‌کننده در تشخیص پاسخ درست یا اطلاعات «صحیح» می‌شود. اگر کتابخانه وسایل کمکی لازم را پیشاپیش تدارک ندیده باشد تا به عنوان علامت رمز یا نشانه مورد استفاده قرار دهد، نمی‌تواند به استفاده‌کننده کمک کند تا در تشخیص خود موفق باشد.

لازم به توضیح نیست که کتابخانه به دلیل سایر جنبه‌های کانالهای ارتباطی که پیش از این گفتیم، محدودیتها یا امکاناتی دارد. کتابخانه به عنوان یک کانال، دامنه محدودی برای گسترش رسانه‌های موجود دارد. تولیدکنندگان اطلاعات - مثلاً ناشران کتاب و نشریات ادواری، سازندگان ویدئو و پایگاههای اطلاعاتی^{۲۷} - محصولات خود را به بازار عرضه می‌کنند. ارائه محتوا کار اینها نیست بلکه مؤلف و فیلمساز و نظایر آنها مسئول عرضه محتوا هستند. اما تولیدکننده و سازنده، محتوا را برای فروش بسته‌بندی می‌کنند. وجود این رسانه‌ها، به علت دسترسی به قالب و محتوای آنها، بر کتابخانه تأثیر می‌گذارد. منظور مارشال مک لوهان از این مطلب که «رسانه همان پیام است» این بود که «عواقب هر رسانه‌ای برای شخص و اجتماع - یعنی هرگونه امتداد وجود شخص و اجتماع - زاده پیدایش مقیاسی جدید در امورمان بر اثر همان امتداد خودمان یا بر اثر هرگونه تکنولوژی جدید است.» (۵) اگر تغییر رسانه‌ها، نتایج تازه‌ای برای انسان داشته باشد، پس برای کتابخانه هم خواهد داشت. هر رسانه‌ای رویکرد خاص خود را دارد و در واقع باید گفت که رویکرد متفاوتی را هم ایجاب می‌کند. نتیجه مثل این است که به ساعت مچی دیجیتال خودمان چشم بدوزیم و تعجب کنیم که خلاف عقربه ساعت در کدام سمت است.

به عنوان یک مثال اجمالی در مورد تفاوت رسانه‌ها، اشتباهی را نقل می‌کنیم که ممکن است در کتابخانه به عنوان یک کانال ارتباطی پیش بیاید. فرض کنید کتابخانه کتابی را که استفاده‌کننده‌ای می‌خواهد دارد

و این کتاب هم دقیقاً در همان جای خود در قفسه قرار گرفته، اما برگه مادر در برگه‌دان جابجا شده است. اگر استفاده‌کننده در برگه‌دان نگردد تا برگه مادر را در جایی سوی جایی که برایش مقرر شده پیدا کند، ممکن است به این نتیجه برسد که کتابخانه کتاب مورد نظرش را ندارد. شاید بخت با این شخص یار باشد و ضمن گشت و گذار در لایبای قفسه‌ها کتاب را پیدا کند، اما چنین وضعی به تدرت پیش می‌آید. وجود فهرست پیوسته، کتابخانه را تبدیل به کانال مؤثرتری می‌کند چه قواعد بایگانی کردن آن دست و بال کار تجسس را نمی‌بندد. با این حال فرض می‌کنیم که استفاده‌کننده نام نویسنده را غلط ثبت کند. خواهیم دید که دوباره ناکام می‌شود یا همین نظام پیوسته، در صورتی که معادل مستقیمی در پایگاه اطلاعاتی نداشته باشد، موجب سرگردانی او خواهد شد. البته خطاهای دیگری هم هست که استفاده‌کننده فهرست پیوسته را به ستوه بیاورد، اما این مثال نشان می‌دهد که رسانه‌های مختلف، شیوه‌های کاربرد متفاوتی را ایجاد یا حتی ایجاب می‌کنند.

چیزی که در مورد هر کانال ارتباطی محرز است، ظرفیت آن است. همه کانالها ظرفیتی محدود دارند اما در حال حاضر تکنولوژی ظرفیت برخی کانالهای فنی را بسیار زیاد کرده است. مثلاً رشته‌های نوری^{۲۸} ظرفیت صوتی و اطلاعاتی را بسیار بالا برده است. ظرفیت کتابخانه به عنوان یک کانال هم محدود و بسته به برخی عوامل ملموس و بسا پیش پا افتاده است. این محدودیت، در برخی کتابخانه‌ها ممکن است به علت کم بودن حجم و وسعت بنا باشد. فلان ساختمان فقط می‌تواند فلان مقدار چیز را در خود جادهد، اما بیشتر از این حد که شد، در محظور می‌ماند. در یک کتابخانه کوچک، وقتی مشکل کمبود جابجایی می‌آید، معمولاً راه چاره این است که ففرفه جدید را به جای ففرفه قبلی بگذارند. البته این روش، پویا بودن کتابخانه را نشان می‌دهد اما شکی نیست که تا

حدودی می‌تواند ادامه پیدا کند. این روش به خودی خود روش بدی نیست؛ استفاده کننده می‌تواند مطلب تازه را پیدا کند و مجبور نباشد گرفتار اختلال در نظمی شود که بر اثر افزایش تعداد گزینه‌ها پیش آمده است.

محدودیت بر اثر حجم فقط منحصر به کتابخانه‌های کوچک نیست بلکه کتابخانه‌های بزرگ هم ظرفیت ساختمانی محدودی دارند. بزرگترین کتابخانه تحقیقی، ظرفیت مشخصی دارد و این ظرفیت هم بالاخره روزی به آخر می‌رسد. بسیاری از کتابخانه‌های بزرگ نمی‌خواهند مواد کتابخانه‌ای را به موازات اضافه شدن این مواد وجین کنند. نتیجه این وضع بالا رفتن تعداد گزینه‌ها و بیشتر شدن احتمال آنروپی است. یکی از راههای مقابله با این وضع در کتابخانه‌ها، استفاده از مخازن نگهداری کتاب در بیرون از کتابخانه اصلی است. این روش از جهاتی موجب نظارت بر آزادی انتخاب در ساختمان اصلی است و ممکن است باعث شود که حجم مجموعه کتابخانه در ساختمان اصلی نسبتاً ثابت بماند. اما فهرست کتابخانه مرتباً در حال افزایش است و لذا مشکلاتی برای استفاده کننده پیش می‌آورد. نتیجه این وضع برای برگردان معلوم است؛ افزایش تعداد برگه‌ها را می‌شود دید. فرض کنید کسی به فهرست پیوسته کتابخانه مراجعه می‌کند و به دنبال آثاری دربارهٔ ترمودینامیک رنگی^{۲۹} می‌گردد. اگر ۴۳۷ اشاره دربارهٔ این اصطلاح باشد، مشکل انتخاب، برق از سر استفاده کننده می‌پراند. استفاده کننده می‌تواند واژه یا اصطلاح دیگری را به اصطلاح اصلی متصل کند تا دامنهٔ انتخابش محدودتر شود. آیا می‌توانیم به زبان فهرست اعتماد کنیم و مطمئن شویم که هم دقت ما در کار بالا بوده است و هم قدرت یادآوریمان.

پول هم یکی دیگر از ویژگیهای ظرفیت کتابخانه به عنوان کانال ارتباط است. این ظرفیت محدود به منابع مالی موجود می‌شود. محدودیت فضایی همانقدر مؤثر است که محدودیت مالی. کتابخانه کوچک، بودجه نسبتاً کمتری هم دارد و لذا رشد آن هم محدود است. کتابخانه‌های بزرگ پول بیشتری دارند اما یکی از نتایج فراوان بودن منابع مالی آنها این است که دامنه انتخابشان هم وسیعتر می‌شود.

