**نام مقاله: تعيين و تبيين عناصر و ساختار ارتباط در نظام كتابخانه و پيشنهاد مدل ارتباط براي آن**

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

**شماره نشريه: 41 \_ شماره اول، جلد 11**

**پديدآور: حيدر مختاري، دكتر اسدالله آزاد**

**مترجم:**

 **چكيده**

**كتابخانه، نظامي باز است كه عناصر و ساختار فرايند ارتباط را در بخشهاي مختلف و نيز در كليّت آن مي­توان مشاهده­كرد. بررسي كتابخانه از وجه ارتباطي، به شناخت نقاط قوّت و ضعف آن كمك كرده و به ارائه بهتر خدمات مي­انجامد. در اين مقاله، بر اهميت توجه به وجوه ارتباطي كتابخانه، تعريف ارتباطات، تعيين دامنه و شمول آن تأكيد گرديده و ضمن بررسي اجمالي مدلها و نظريه­هاي ارتباط، عناصر و ساختار ارتباط در كتابخانه به عنوان يك نظام باز تعيين و تشريح شده و در نهايت بر اساس اين عناصر و ساختار، يك مدل ارتباط در كتابخانه پيشنهاد و چند كاركرد و فايدة آن مطرح گرديده است.**

**كليدواژه­ها: كتابخانه، ارتباط، مدل، نظام.**

**مقدمه**

**وجه ارتباطي كتابخانه**

**كتابخانه از ديرباز محيطي شناخته مي‌شده كه به كار گردآوري، ذخيره و اشاعة اطلاعات مي­پردازد. در توضيح و تفسير كاركردهاي كتابخانه، كمتر به وجه ارتباطي آن توجه شده­است؛ درحالي­كه كتابخانه در حكم نظامي باز است كه تمامي اجزا، عناصر و ساختارهاي ارتباطي را مي­توان در آن مشاهده و هر جزء از كاركردهاي كتابخانه را به جزء يا اجزايي از عناصر ارتباط منتسب نمود. بررسي و تحليل نظام كتابخانه از ديد وجه ارتباطي آن، مي­تواند در بهبود خدمات مختلف كتابخانه و تعيين نقاط ضعف و قوّت آنها ياري­رسان بوده و در نهايت، برنامه­ريزي بهتر و اصولي­تري را براي ارائه آنها فراهم مي‌آورد. اين ديدگاه در عين­حال، محدوديتهاي خود كتابخانه و محدوديتهاي اعمال­شده از سوي ديگر نظامهاي مرتبط با كتابخانه را ـ كه به ترتيب در حكم عوامل دروني و بيروني اثرگذار بر روند ارتباطي آن عمل مي­كنند ـ معين ساخته و چالشهاي فراروي كتابداران براي مقابله/ انطباق با اين محدوديتهاي ذاتي متأثر از باز بودن نظام كتابخانه را مشخص مي­سازد.**

**در مقالة حاضر، ضمن تعريف كلي ارتباط و ارتباطات و تعيين دامنه و شمول آن و با بررسي اجمالي مدلها و نظريه­هاي عمدة ارتباط، به تبيين و تشريح ارتباط و ارتباطات در نظام كتابخانه مي­­پردازيم و در نهايت، كاركردهاي مختلف كتابخانه را به اجزا و عناصرعمدة ارتباط منتسب كرده و بر اين اساس، مدل پيشنهادي ارتباط در كتابخانه را ارائه و تفسير مي­كنيم. هدف مقاله، گشودن راهي براي تحقيقات بيشتر در شرح و بسط و نقد اين مدل و ديگر مباحث مطرح در فرايند ارتباطي كتابخانه است.**