ارتباط بین ظرفیت کتابخانه به عنوان یک کانال ارتباطی و آزادی انتخاب، مشکلاتی برای کتابخانه دارد. اگر منابع اطلاعاتی را هزاران تولید کننده کتاب، نشریات ادواری، نوار و دیسک ویدئویی، پایگاههای اطلاعاتی، و سایر رسانه‌ها بدانیم، در این صورت ظرفیت کانال ارتباطی (کتابخانه) نیز بسته به عواملی چون فضا، پول و زمان، به تدریج محدود خواهد شد. ممکن است استفاده‌کننده‌ای به کتابخانه‌ای بیاید و به دنبال یک علامت مشخص باشد - مثلاً فلان رمان پرفروش. اگر کتابخانه این اثر را نداشته باشد، کانال ارتباطی‌اش دچار نقص شده و فرایند ارتباط نمی‌تواند به سرانجام مطلوب برسد. اگر به دنبال علامتی نه تا این حد مشخص باشد - مثلاً کتابی درباره شروع یک کار آزاد کوچک - ممکن است احتمال موفقیت او بیشتر باشد. کار کتابخانه دقیقاً شبیه یک کانال نیست که گنجایش فلان تعداد علامت را بآورد محدودی برای انتقال، یا انتقال علامت به صورت ادواری، نظیر دستگاه تلفن، دارد. انتقال علامت در محیط کتابخانه (یا در واقع تولید اطلاعات) از لحاظ نوع و تعداد، نه از حیث مختصر یا مشخص بودن مدت، گسترده است. حتی یک مکالمه تلفنی طولانی هم ممکن است دو ساعت طول بکشد؛ در پایان مکالمه، انتقال علامت هم قطع می‌شود. در این صورت کانال می‌تواند مکالمه دیگری را برقرار کند. درخواست فلان اطلاعات ممکن است سالها طول بکشد؛ لذا ظرفیت کانال هم مادامی که این درخواست وجود دارد، تحت تاثیر آن است. کتابخانه می‌تواند ظرفیت خود را به این ترتیب بیشتر کند

که به جای مالکیت بر منابع، خود این منابع را در دسترس بگذارد. این کار در مورد انواعی از اطلاعات، نه همه انواع آن، مفید است.

محتور کتابخانه‌ها از این لحاظ وقتی است که متوجه شوند بین تعداد علایم ارسال شده و ظرفیت کانال اختلاف بزرگی هست. کتابخانه‌ها سعی کرده‌اند این مشکل را با وسعت دادن به تعریف کانال و ظرفیت آن حل کنند. در اینجا کانال ارتباط، دیگر کتابخانه به معنای یک ساختمان و موجودی آن نیست. شاید مهمترین مثال در این مورد، امانت بین کتابخانه‌ها باشد. کتابخانه می‌تواند از موجودی سایر کتابخانه‌ها برای برقراری ارتباط استفاده کند. فهرستگانها، گسترش مجموعه تعاونی^{۳۰}، و پایگاههای اطلاعاتی مشترک^{۳۱} نمونه‌های دیگری از تلاش کتابخانه‌ها برای توسعه کانال ارتباطی خود به عنوان اجتماع کتابخانه‌ها هستند. این تدابیر بی‌تأثیر نبوده‌اند چه استفاده کننده صبر و حوصله کافی نسبت به فرایند ارتباط نشان می‌دهد. تحویل سند^{۳۲}، مخابره تصاویری از راه دور^{۳۳}، و بهبود ارتباطات فنی، اطمینان خاطر استفاده کننده را بیشتر کرده است. اما این تدابیر فقط تا همین حد کفایت می‌کنند. بهبود وضعیت کانال ارتباط، توقع استفاده کننده را هم بالا می‌برد. اگر بخش عمده کتابخانه‌های آینده، و نه کل آنها، الکترونیکی بشود، تا حدودی موفق خواهند بود چون ظرفیت کانال و عملکرد آن بهتر خواهد شد.

ظرفیت به عنوان یک عامل محدود کننده، فقط منحصر به کانال (مجرا) نیست؛ محدود بودن ظرفیت در مورد دریافت کننده هم صدق می‌کند. برخی از صاحب نظران، با اندکی دخل و تصرف در جابجایی نقشها، از «ظرفیت کانال» دریافت کننده هم نام برده‌اند. جورج میلر^{۳۴}

30. cooperative collection

31. shared database

32. document delivery

33. telefacsimile

34. George Miller

می‌گوید، ظرفیت کانال دریافت‌کننده «نشان‌دهنده حداکثر اطلاعاتی است که او دریافت‌کننده یا به اصطلاح ما در این مقاله، استفاده‌کننده از کتابخانه، می‌تواند دربارهٔ محرک^{۳۵} به ما بدهد... ظرفیت کانال، بالاترین حدی است که مشاهده‌کننده می‌تواند پاسخهای خود را با محرکهایی که ما به او ارائه می‌کنیم، منطبق کند.» (۶) ظرفیت فقط تا حدی است که فرد بتواند جذب کند، حتی از حیث چیزی که اطلاع را منتقل می‌کند هم فقط در حدی است که بتوان گرفت و جذب کرد. قسمتی از این محدودیت بسته به ظرفیت است، هم عدم تعادل ظرفیت فرد و هم عدم تعادل ظرفیت کانال. یکی از علایم کژکاری کانال ارتباط، اضافه بار آن است.

یکی از مفاهیمی که دربارهٔ کانال ارتباطی و کارکرد آن هست، بین کتابخانه به عنوان کانال ارتباط و کتابخانه به منزلهٔ منبع رابطه برقرار می‌کند.

فرد درتسک^{۳۶} چنین می‌نویسد:

کانال ارتباطی برابر با آن دسته از شرایط موجود است (که علامت به آن بستگی دارد) که یا (۱) هیچ‌گونه اطلاعات (ذی‌بط) تولید نمی‌کند، یا (۲) فقط اطلاعات بیفایده (از نظر دریافت‌کننده) تولید می‌کند... به همین علت است که یک علامت، اگرچه هم بسته به شرایط منبع و هم بسته به شرایط کانال است، فقط حامل اطلاعات مربوط به منبع است. از جمله شرایطی که علامت به آن بستگی دارد، فقط منبع تولیدکنندهٔ اطلاعات جدید است (۷)

بنابراین اگر قرار بود که کتابخانه منحصرأ و مطلقاً یک کانال ارتباطی به این معنای تنگ و محدود باشد که از حیز انتفاع ساقط بود. در این صورت، مواد کتابخانهای را در ساختمانی به طور پراکنده و اتفاقی

قرار می‌دادند و هیچ معلوم نبود فلان چیز را کجا می‌شود پیدا کرد. فایده کتابخانه بسته به نقشی است که به عنوان منبع و به عنوان وسیله دستیابی به علایم ارسالی از سایر منابع دارد.