**ارتباط و ارتباطات: تعريف، دامنه و شمول**

**هر موجود زنده­اي، ارتباط برقرار مي­كند. ارتباط حتي در موجودات غيرزنده و درون كوچكترين اجزاي مواد از قبيل اتمها و مولكولها ـ به صورت جاذبه بين ­مولكولي ـ وجود دارد. ما انسانها در دنيايي از علايم و نشانه­هاي ارتباطي احاطه شده­ايم كه در نهايت، برخي از اين علايم ارتباطي برايمان قابل فهم و مفيد است و به ارتباط مي­انجامد. ارتباط و ارتباطات چنان همه­گير و عادي است كه اغلب حضور فراگيران را فراموش كرده و توجهي بدان نداريم. اين موضوع چنان گسترده و مورد نظر حوزه­هاي مختلف علوم است كه هر حوزه‌اي به فراخور وسعت و زمينه­هاي مطرح خود به تعريف و تبيين آن پرداخته­است؛ بخصوص كه عصر كنوني ارتباطات و اطلاعات را نمي­توان بدون ارتباطات، بويژه از جهت تأثير فناوري بر آن، تصوركرد. با وجود اين، فرايند كلي ارتباط كم و بيش مشابه بوده، بررسي و مطالعة آن در قالبي كلي و بدون در نظر داشتن يك نظام و يا فناوري خاص ميسر است .(Lafrance,1990:1) همين امر، امكان تعريف كلي و مستقل اين فرايند و تعيين اجزا و عناصر آن را به دست مي­دهد. به سبب همين تنوع و گستردگي، تمامي تعاريف و مفاهيم مطرح­شده در اين مقاله كلي و مقدماتي است و به منظور درك و تبيين موضوع ارتباط در حوزة كتابداري و اطلاع­رساني مطرح­ شده­­اند. علاقه‌مندان را به پيگيري مباحث جزئي و گسترده اين مبحث در منابع مختلف توصيه مي­كنيم.**

**براي ارائه تعريفي از ارتباط، اين روند پويا، سيّال و جاري در زمان را بايد ايستا فرض­كرده و تنها لحظه­اي از آن را طي زمان تصور نماييم؛ چنانكه سطلي از آب را از رودخانه­اي پرشتاب و خروشان پركرده و در صدد مطالعه اين آب به عنوان نمودي از آن رودخانه برآييم! به هرحال، در تمامي ديدگاه­‌هاي مرتبط با اين رويكرد ناگزيريم چنين فرضي ايستا را اساس قراردهيم.**

**در تعريف كلي از ارتباط، مي­توان تمامي كارهاي لازم براي تأثيرگذاري ذهني بر ذهن/اذهان ديگر، تبادل و يا اشتراك اطلاعات، سعي در تفاهم معاني مشترك و فهم متقابل معاني مورد نظر فرستندة پيام (ارتباط گيرنده) را نوعي ارتباط دانست[3] (Conroy & Jones,1986:7). درعين­حال، ماهيت ارتباط غيرقطعي است؛ زيرا هم تحت تأثير خشه (نويز) در تمامي مراحل خود و عواملي مثل عدم امكان انتقال كامل معناست ـ بدان جهت كه در ذهن افراد وجود دارد ـ و هم به جهت تأثيرپذيري‌اش از تصميم و پيش­داشته­هاي ذهني ارتباط گيرندگان، پيش­بيني­ناپذير است (Ziemer,2002:1). با وجود اين، ارتباط يك اصل تغييرناپذير دارد: هدف ارتباط، انتقال اطلاعات (در قالب پيام) از منبع يا فرستنده براي ارسال آن به مقصد يا گيرنده است؛ به نحوي كه اطلاعات در اين روند، از خشه تأثيرپذيري جدي نداشته باشد (Lafrance,1990:2).**

**از آنجا كه مطالب و مباحث گفته شده بيشتر بر ارتباطهاي انساني تأكيد دارند و ارتباطات علاوه بر اين، داراي تقسيم­بنديهاي ديگري چون ارتباط انسان با ماشين، انسان با حيوان و ... هم هست، ناگريزيم به ارائه تعريفي جامع­ بپردازيم، به طوري كه در نظام كتابخانه هم قابل پذيرش باشد. «محسنيان­راد» در ارتباط­شناسي (1369) مطابق با ديدگاه محققان مختلف اين حوزه به تجزيه و تحليل و جمع­بندي تعاريف مختلفي از ارتباط پرداخته و تعريفي نسبتاًَ جامع از آن ارائه داده است كه آن را مي­پذيريم: «ارتباط عبارت است از فراگرد انتقال پيام از سوي فرستنده براي گيرنده، مشروط بر اينكه در گيرندة پيام مشابهت معني با معني مورد نظر فرستندة پيام ايجاد شود.»[4] (ص. 57).**

**اجزا و عناصر ارتباط**

**در هر نوع ارتباطي دست­كم به سه عنصر اساسي نياز است: منبع (فرستندة پيام)[5]، مقصد (گيرندة پيام)[6] و خود پيام[7]. گذرگاه و وسيلة ذخيره و انتقال پيام را مجرا يا كانال[8] مي­ناميم. منبع، پيام مورد نظر خود را براي ايجاد قابليت انتقال آن از طريق كانال، ابتدا رمزگذاري[9] مي‌كند. مقصد پيام مورد نظر را پس از عبور آن از كانالي معين دريافت، رمزگشايي[10] و تفسير مي­كند. بعيد نيست كه در اين مرحله، پيام تحت تأثير پيش‌‌داشته­ها، طرز تلقي، شرايط دروني و بيروني گيرنده قرارگيرد؛ چنانكه در تمامي مراحل انتقال پيام ـ بخصوص حين گذر آن از كانال- عوامل مختلف مزاحمي تحت عنوان «خشه» يا نويز[11] وارد عمل­شده و بر پيام در حال انتقال تأثير منفي مي‌گذارند. كانال بايد ظرفيت كافي و قابليت مناسب براي ارسال پيام را داشته­باشد و پيام -كه در قالب رمزها و علايم ارسال مي‌شود- نيز قابل­فهم گيرندة آن باشد (Schramm,1997:51-4).**

**«بازخورد»[12] فرايند متوالي حاصل از «پس­فرست»[13] پيام (برگشت­دادن آن) به منبع از سوي مقصد و تفسير اين پيام از طرف منبع و ارسال حاصل اين تفسير به فرستنده در ادامة ارتباط به منظور تقويت پيام­رساني است. در اينجا، نقش فرستنده با گيرنده عوض مي­شود. منبع با كمك اين پس­فرست، پيام خود را اصلاح و روند انتقال معني به مقصد را در ادامة ارتباط آسان­تر مي­نمايد. البته، بازخورد مي­تواند ناشي از اصلاح پيام توسط خود فرستنده هم باشد. در صورتي كه بتوان ظرفيت كانال ارتباط را افزايش داد، ميزان خشه را كاهش و پيام را با نظم بيشتر و پراكندگي كمتري ارائه داد، فرايند ارتباط موفق‌تر خواهد بود (Skyttneer,1998:155-8).**

**براي توضيح بيشتر عناصر ارتباط، مثالي آشنا در محيط كتابخانه ارائه­مي­دهيم: نويسنده، ويراستار و طراح آثاري را توليد مي­كنند. اينان منبع و فرستندة پيام (اطلاعات) هستند كه آن را در قالب رمزها و نشانه­هايي (چون نوشتار و تصوير) رمزگذاري كرده و ارسال مي­كنند. اين پيامها از طريق كتاب، مقاله، تابلوهاي هنري و ديگر محملهاي اطلاعات، در اختيار گيرندگان بالقوه قرار مي­گيرد. اين محملها، وسايل ارسال رمز فرستندگان هستند كه در عين حال مي‌توانند وسايل دريافت رمز در گيرندگان هم باشند. پيامها بايد از كانالي چون سازماندهي اطلاعات عبوركنند تا قابليت استفاده آسان از آنها، فراهم شود. اطلاعات سازماندهي­شده از كانال خارج و از طريق وسايل دريافت رمز به گيرندگان رسيده، رمزگشايي مي­شوند تا امكان دريافت پيام در قالب اصلي و پيش از رمزگذاري ميسرشود. در اين مرحله، كاربران ـ حتي خود كتابداران ـ گيرندگان بالقوة پيام (اطلاعات) هستند. لحاظ­كردن نظرات كاربران در روند سفارش، سازماندهي و اشاعة اطلاعات در واقع نوعي بازخورد است. اشتباه فهرستنويس در تعيين درست شناسه­هاي موضوعي، مميزي كتابدار درحين سفارش منابع، ضعف نگارشي نويسنده در حين تأليف كتاب، ناتواني موتورهاي جستجو در بازيابي هوشمند اطلاعات و ... نمونه­هايي از خشه­اند.**