کتابخانه در سایر الگوها

محور اصلی مطالبی که ذکر کردیم، الگوی ارتباط خطی شانون و ویور و نحوه انطباق کتابخانه به عنوان یک عنصر چند رویه^{۳۷} با این الگو بود. اما همان‌طور که قبلاً گفتیم، الگوی ارتباط به صورتهای دیگری هم ظاهر می‌شود و رابطه بین کتابخانه و استفاده کننده را به این صورتهای هم می‌توان دید و بررسید. الگوی خطی ارتباط را به علت دشواری (اما نه به علت محال بودن) قعل و انفعال متقابل (همکنشی) استفاده کننده و کتابخانه، پیش از سایر الگوها مطرح کردیم. این همکنشی^{۳۸}، بستگی فراوانی به قدرت بخشندگی کتابخانه دارد. پیشتر گفتیم که برخی فهرستهای پیوسته، راههایی برای غلبه بر مشکل هجی کردن دارند و حداقل می‌توانند گزینه‌های دیگری در اختیار استفاده کننده قرار دهند. برگردانها و سایر جنبه‌های کتابخانه به عنوان یک سازوکار بازیابی^{۳۹} و به عنوان یک کانال ارتباطی، چنین دست بخشایندهای ندارند. استفاده کننده ممکن است گرفتار چنبره‌ای شبیه به این شود که به او بگویند برای پیدا کردن واژه‌ای که نمی‌تواند آن را هجی کند به فرهنگ لغت مراجعه کند.

در چنین وضعیتی، جنبه کالبدی ارتباط ناقص است؛ استفاده کننده نمی‌تواند چیزی را که کتابخانه به عنوان منبع یا کانال ارتباط در اختیارش می‌گذارد، تفسیر و تاویل کند. با اتکا به الگوی پیش نهاده تارگوفسکی و بومن باید بگوییم که وجود چنین نقضی حاکی از کژکاری منبع یا کانال ارتباط در پایین‌ترین و ابتدایی‌ترین حد برقراری رابطه است. کژکاری در این

37. multifaceted element

39. retrieval mechanism

38. interaction

سطح، معمولاً مانع هر گونه پیشروی فرایند ارتباط می‌شود. به بیان عملی و با وامگیری از زبان نظریه صف‌بندی^{۴۰} باید بگوییم که احتمال وقوع جازدن^{۴۱} هست - یعنی استفاده کننده به علت سرخوردگی ممکن است از خیر موضوع بگذرد. وانگهی، فرد رغبتی به کمک خواستن از نظامی که راهی برای جبران مشکلاتش در حد تسهیلات اولیه فیزیکی ارتباط ندارد یا نمی‌تواند داشته باشد نشان نمی‌دهد خصوصاً اگر این شخص عادت به نظامهای دیگری داشته باشد که می‌توانند مشکل او را حل کنند.

الگوی خطی نشان می‌دهد که در سطوح ساده ارتباط، موفقیت هر فعل و انفعال متقابل، بستگی به زمینه‌های تجربی متداخل منبع و مقصد دارد، و شرام این مطلب را یادآوری کرده است. هم رمزگذاری^{۴۲} یک علامت و هم رمزگشایی^{۴۳} آن به مفهوم تجربه یا آگاهی متداخل مربوط می‌شوند. پیشترها به کتابخانه خرده می‌گرفتند که چرا سهم استفاده‌کننده را در فرایند ارتباط نادیده می‌گیرند. این جمله که «کتابخانه برای راحتی خودش درست شده»، احتمالاً نقل قولی از قماش همین انتقادهاست. این قبیل گرایشها در باطن کتابخانه را متهم می‌کنند که استفاده‌کننده، پایگاه معرفتی^{۴۴} او، واژگان^{۴۵}، و فرایندهای شناختی^{۴۶} او را نادیده می‌گیرد. این استفاده‌کننده است که باید خودش را با کتابخانه وفق دهد. یک اتهام دیگر هم بر کتابخانه وارد شده به این عبارت که خودش را اکثراً غیرقابل تغییر می‌بیند؛ کتابخانه تغییری نمی‌کند اما سایر چیزها باید خودشان را با ساختار آن منطبق کنند. البته در شدیدترین نوع این انتقادات هم گرافه‌گویی هست، اما خرده‌گیریهای نرمتر و ملایمتر نیز خالی از حقیقت نیستند. تشخیص این نوع کژکارها، خواه واقعی باشند یا بالقوه، در ایجاد محیطی حساس‌تر برای ایجاد دلگرمی در مردم،

40. queuing

41. renegeing

42. encoding

43. decoding

44. knowledge base

45. vocabulary

46. cognitive processes

مؤثر است.

مفاهیم پیش نهاده توسط شرام همان مفاهیمی هستند که اسمیث^{۴۷} در سطوح تفاهم‌نامه^{۴۸} ها می‌بیند. تفاهم‌نامه‌های کلامی^{۴۹} را در داد و ستد بین کتابخانه و استفاده‌کننده به راحتی می‌توان دید. رمزگذاری و رمزگشایی واژگانه‌های مورد استفاده دو طرف، شرط اصلی موفقیت است. اما از جهت دیگر، توجه به اهمیت تفاهم‌نامه‌های شناختی^{۵۰} نیز ضروری است. اسمیث این دسته تفاهم‌نامه‌ها را در بالاترین مرتبه قرار می‌دهد، اما در بحث فعلی ما احتمالاً در پایین‌ترین حد قرار می‌گیرند. شاید مفاهیم وابسته و ضمنی اطلاع، ساختار اطلاع، و کاربرد آن، اهمیت بنیادی‌تری هم داشته باشند تا تفاهم‌نامه‌های کلامی. برای مثال، استفاده‌کننده باید بداند و بپذیرد که ترتیب کالبدی یک کتابخانه باید خطی باشد. فلان موجودی کتابخانه فقط می‌تواند جای واحدی را در زمان مشخصی داشته باشد و برای کتابخانه مقدور نیست که چندین نسخه از چیزی را در چندین جا در اختیارش بگذارد. هم استفاده‌کننده و هم کتابخانه باید متوجه باشند که دست کم یکی از کارهای فهرست این است که فضای فیزیکی را از این حالت خطی بودن درآورد.

اما متأسفانه، و لاجرم، چندین عامل متضاد در این قضیه دست‌اندرکارند. استفاده‌کننده و کتابخانه، مظهر چیزی هستند که جورج زیف^{۵۱} با تعبیر عامل چندگانگی^{۵۲} و عامل یگانگی^{۵۳} از آن یاد می‌کند. (۸) بنابراین تصور، در صورتی که هر واژه، هر اصطلاح، یا هر نشانه‌ای (به معنای نشانه‌شناختی کلمه) که استفاده‌کننده به کار می‌برد، معنا و کاربردی غیر چند پهلو و یگانه داشته باشد، تلاش او بر اثر عامل چندگانگی آنقدرها بی‌نتیجه نمی‌ماند. اگر این امر مصداق داشته باشد، نگرانی خاطری هم از بابت دو معنایی^{۵۴}، دو

47. Smith

48. protocols

49. verbal protocols

50. cognitive protocols

51. George K. Zipf

52. Force of Diversification

53. Force of Unification

54. dual meaning

پهلوگویی^{۵۵}، یا کاربرد نامشخص زبان وجود نخواهد داشت. از سوی دیگر، اگر کتابخانه بتواند همه تدابیر و کاربردهای ممکن را به وسیله یک لغت منتقل کند، عامل یگانگی نخواهد گذاشت تلاشش به هدر رود. بدیهی است که باید به نوعی حد وسط تن داد و زبان هم چنان است که به ابهام میدان می‌دهد. از لحاظ عملی مؤثرتر است که کتابخانه از عامل چندگانگی آگاه باشد و بکوشد تا مقدمات و مفروضات خود را به صورت زبان کتابخانه درآورد. شاید این موضوع به معنای این باشد که بخواهیم برگویی کنیم. موانعی را که شراب در مورد ارتباط اطلاعاتی ذکر می‌کرد و می‌گفت حتماً باید برطرف کنیم، به خاطر داریم. او می‌گفت مثلاً در تلگرام، لغاتی هستند نظیر «نه» که تکرار آنها برای کم کردن احتمال سوء تعبیر است. همچنین می‌گفت: «به محض اینکه رمز یک پیام حتی المقدور گشوده شود و نیز در صورت وجود احتمال جلب توجه ارانه شود، دیگر کاری از فرستنده پیام ساخته نیست جز اینکه مترصد دریافت پشورند^{۵۶} از سوی دریافت‌کننده باشد.» (۹)