**نگاهي به مدلها و نظريه­هاي ارتباط**

**در يك ديد كلي، مدل عبارت است از نمايش نظامدار يك شيء، رويداد و يا پديده در شكلي آرماني و انتزاعي كه امكان تمركز بر روي اجزاي آن شيء و يا پديده و مطالعة تفصيلي آن را فراهم مي­سازد. مدلهاي ارتباط به تبيين رفتار ارتباطي و بازنمون تعامل اجزا و عناصر آن مي­پردازند؛ با وجود اين، مدلهاي ارتباط هم مثل ديگر مدلها ايستا بوده و فرايندي پويا را در قالبي ايستا و به صورت لحظه­اي در زمان نمايش مي­دهند. مدلها هر چند ساده بوده و امكان بررسي و يافتن واقعيات جديد را مي­دهند، اما سادگي بيش از حد آنها هم معادل با لحاظ­نكردن برخي اجزا و كم­شدن دقت و شمول مدلهاست. براي تمركز بر اجزا و عناصر ارتباط و تعيين روابط آنها، مجبوريم به ساخت چنين مدل/مدلهايي محدود از آن بپردازيم.**

**براي فراگرد ارتباط مدلهاي مختلفي پيشنهاد شده­است كه هر كدام از منظري بر اين پديده نگريسته و سعي در تبيين و تشريح آن از ديدگاه خاصي داشته­است. اين مدلها را مي‌توان در چندين گروه كلي جاي داد كه عبارتند از: مدلهاي كلاسيك، مدلهاي خطي، مدلهاي غيرخطي، مدلهاي چندبعدي و مدلهاي پيشنهادي جديد. در اينجا صرفاً به كليّت اين گروه‌ها خلاصه­وار و در حد نياز اشاره مي­شود. علاقه‌مندان به جزئيات بيشتر را به مقاله اينترنتي برگرفته از «ديويد مورتنسن» ارجاع مي­دهيم (Mortensen,1972).**

**مدلهاي كلاسيك، كاركرد ارتباط اقناعي مي­دانند كه هدف آن نفوذ به ذهن گيرنده پيام و ترغيب اوست و بر ارتباطات فردي تأكيد دارند. مهمترين اين مدلها، مدل‌وارة ارسطوست. در مدلهاي خطي، فراگرد ارتباط يك­سويه و بظاهر در اختيار فرستندة پيام است. از جمله اين مدلها مدل معروف «شانون و ويور»[14] است كه بيشتر به وجوه فني ارتباط و كاركرد رياضي آن اشاره ­دارد و به مواردي چون افزونگي يا حشو[15]،خشه و آنتروپي[16] (بي­نظمي) قايل است. مدلهاي غيرخطي هم بر بازخورد، پيش­داشته­هاي افراد درگير در روند ارتباط، خاصيت سيّاليّت و تغيير نقش در ارتباط (بخصوص ارتباط انساني) نظر دارند. مدل سيبرنتيكي «نوربرت وينز»[17] با لحاظ­ كردن مسئلة تأثير در ارتباط يا همان بازخورد به عنوان راهبردي مهار­كننده در اين فراگرد، غيرخطي بودن ارتباط را بيش از پيش مطرح ساخت. مدلهاي چند بُعدي، مسائل پيچيدة انساني را در روند ارتباط و عوامل مختلف بيروني و دروني مطرح در آن را پيش مي‌كشند؛ مثلاً «بارنلوند»[18] در مدل خود عناصر كلامي و غيركلامي ارتباط در انتقال پيام و كسب معني را تبيين و اذعان مي­كند كه انگاره­هاي رفتارهاي ارتباطي هميشه به يك شكل واحد تكرار نمي­شوند (محسنيان­راد، 1369: 88-197).**

**در بين عمده­ترين نظريه­هاي ارتباط، دو نظرية «نظام» (سامانه) و «اطلاعات» قابل ذكرند. در نظرية نظام، ارتباط اجزا و عناصري به هم پيوسته و درهم­تنيده دارد كه هر يك از ديگري تأثير مي­پذيرد. ارتباط عامل به­هم­پيوستگي و اشتراك مساعي افراد و اعضاي يك نظام (مثلاً نظام اجتماعي و يا كتابخانه) است. در نظرية اطلاعات، «كلود شانون» و همكارانش سعي دارند اطلاعات مبادله­ شده در فرايند ارتباط را اندازه‌گيري و مباحثي همچون حشو، بي­نظمي، و خشه را مطرح مي­كنندConroy & Jones,1986:9-10)). بي­نظمي، عامل عدم­ قطعيت و كم شدن اطمينان بوده و ناشي از اضافه ­بار اطلاعات، تصادفي بودن داده­ها و دركل، برابر بودن احتمال انتخاب از بين موارد مختلف است. با راهكارهايي چند، از جمله حشو مي­توان بر بي‌نظمي فايق آمد و عدم قطعيت را كم كرد. حشو در واقع تكرار موارد مشابه براي كاهش اشتباهات است؛ مثل قواعد ساختاري دستور زبان كه نوعي حشو است و به درك و فهم بهتر جملات متن كمك مي­كند[19]. براي مثال، اگر در كتابخانه­اي هر عنوان منبع اطلاعات فقط از روي يك شماره بازيابي يافت شود، بي­نظمي در آن كتابخانه حداقل است؛ در صورتي كه اگر در كتابخانه­اي فقط بدانيم منبعي وجود دارد و جاي ذخيره آن را ندانيم، بي‌نظمي در آنجا حداكثر است.**

**كتابخانه در نقش يك نظام باز**

**نظام (سامانه) تركيبي هدفمند از اجزا، عناصر و قسمتهاي مختلف است كه با همديگر يك كل را مي‌­سازند و هر كدام از اين عناصر، در ساختاري معيّن قرار دارد و مسئول انجام كاري است. تغيير در هر جزئي از نظام بر كل اجزاي آن اثرگذار است. همچنين، اساساً دو نوع نظام «نظام باز» و «نظام بسته»[20] وجوددارد: در نظام بسته، نظام با بيرون از خود و عناصر و اجزاي بيروني تماس و تعاملي ندارد و در انزوا به سر مي­برد. برعكس، در نظام باز، ارتباط نظام با نظام يا نظامهاي بيروني و اجزا و عناصر خارج خود وجود دارد و تغييرات محيط بيرون بر آن اثرگذار است (Wikipedia,2oo6، ذيل مدخل Systems).**

**كتابخانه هدف معيّن و مشخص دارد: ارائه خدمات به جامعة انساني. كتابخانه براي حصول به اين هدف بخشها و ساختارهايي متعامل دارد: بخش سفارش، امانت، فهرستنويسي، مرجع و ... كه هر كدام در جايگاه خاصي از كل كتابخانه قرار دارند و با همديگر در ارتباطند و تأثير و تأثر آنها از همديگر امري بديهي است. بنابراين، كتابخانه يك «نظام» است. از طرفي، كتابخانه از نظامهاي اجتماعي، فرهنگي، اقتصادي و ... بيرون از خود متأثر است. مثلا،ً ركود اقتصادي جامعه و كم­شدن درآمدهاي عمومي دولت احتمالاً بر ميزان بودجه و در نتيجه، تعداد منابع اطلاعاتي كتابخانه­هاي عمومي تأثيري منفي خواهد داشت. بنابراين، كتابخانه «نظامي باز» است: نظامي با هدف معيّن و اجزا و ساختارهايي متعامل كه با محيط و نظامهاي بيرون از خود داد و ستد دارد.**