معنای ضمنی این حد وسط لازم این است که رابطه بین کتابخانه و استفاده‌کننده، رابطه‌ای است که هم کتابخانه به آن علم دارد و هم استفاده‌کننده. حد مطلوبی هست که دست کم کتابخانه می‌تواند از آن استفاده کند. حقیقت این است که وجود کتابخانه برای نفس کتابخانه نیست؛ اکثر مؤسسات برای استفاده عموم مردمند. رانگانانان^{۵۷} واضح قوانین پنجگانه علم کتابداری، می‌گفت «کتاب برای نگهداشتن است» البته سؤال بیجایی نیست اگر بپرسیم آیا نگهداری کتاب، برای استفاده اکید و انحصاری، به خودی خود کاری مفید و ارزنده نیست؟ نگهداری مواد کتابخانه‌ای برای استفاده در آینده هدفی ستودنی و ضروری برای کتابخانه‌مانند. اما روایت خیالی میلیر هم گویی فرق چندانی با واقعیت ندارد، آنجا که در سرود مذهبی برای لایبویتر

55. equivocation

57. S. R. Ranganathan

56. feedback

می‌نویسد:

جناب کتابدار تا چشمش به چلیک در بسته غلتانی افتاد که از مخزن برایش آمد تا باز کند، بنا کرد به غرولند کردن. آرمبراستر^{۵۸} تعجبی نکرد که یک طلبه غیردینی، قسمتی از یک جدول، یک معمای درست و حسابی، را که بیست و چهار قرن بلا تکلیف مانده بود، ظرف دو روز حل کرده باشد. برای متولی نافراموشخانه^{۵۹}، باز کردن هر سند سر به مهر به معنی کمتر شدن طول عمر احتمالی محتویات چلیک بود، و ابایی نداشت که مخالفت خود را با کل قضیه پنهان کند. جناب کتابدار که رسالت حیاتی‌اش حفظ و نگهداری کتاب بود، علت وجودی کتاب را نگهداشتن آن برای ابد می‌دانست. استفاده از کتاب فقط در درجه دوم اهمیت قرار داشت و تازه معتقد بود که اگر استفاده از کتاب به طول عمر آن لطمه می‌زند به کلی باید از خیرش گذشت (۱۰).

اطلاعات به این صورت حبس شده در سرود مذهبی برای لایبویتر، بیفایده بود؛ هیچ چیز معنا داری از این اطلاعات به دست نمی‌آمد. ادراک معنا در سراسر الگوی کمیل و لهول نهفته است. ادراک معنا چیزی فراتر از تراکم مواقع در جریان عمل ارتباط است، و در مراحل گوناگون این جریان، مجالی هم برای تأویل نمادین^{۶۰} وجود دارد. در این الگو تأکید می‌شود که اگرچه پیام را از یک منبع به یک مقصد می‌فرستند، اما معنای پیام را جای دیگری باید جست. والتر کوتر^{۶۱} می‌گوید:

معنا ذات^{۶۲} نیست که جایی^{۶۳} داشته باشد؛ معنا چیزی است که حادث می‌شود نه اینکه وجود داشته باشد. معنا چیزی است وابسته به رفتار

58. Armbruster

59. Memorabilia

60. symbolic interpretation

61. Walter Couter

62. entity

63. locus

نشانه‌ای^{۶۴} نه چیزی نهفته در ذات چیزها یا کلمات... برخلاف صور اندیشم‌ای که از ارسطو به ما رسیده است، هیچ چیز در عالم «به خودی خود» معنا ندارد اما همه چیزها می‌توانند تبدیل به محرکی برای ایجاد معنا شوند به این ترتیب که موجب شوند ادراک‌کننده^{۶۵}، نسبت به نحوه رفتار خود یا آن محرک خودآموزی^{۶۶} کند (۱۱).

پیچیدگی وضعیت کتابخانه در فرایند ارتباط را خصوصاً می‌توان در الگوهای سییالک، فرثورن، و مونیرز دید. نکته اصلی در این سه الگو، ساختار ویژه عناصری است که تقریباً به‌طور طبیعی موجب تشخیص مناسبات سه وجهی^{۶۷} در ارتباط می‌شوند. کتابخانه را بر طبق الگوی خطی ارتباط می‌توان منبع یا مجرا (کانال) دانست که بسته به اینکه منبع باشد یا مجرا (کانال) جایگاه کتابخانه هم در مناسبات گوناگون معلوم خواهد شد.

ساده‌ترین رابطه‌ای که در الگوی فرثورن دیده می‌شود، کارکرد مسیربندی^{۶۸} کانال بین منبع و مقصد است. شاید پیچیده‌ترین رابطه، انطباق زبانی^{۶۹} منبع و مقصد برای فرستادن پیام باشد. اما همین کارکرد است که از اهمیت تأکید بر سه وجهی بودن ارتباط می‌کاهد. به سختی می‌توان ضرورت این انطباق زبانی را پذیرفت و رمزگانی را که منبع برای ایجاد پیام به کار می‌برد در نظر نگرفت. بررسی الگوهای سه وجهی ارتباط و سایر مفیدی برای پیدا کردن تبیین لازم برای جنبه‌های عملی ارتباطاند، اما فرثورن و مونیرز معتقدند که فعل و انفعال رابطه‌ای در فرایند ارتباط بسیار پیچیده‌تر از اینهاست.

با استفاده از الگوی اسمیث می‌توانیم متوجه گوشه‌ای از پیچیدگی نقش کتابخانه در ارتباط شویم. اسمیث می‌نویسد که اگر افراد پایگاه‌های

64. sign behavior

65. percipient

66. self instruction

67. triadic

68. routing function

69. linguistic accord

معرفتی خود را یک کاسه کنند، امکان انبساط دانش هم هست. اگر مفهوم حافظه گروهی^{۷۰} بدرستی صدق کند، ارتباط هم مؤثرتر برقرار می‌شود و این مجال هم هست که افق معرفتی هر فرد گسترش یابد. عین این طرح را می‌توان در مورد اجتماع کتابخانه‌ها پیاده کرد. برای مثال، اگر دستیابی به غیر موجودی هر کتابخانه‌ای (که مسلماً از لحاظ تکنولوژیکی مقدور است) یک واقعیت باشد، درست حکایت چندین تن است که دارای فصول مشترک معرفتی باشند. در واقع باید گفت که این تداخل از حیث دانش و معرفت را می‌توان به خارج از محدوده کتابخانه به عنوان یک مؤسسه و نهاد و به سایر ارگانها یا دیگر ساز و کار (مکانیسم)های انباشت و بازیابی اطلاعات نیز بسط داد. شکل ۱ این نوع نسبت (رابطه) تداخل^{۷۱} را نشان می‌دهد.

وجود این وضع احتمالاً موجب می‌شود که ارباب رجوع کاملتر به محیط اطلاعاتی^{۷۲} دستیابی داشته باشند. البته امکان کژکاری هم هست. بهرغم قابلیت تکنولوژیکی، عوامل اقتصادی ممکن است مانع امتزاج منابع و دستیابی به آنها در قالب یک شبکه عملیاتی^{۷۳} شوند. ممکن است متوجه شویم که هزینه کار بیشتر از سود آن است. موفقیت در این کار بستگی کامل به همکاری سازمانی دارد؛ امکان کژکاری ارتباط حتی بیشتر از تعامل (همکنشی) ساده دو سویه است. رسیدن به توافق که شرط اصلی موفقیت در طرح اسمیث است، به سختی ممکن است.

توافق، جزئی از طرز کار ضمنی الگوی زیاله دانی هم هست. در شکل ۲، یکی از انواع این الگو را با عناصر مرتبط با ارتباط نشان داده‌ایم. در محیط اطلاعاتی بزرگتر، کتابخانه را می‌توان فقط یکی از چندین کانالی دانست که فرد در این محیط برای رفع نیاز اطلاعاتی خود از آن استفاده می‌کند. اگر این فرد کتابخانه را، به هر دلیلی، به عنوان

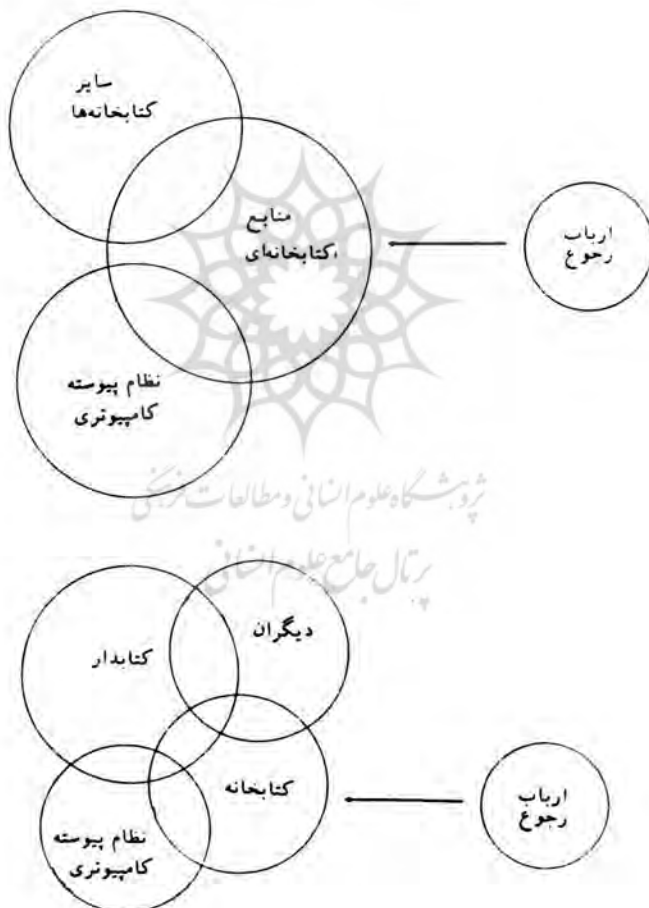
70. group memory

72. information environment

71. overlapping relationship

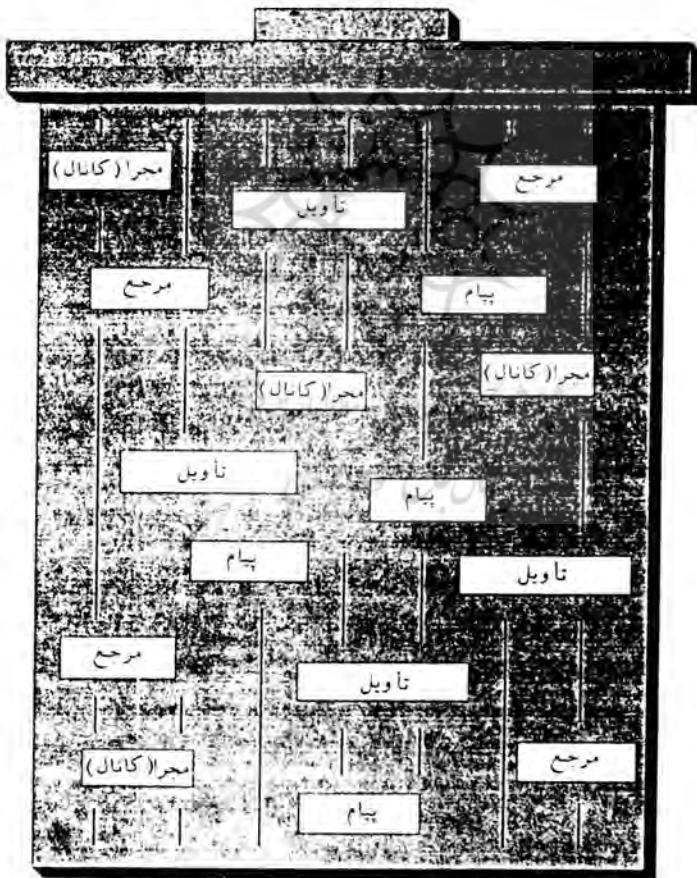
73. operating network

کانال دلخواه خود انتخاب کند، سایر امکاناتی که این شخص از لحاظ پیام دریافت شده دارد، مراجعی که شخص در زمان معینی به آنها رجوع می‌کند، و تأویل حاصل از ترکیب این دو باقی می‌مانند. کسی که برای استفاده از کتابخانه تجربه کافی دارد، وقتی کتابخانه را به عنوان کانال ارتباط انتخاب می‌کند، احتمالاً از مراجعی استفاده می‌کند که روش‌تر



شکل ۱. نمونه‌های تداخل نهادین و تداخل اطلاعاتی

تعریف شده‌اند و کاربرد آنها بیشتر است. استفاده کننده اتقاقی، احتمالاً مراجع متعلق به سایر وضعیتها و سایر ساختارها را به کار می‌گیرد که برخی از آنها حور در می‌آیند و بعضی نا حور. به همین قیاس، پیامهای بالقوه هم موحد یک دسته گزینه مشکل سازند. خود کتابخانه را هم می‌شود زیباله‌دان دید. این کاربرد محدودتر الگوی زیباله‌دانی، تنگنای استفاده کننده را فقط مختصری ساده‌تر می‌کند. مثلاً مشکلی که



شکل ۲. کاربرد الگوی زیباله‌دانی در ارتباط

استفاده‌کننده از نظر مراجع دارد و مشکل پیامهای بالقوه نیز همچنان به قوت خود باقی می‌ماند. انتخاب کانالهای ممکن قدری محدودتر است، و این محدودیت ممکن است تأثیری هنجارین بر سایر متغیرها بگذارد. با این حال، این امکانات متنوع‌اند، و همان‌طور که در مورد سایر الگوها هم صدق می‌کند، همیشه احتمال خراب شدن اوضاع هست.

کتابخانه به عنوان یک رسانهٔ جمعی^{۷۴}

ما ارتباط را معمولاً از حیث دلالت‌های مثبتی که دارد در نظر می‌گیریم. می‌توانیم موضعی ایدئولوژیکی (عقیدتی) اتخاذ کنیم و با اقتدا به شکل‌های بوسکا‌گلیا^{۷۵}، وینفری^{۷۶}، و دانا‌هیو^{۷۷} فرض کنیم که فرایند ارتباط، بدون استثنا، شامل شراکت^{۷۸} است. اما دیوید اسلس^{۷۹} می‌گوید:

شراکت که غالباً فرض می‌کنیم ویژگی لازم و تعیین‌کنندهٔ ارتباط باشد، ممکن است همیشه نباشد. مجموعه شرایطی که اتفاق نظر کلی در مورد آنها باشد و به وسیلهٔ آنها بتوانیم مطمئن باشیم که رابطهٔ بین فرستنده و دریافت‌کننده در فرایند ارتباط متضمن شراکت است... لزوم شراکت در ارتباط را نباید مسلم بگیریم؛ بلکه همیشه و در هر موردی باید بررسی کنیم که آیا شراکت واقعاً اتفاق می‌افتد یا نه (۱۲).