**در اين «نظام باز كتابخانه»، تمامي عناصر، اجزا و ساختارهاي حاكم بر فراگرد ارتباط را با رويكردها و ديدگاه­هاي مختلف مي­توان مشاهده­ كرد. در يك ديدگاه مي­توان هر بخش از كتابخانه را يك نظام باز مستقل دانست كه با ديگر بخشهاي آن كتابخانه در ارتباط است. در ديدگاهي ديگر، كل كتابخانه را مي­توان نظامي دانست كه در فرايند ارتباط دخيل است و هر بخش آن حكم زيرنظام يا نظام فرعي را دارد. حتي كتابخانه را مي­توان زيرنظامي از نظام بزرگ اجتماع دانست. از آنجا كه تلقي كل كتابخانه به صورت يك نظام جامع بوده و بر اساس آن مي­توان تمامي بخشها (زيرنظامهاي) كتابخانه را بدون پراكندگي مورد بررسي قرارداد، در تمامي بحثهاي پيش­رو، فرضهاي زير را اساس قرار مي­دهيم:**

**الف) كتابخانه يك نظام است**

**ب) كتابخانه يك نظام باز است**

**ج) در كل نظام كتابخانه، فراگرد ارتباط با تمامي اجزا، عناصر و ساختارهاي خود حاكم است.**

**تبيين عناصر و ساختارهاي فرايند ارتباط در كتابخانه**

**آنچه كتابخانه در پي انتقال و اشاعة آن است، «اطلاعات« مي­باشد. اطلاعات در تمامي اشكال و محملهاي سنتي و جديد، همان پيام را تشكيل مي­دهد. فرستندگان اين پيام در كتابخانه بسيار متنوعند و از درون و بيرون نظام كتابخانه به ارسال پيام مي‌پردازند و يا در شكل­دهي به آن نقش دارند. گيرندگان اين پيام هم همين تنوع را دارند. كتابخانه به عنوان يك نظام باز ارتباطي، ساختار و اجزاي مختلفي دارد كه در تعامل با همديگر بوده و در پي تحقق بخشيدن به هدف كتابخانه ـ خدمت­رساني به كاربران ـ هستند. اين اجزا و عناصر ارتباطي، متأثر از بازخورد، افزونگي و بي­نظمي اطلاعات بوده و همواره در معرض خشه‌هاي مختلف تحميل شده از درون و بيرون نظام كتابخانه­اند. بهتر است به جزئيات بپردازيم و اساس ساخت مدل پيشنهادي خود را پي­ريزي كنيم.**