کتابخانه وضع مطلوبی برای ایجاد شراکت نیست. تعامل کتابخانه با استفاده‌کننده‌اش آنقدرها بر پایهٔ یکی به یکی نیست. البته تعجبی هم ندارد چه کمتر سازمانی هست که رابطه‌اش با مراجعانش به این صورت باشد. کتابخانه به عنوان یک رسانهٔ جمعی فقط در همین حد می‌تواند رابطهٔ شراکت با استفاده‌کننده داشته‌باشد. این امکان آن محدودیتی را ندارد که

74. mass media

75. Leo Buscaglia

76. Oprah Winfrey

77. Phil Donahue

78. sharing

79. David Sless

رسانه‌هایی چون تلویزیون، رادیو، یا فیلم دارند اما چون کتابخانه خدماتش را در اختیار جماعت نسبتاً بزرگی می‌گذارد، پس وسایلی هم که برای دستیابی این جماعت در اختیارشان می‌گذارد حتماً باید کلی و عام باشد. با توجه به این واقعیت است که استفاده‌کننده ممکن است بیش از حد مقرر از کتابخانه توقع داشته باشد؛ کتابخانه آن انعطافی را که بتواند خود را منطبق با خواست هر فرد کند نخواهد داشت. این ملاحظات، برخی از تفاوت‌های رسانه‌های جمعی و ارتباط دوتایی^{۸۰} را نشان می‌دهد - تفاوت‌هایی که اورت راجرز^{۸۱} بیشتر و موجزتر در جدولی به تفصیل نشان داده است. (۱۳) جدول راجرز نشان می‌دهد که هر کانالی با چیزهایی چون جریان پیام^{۸۲}، بافت ارتباطی^{۸۳}، پسخورند، سرعت ارسال به مخاطب، و تأثیر ارتباط سروکار دارد.

برخی از وجوه رسانه‌های جمعی را مستقیماً می‌توان در بررسی کتابخانه دید؛ اما سایر جنبه‌های این رسانه‌ها کمتر در مورد کتابخانه صدق می‌کنند یا برای آنکه قابل اطلاق به کتابخانه هم باشند دوباره باید آنها را مختصری تعبیر و تفسیر کرد. هاروی جاسم^{۸۴}، و راجرجان دزموند^{۸۵} تعدادی از این وجوه را به صورت چند پیشفرض^{۸۶} بیان کرده‌اند؛ بسیاری از این پیشفرضها را در بافت کتابخانه می‌توان بررسی کرد. (۱۴) پیشفرض نخست این است که مخاطب پذیرا (فعل پذیر)^{۸۷} است، حضور و توجه نسبت به رسانه‌ها بیشتر بستگی به عادت دارد تا به محتوای پیام. اما مخاطب کتابخانه، دست کم فرصتی برای مشارکت در نوعی داد و ستد با کتابخانه دارد، اگرچه این داد و ستد به هیچ وجه الزامی نیست. در حقیقت عادت هم ممکن است در استفاده از کتابخانه

80. dyadic communication

81. Everett Rogers

82. message flow

83. communication context

84. Harvey Jasse

85. Roger Jon Desmond

86. assumption

87. passive

ذی‌نقش باشد. فعل‌پذیری مخاطب ممکن است تا حدودی معلول یک پیشفرض دیگر باشد - تأخیر پسخورند، یا زمانی که مخاطب صرف پاسخ به پیام می‌کند. باز هم چنین حالتی کمتر در کتابخانه ابراز می‌شود اما سرخوردگی استفاده‌کننده ممکن است تا اندازه‌ای معلول این باشد که مفری برای سؤاها یا نظرهای خود نداشته باشد. در اکثریت عظیمی از کتابخانه‌ها سعی می‌شود که چنین مفری را پیدا کنند اما ساختار دیوانسالاری سازمانشان سد راه آنها می‌شود.

پیشفرض دیگر مربوط به دسترسی همزمان^{۸۸} است. به این معنی که رسانه می‌تواند تقریباً در آن واحد در اختیار مخاطبانش باشد. اگرچه این پیشفرض به‌طور کلی در مورد رسانه‌هایی چون رادیو و تلویزیون صدق می‌کند اما در خصوص رسانه‌های چاپی صد در صد صادق نیست. مصرف‌کننده، موقع خرید کتاب یا مجله، انتخاب می‌کند. عین این رفتار شاخص برخی رسانه‌های الکترونیکی نظیر دستیابی به وسیله پایگاه‌های اطلاعاتی هم هست. این پدیده، بیشتر معرف طبیعت کتابخانه به عنوان یک رسانه جمعی است. اگر نظر جاسم و دزموند را بازتر کنیم، خواهیم دید که کتابخانه هم تعیین‌کننده قابلیت دسترسی^{۸۹} است چه تعیین برنامه زمانی با خود کتابخانه است. اما کتابخانه به عنوان مجرا (کانال) قدری شبیه به دستگاه ضبط کاست ویدئویی است، به این معنی که مصرف‌کننده را مقید به الزامات یا محدودیت دسترسی توسط تولیدکننده نمی‌کند. از دیدگاه تولیدکننده، خودکاری^{۹۰} - خصوصاً فهرست دستیابی پیوسته عمومی^{۹۱} - کم و بیش با مفهوم دسترسی همزمان منطبق است. قابلیت دسترسی، خواه در محل یا به وسیله دستیابی از راه دور، توسط کتابخانه تعیین می‌شود. با این وجود، تکنولوژی و مخاطبی که نسبت به جدول زمانی تحمیل شده بر

88. simultaneous

89. availability

90. automation

91. online public access catalog (OPAC)

او رغبت چندانی ندارد، تصور دسترسی همزمان را مسئله‌ساز کرده است. در اکثر رسانه‌های جمعی، دریافت‌کنندگان علامت ناشناس‌اند. مؤلف با همه خوانندگان اثرش آشناییست؛ برنامه‌ساز تلویزیونی بینندگان برنامه‌اش را نمی‌شناسد. علاوه بر این، خود مخاطب هم در نوعی ناشناختگی^{۹۲} سهیم است؛ معمولاً افراد همدیگر را نمی‌شناسند و دست به عمل جمعی نمی‌زنند. با این حال، مراجعان کتابخانه هم معمولاً گروهی ناهمگن^{۹۳}‌اند که هریک از آنها نیاز فردی خاص خود را دارد. استفاده‌کننده، از این حیث که سروکارش فقط با کتابخانه است، تمرکز و تأکیدش بر چیزی است که او را به کتابخانه کشانده. از این لحاظ، رفتار او اکثراً شبیه به رفتار شخص است که کتاب می‌خواند یا قلم می‌بند؛ تجربه او تجربه‌ای شخصی است و واکنش او به محرک رسانه بیشتر انفرادی است. اما پیشفرض دیگر اندکی مرتبط با پیشفرض قبلی است. چون مردم برای نیاز فردی خود از رسانه‌ها استفاده می‌کنند، پس این مخاطبان می‌توانند نقشهایی را که رسانه‌ها برایشان انجام می‌دهند تصحیح و اصلاح کنند. این تصور فایده‌گرایانه^{۹۴} از رسانه‌ها مبتنی بر این نظر است که افراد می‌توانند نیازهای خود را ارزیابی کنند و برنامه‌های رسانه‌ها را برحسب رفع آن نیازها بسنجند. جاسم و دزموند می‌نویسند: «یکی از مفاهیم منتج از این پیشفرض این است که رسانه‌ها خود به خود ذی‌نقش‌اند و مردم به عمد آنها را انتخاب می‌کنند تا نیازهایی را که مشخص کرده‌اند ارضا کنند.» (۱۵) این تفکر را می‌توان در مورد کتابخانه به کار بست، منتهی تا حدودی. مردم به دلایل بسیاری از کتابخانه استفاده می‌کنند؛ این دلایل گاه مشخص و صریح‌اند. فلان شخص ممکن است به دنبال فلان رمان از فلان نویسنده باشد و دیگری بخواهد که قانون مربوط به فلان معاملات تجاری را پیدا کند. این افراد به این دلایل است که به کتابخانه می‌آیند و

92. anonymity

94. utilitarian

93. heterogeneous

انتظار دارند که کتابخانه فایده‌های نصیب‌شان کند.

از سوی دیگر، برخی از مراجمان کتابخانه، تصویری گنگ و مبهم از نیازها و خواسته‌های خود دارند. نیازهای این قبیل افراد آنقدرها معین یا مشخص نشده تا فایده بالقوه کتابخانه هم به فعل درآید. اغلب اوقات، علت این گنگی و ابهام به‌طور کلی عدم شناخت نسبت به ساختار اطلاعاتی است - اطلاع چگونه تولید می‌شود، چگونه بسته‌بندی و توزیع می‌شود، و کتابخانه چگونه آن را رفع و رجوع کند. همچنین در هر جماعت کتابخانه‌ای، بخش بزرگی از جمعیت هست که شناختی نسبت به قابلیت‌های کتابخانه در مقام یک رسانه ندارد. نظری که عامه مردم اغلب به کتابخانه دارند، نظری تنگ و باریک و زاده تجربه گذشته آنهاست که تصورات قالبی^{۹۵} رایج در جامعه نیز به آن دامن می‌زند. بازاریابی کتابخانه، کاری نسبتاً جدید است. این کار هنوز هم نسبت به فعالیتی که سایر رسانه‌های جمعی می‌کنند، بسیار عقب است، اما احتمال می‌رود که بیش از پیش در شکل‌گیری انتخاب توسط استفاده‌کننده ضرورت پیدا کند.

آخرین پیشفرضی که در اینجا مورد بحث قرار می‌دهیم، علاقه و توجه مخاطب به تأثیراتی است که از پیام می‌گیرد. به این معنا که مخاطب بر کسب دانش تأثیر می‌گذارد و رفتار و نگرش او تغییر می‌کند. شخص برای افزایش دانش خود معمولاً باید اطلاعات را در یک بافت قرار دهد. نظر کارل مارتین آلوود^{۹۶} این است که این عمل شامل مقوله‌بندی^{۹۷} اطلاعات برای کمک به کار تاویل است. آلوود می‌گوید:

قدرت انسان در مقوله‌بندی اطلاعات، لازمه توانایی او در شکل‌دادن به دانش است. مقوله‌بندی محرکها به این معناست که بین اطلاعات جدید و بازنمایی^{۹۸}‌های مفاهیم گوناگونی که در حافظه شخص است و

95. stereotype

97. categorizing

96. Carl Martin Allwood

98. representation

فرایندهای ادراکی^{۹۹} فرد به آنها دسترسی دارد، نوعی نقشه برداری صورت گرفته. شخص اطلاعاتی را که به این شکل از حافظه باز می‌گیرد، می‌تواند پس از استنتاجهای لازم، مثلاً برای طبقه‌بندیهای بعدی محرکها یا طبقه‌بندی مجموعه کلی‌تری که محرکها قسمتی از آنهاند به‌کارگیرد، به این معنی که اطلاعات بازیافته را می‌تواند برای کمک به ایجاد دانش و تصورات جدید به‌کاربرد. (۱۶)

فهرست‌نویسی و رده‌بندی کتابخانه، از این لحاظ به استفاده‌کننده کمک می‌کنند. ارتباطهایی هست که استفاده‌کننده پیش از تجربه و عمل برقرار می‌کند؛ از این ارتباطها می‌توان به عنوان یک سازوکار (مکانیسم) برای صرف‌جویی در وقت استفاده کرد و نیز به عنوان وسیله‌ای شناختی^{۱۰۰} برای فراتر برون استفاده‌کننده از حد این ارتباطها که اغلب سطحی هستند و استفاده از مناسباتی ظریفتر و پیچیده‌تر سودجست.

وقتی کتابخانه را به عنوان وسیله‌ای برای کمک به ایجاد دانش در نظر می‌گیریم، لازم است بار دیگر در مورد زبان کتابخانه تأمل کنیم. فردینان دوسوسور^{۱۰۱} می‌گوید: «زبان نظامی از نشانه‌هاست که تصورات را بیان می‌کند و لذا قابل قیاس با نوشتن، الفبای ناشنویان، مناسک نمادین^{۱۰۲}، قواعد رفتار مؤدبانه، و علائم نظامی و نظایر آنهاست.» (۱۷) زبان کتابخانه هم وسیله‌ای است برای انتقال هدفها و فعالیتهای این سازمان و واسطه، به استفاده‌کننده‌اش. به زبان تخصصی‌تر باید گفت کتابخانه هم یک نشانه (علامت) بنا به تعریف پیرس است «چیزی که برای کسی از حیثی خاص یا به مناسبتی خاص به جای چیز دیگری قرار می‌گیرد.» (۱۸) برای آنکه نشانه قابل فهم باشد، دریافت‌کننده یا تاویل‌کننده‌اش باید مراجع کافی برای برقراری یک پیوند شناختی^{۱۰۳} داشته باشد. جان کلی^{۱۰۴} این رابطه

99. perception processes

100. cognitive device

101. Ferdinand de Saussure

102. symbolic rites

103. cognitive link

104. John Kelly

را به خوبی بیان می‌کند: «توفیق یا عدم توفیق، کیفیت یک عمل ارتباطی، در درجه نخست بسته به این است که تأویل‌کننده تا چه حد موفق به درک نشانه یا نمادی می‌شود که فرستنده پیام ارسال می‌کند.» (۱۹) طبیعی است که این شرط محدودتر می‌شود. اگر نشانه‌ای که کتابخانه عرضه می‌کند، شناختنی باشد، اگر فرق فاحشی با سایر زبانها، رمزگانها، و نشانه‌هایی که استفاده‌کننده کتابخانه می‌شناسد نداشته باشد، شانس موفقیت هم بیشتر است. هر قدر نشانه ناآشنا تر باشد، تأویل آن هم دشوارتر است.