**پيام، مجموعه علايمي برخاسته از ذهن آدمي و راهنمايي براي كسب معني و مصداق آن است. معني در ذهن بوده و قابل انتقال نيست و پيام در واقع تفهيم معني مي­كند. كاركرد اطلاعات در كتابخانه همانند كاركرد پيام در ارتباط است و در اين مورد به جاي پيام، از اطلاعات مي­توان استفاده­كرد. فرستندگان پيام در كتابخانه بيشتر افراد انساني و مؤسسات فرهنگي (چون نويسندگان، ويراستاران، مصوران، ناشران، كارگزاران، بنگاه­هاي اطلاع­رساني، ديگركتابخانه­ها و حتي كتابداران) هستند. اين فرستندگان هر كدام ظرفيتهاي معنايي (ميزان اطلاعات) مختلفي دارند و معنا را با رمزها، نشانه­ها و روشهاي مختلفي در قالب پيام ريخته و سعي در ارائه و انتقال آن دارند. ضمناً توانايي ارتباطي (توان تفهيم معاني) آنان متفاوت از هم مي­باشد. اين فرستندگان، اطلاعات را برحسب همين عوامل و محدوديتهاي آنها ايجاد، رمزگذاري و ارسال مي­كنند؛ مثلاً نويسندة يك اثر به عنوان يك فرد انساني تجارب و پيشداشته­هايي منحصر به فرد دارد و ظرفيت معنايي و توانايي ارتباطي وي در ارائه پيام مورد نظرش، با ديگران فرق دارد. اين نويسنده در حين خلق اثر، از عوامل مختلفي متأثر است و اين عوامل در مجموع بر كيفيت اثر او تأثيرهاي مثبت و منفي داشته‌اند. ضعف گنجينه واژگاني نويسنده، پريشان حواسي وي و محدوديت احتمالي زمان و ... بر ارسال پيام او در قالب نوشته تأثير منفي دارد و در حكم خشه عمل مي­كند. همين‌طور، نقد و نظر دوستان نويسنده و ويراستار اثر وي قبل از انتشار آن، احتمالاً به تجديدنظر در ارائه اين اثر منجرشده­است كه مصاديقي از بازخورد هستند. چنين تبديل و تبدّل مختلف‌الوجوه را در كار ناشران، ويراستاران، بنگاه­هاي نشر، كارگزاران و ديگر فرستندگان اطلاعات هم مي­توان مشاهده كرد. وانگهي، كتابداران بخش سفارش و مجموعه­سازي هم به خاطر محدوديتهاي مختلف در گزينش پيام و قالب ارائه آن، فقط برخي از پيامها را براي ارسال برمي­گزينند و آنان هم از مسائلي چون خشه، بازخورد و ... متأثرند. مثلاً مميزي سوگيرانه كتابدار را مي­توان نوعي خشه دانست. گزينشگران پيام را دروازه‌بانان اطلاعات[21] بايد بناميم؛ زيرا در تعيين نوع و مقدار پيامهاي قابل ارسال نقش بسزايي دارند.**

**در كتابخانه، فرستندگان پيام خود را به صورت نوشتار، گفتار و تصوير رمزگذاري كرده و با محملهايي چون كتاب، مقاله، نرم­افزار رايانه­اي و ... ارسال مي­دارند. موارد اخير وسايل ارسال رمز هستند. وسايل ارسال رمز در كتابخانه، با رشد و توسعة فناوري گسترش و تنوع يافته­است و طيف وسيعي از كتاب گرفته تا پايگاه‌هاي اطلاعات، تمام­متن را شامل مي­شود. در مرحلة رمزگذاري و ارسال رمز هم عوامل مزاحم در ايجاد خشه و عوامل اصلاح پيام در ايجاد بازخورد دخيلند؛ مثلاً نبود امكان تكثير تك­مقاله­ها در كتابخانه، امانت­ندادن منابع پيش از تعدادي مشخص، وجود اغلاط چاپي در كتاب، خرابي رايانه و ... از موارد خشه در رمزگذاري و ارسال رمزند. ويرايش كتاب و تصحيح اغلاط چاپي آن، خريد منابع معين در كتابخانه به سبب درخواست زياد آنها و ايجاد امكان اتصال به منابع تمام­متن با رشد فناوري اطلاعات براي رفع نيازهاي روزافزون كاربران، از مصاديق بازخورد در اين مرحله­اند.**

**پيام يا اطلاعات در قالب رمزگان و نشانه­ها ارسال و دريافت مي­گردد؛ مثلاً زبان مجموعه‌اي از نشانه­هاي بيانگر پيام است. پيام يا اطلاعات از بدو پيدايش تا زمان رسيدن به مقصد، تحت تأثير عوامل مختلفي قرار مي­گيرند. به جرأت مي­توان گفت از بين تمامي عناصر و اجزاي ارتباط، «پيام» در عين اهميت، بيش از همة عناصر ارتباط در معرض تهديد و دستكاري است. براي مثال، فقر گنجينة واژگان نويسنده به عنوان مبدأ ارسال پيام، اشتباه چاپ­كننده به عنوان رمزگذار در تصحيح و چيدن حروف، اشتباه ناشر در صفحه‌گذاري متون به عنوان وسايل ارسال رمز، تعصب بيش از حد كتابدار به عنوان دروازه­بان اطلاعات در گزينش منابع مورد نياز، نقص در سازماندهي (از جمله رده­بندي و فهرستنويسي) به عنوان كانال ارسال اطلاعات، ضعف يا نبود سواد اطلاعاتي در كاربر به عنوان رمزگشا و گيرندة اطلاعات و ... همگي بر پيام ارسال شده تأثير دارد و در حكم خشه باعث اختلال و تغيير در پيام­رساني مي­شوند. بحث بيشتر در مورد تأثير كانال ارتباطي كتابخانه ـ سازماندهي اطلاعات ـ بر روند ارسال پيام را در ادامه پي مي­گيريم.**