نکته مهمی که از این بحث باید به خاطر داشته‌باشیم این است که یکی از نمودهای کتابخانه به عنوان رسانه‌ای جمعی این است که وسیله‌ای برای انتقال فرهنگ است. در اینجا فرهنگ را به وسیعترین و کلی‌ترین معنای آن گرفته‌ایم نه به معنای ساده «فرهنگ برتر» یا «فرهنگ خواص»^{۱۰۵}. کتابخانه در این مقام، کارکردها و کژکاریهای مشترکی با سایر رسانه‌ها دارد. استیفن لیتل جان^{۱۰۶} این کارکردها و کژکاریها را مشخص کرده و در جدول ۱ نشان داده است. (۲۰) مادامی که کتابخانه مورد استفاده قرار گیرد، نقش خود را هم به عنوان یک وسیله انتقال جمعی ایفا می‌کند. برای مثال، همه افراد یک اجتماع از کتابخانه عمومی آن استفاده نمی‌کنند، مگر جماعتی از مردم، و این جماعت را احتمالاً نمی‌توان نمونه کل اجتماع دانست. میزان تأثیر کتابخانه در اجتماعی کردن^{۱۰۷} این مردم، محدود به استفاده‌ای است که قشرهای مختلف از آن می‌کنند. البته خود این محدود بودن استفاده از کتابخانه می‌تواند نوعی کژکاری برای آن باشد. واجب است کتابخانه به صورتی انتقادی خود را ارزیابی کند و پرسد که آیا انگاره‌های استفاده از کتابخانه کار خود را می‌کنند یا عوامل اجتماعی دیگری هست که بر استفاده از کتابخانه مؤثر

105. elitism

107. socialization

106. Stephen Little John

جدول ۱. سیاهه تفهیمی کارکردهای رسانه‌های جمعی

نظام مورد بررسی

فرهنگ	مخبره گروه خاص (مثلاً برگزیده گمان سیاسی)	مرد	جامعه
کمک به تناس فرهنگی کمک به رشد فرهنگی	مؤثر: اطلاعات مفید برای قدرت وسيله شناسایی: اطلاعات خرابکار و رفتار منحرف عقاید عمومی را اداره و برزاق و نظارت می کند تهدید کننده قدرت: اخبار واقعی «دشمن» تبلیغ، افشاگری	اعطای مزایده و وجهه: رهبری عقاید اعطای پایگاه به فرد نگارگری: خصوصی شدن بی تفاوتی، اعتیاد	خطرات طبیعی جمله جنگ مؤثر: اخبار اساسی برای اقتصاد و سایر نهادها اخلاقی کردن تهدید کننده ثبات: اخبار مربوط به حاصلهای «بهتر»، تشدید هراس
حلوگرایی از نهادم فرهنگی حافظه واق فرهنگی	کمک به انقای قدرت	ایجاد کارایی: حذب اخبار منابع: انگیزش افرایش، اضطراب، بی تفاوتی، خصوصی شدن تصفیه کننده صفات انتقادی فرایده حالت انضالی	کمک به تسبیح مردم منابع تهدیدهای ثبات اجتماعی فرایده همگرایی با جماعت: منابع تغییر اجتماعی در صورت منع انتقاد اجتماعی
ممانعت از رشد فرهنگی	فرایده مسؤلیت		کمز کارها (آشکار و پنهان)

۱. معادلت ارتباطی جمعی: نظارت (براسیاری)

کار کردها
(آشکار و پنهان)

اعطای:

خطرات طبیعی جمله جنگ

مؤثر: اخبار اساسی برای

اقتصاد و سایر نهادها

اخلاقی کردن

کمز کارها
(آشکار و پنهان)

تهدید کننده ثبات:

اخبار مربوط به

حاصلهای «بهتر»، تشدید هراس

۲. معادلت ارتباطی جمعی: همبستگی (انتخاب، تفسیر، و تجویز هیئت تحریریه)

کار کردها
(آشکار و پنهان)

کمک به تسبیح مردم

منابع تهدیدهای ثبات

اجتماعی

فرایده همگرایی با جماعت:

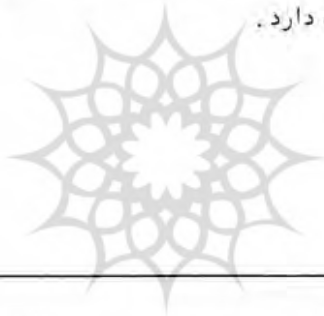
منابع تغییر اجتماعی

در صورت منع انتقاد اجتماعی

کمز کارها
(آشکار و پنهان)

است. اگرچه بحث در این باره از حوصله این مقاله خارج است، اما موضوع بنای مجموعه‌ای که برپایه تقاضای افراد گردآوری شود حتماً باید قسمتی از این ارزیابی را تشکیل دهد.

بنابراین کتابخانه جایگاهی متنوع در ساختار ارتباط دارد. کارکرد آن غیرقابل تغییر است؛ مشارکت کتابخانه سیال‌تر است و تا حد زیادی بستگی به استفاده‌کننده دارد. با این حال، کتابخانه سعی می‌کند به وسیله رمزگانی رسمی که واسطه دستیابی است، خود را در معرض استفاده قرار دهد. این رمزگان، بر ساخته انسان است اما عنصر انسانی نقشی به مراتب بیشتر از این رمزگان دارد.



پانویسها:

1. Pierce Butler, *Introduction to Library Science* (Chicago: University of Chicago Press, Phoenix Books, 1961), xi.
2. R. K. Stamper, "Information: Mystical Fluid or a Subject for Scientific Inquiry?" *Computer Journal*, 28, no. 3 (1985). 194-99.
3. Claude E. Shannon and Warren Weaver, *The Mathematical Theory of Communication* (Urbana: University of Illinois Press, 1949), 34.
4. Wilbur Schramm, "The Nature of Communication Between Humans," in *The Process and Effects of Mass Communication*, rev. ed., ed. Wilbur Schramm and Donald F. Roberts (Urbana: University of Illinois Press, 1971), 38.
5. Marshall McLuhan, *Understanding Media* (New York: McGraw-Hill, 1964), 7.
6. George A. Miller, "The Magical Number Seven, Plus or Minus Two: Some Limits on Our Capacity for Processing Information," *Psychological Review*, 63 (March 1956), 82.
7. Fred I. Dretske, *Knowledge and the Flow of Information* (Cambridge:

Massachusetts Institute of Technology Press, 1981), 115.

8. George K. Zipf, *Human Behavior and the Principle of Least Effort* (New York: Addison Wesley, 1949).

9. Schramm, "The Nature of Communication," 39.

10. Walter M. Miller, *A Canticle for Leibowitz* (New York: Bantam, 1961), 161.

11. Walter Coutu, "An Operational Definition of Meaning, *Quarterly Journal of Speech*, 48 (February 1962), 64.

12. David Sless, *In Search of Semiotics* (Totowa, NJ: Barnes & Noble Books, 1986), 29.

13. Everett M. Rogers, "Mass Media and Interpersonal Communication," in *Handbook of Communication*, ed. Ithiel de Sola Pool (New York: Houghton Mifflin, 1973), 291.

s1,3

14. Harvey C. Jassem and Roger Jon Desmond, "Mass Communication Theory and the New Media: Major Assumptions in Light of Technological Change," in *Information and Behavior*, vol. 1, ed. Brent D. Ruben (New Brunswick, NJ: Transaction Books, 1985), 130-34.

15. *Ibid.*, 134.

16. Carl Martin Allwood, "Anthropology of Knowledge and Cognitive Psychology," *Communication & Cognition*, 20, no. 4 (1987), 299.

17. Ferdinand de Saussure, *Course in General Linguistics* (New York: McGraw-Hill, 1966), 16.

18. Charles S. Peirce, *Collected Papers, 1931-1935* (Cambridge, MA: Harvard University Press, 1931), vol. 5, 484.

19. John C. Kelly, *A Philosophy of Communication* (London: Centre for the Study of Communication and Culture, 1981), 123.

20. Stephen W. Littlejohn, *Theories of Human Communication*, 2d ed. (Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company, 1983), 286-87.