**قبل از پرداختن به مسألة كانال (وسيله ارسال پيام) در كتابخانه، جا دارد تأكيد كنيم در نظريه­ها و مدلهاي ارتباط، كانال با معاني مختلفي به كار رفته و محققان در مورد دامنه و شمول آن آراي متفاوتي داشته­اند (محسنيان­راد، 1369: 339). كانال گذرگاه و راهروي عبور پيام است تا براي دريافت توسط گيرنده آماده گردد. وسيلة ارسال رمز، پيام رمزگذاري­شده را در اختيار كانال مي­گذارد (Haber,1974:5). با دقت در كاركردهاي كتابخانه، مي­توانيم سازماندهي اطلاعات و رويكردهاي مختلف آن را كانال پيام در كتابخانه بدانيم. اطلاعات از كانال سازماندهي اطلاعات رد و سپس اشاعه و بازيابي مي‌شود. سازماندهي اطلاعات باعث دسترسي آسان به اطلاعات شده و در واقع اصل دسترسي در مقابل مالكيت را تحقق مي­بخشد و نيروي نهفتة اطلاعات را به نيروي جنبشي و پويا تبديل­كرده، راه تبديل داده­هاي ذخيره شده به اطلاعات مولد و دانش كاربردي را هموار مي­كند. در سازماندهي اطلاعات، سعي مي‌شود به كمك رمزگاني معيّن ـ مثل سرعنوانهاي موضوعي، توصيفگرهاي نمايه و شماره­هاي بازيابي ـ شناسه­هايي براي بيان محتواي منابع تعيين و به عنوان ابزارهاي براي بازيابي اطلاعات درآيند. اين رمزگان چه بسا از ديد كاربر شفافيت لازم را ندارند و سر در آوردن از آنها سخت بوده و با اصل حداقل كوشش[22] همخواني ندارد. اين مهم است، زيرا كاربر جزئي كليدي در اين فرايند، بوده و تأويل­كننده نظام است. ميزان موفقيت اين كانال در ارسال پيام، به نظر و ديد استفاده­كننده، تجارب و بافت محيط وي و ميزان فهم او از نشانه­هاي مورد استفاده در سازماندهي ـ بخصوص رده‌بندي ـ بستگي دارد. وانگهي، هر كاربري توانايي ارتباط و فهم مختلفي دارد و آستانة حداقل تلاش وي متفاوت است. از ديگر سو، با اينكه نقاط دسترسي به منابع محدود است، افزايش نقاط دستيابي به منابع و محتواي آنها هم مي­تواند با افزايش تعداد انتخابها باعث بي­نظمي در ارائه اطلاعات شده و دستيابي به آن را پيچيده­تر و كار كتابخانه را سخت­تر كند. مسألة ديگر در اين رابطه، ظرفيت كانال ارتباطي[23] است كه محدوديتي اساسي براي ارسال پيام ايجاد مي­كند. كتابخانه با محدوديت بودجة لازم براي نمايه­سازي و فهرستنويسي، كمبود نيروي متخصص، داشتن ابزارهاي سازماندهي محدود، نظامهاي رده‌بندي غيرجامع و ناروزآمد و ... روبه­روست و اين محدويتها ظرفيت كانال ارسال اطلاعات را محدود مي­كند؛ هر چند با ايجاد راهكارهايي همچون تدوين فهرستگان، طراحي اوپك و خريد پايگاه‌هاي اطلاعات كنسرسيومي، تدوين گسترشها و تجديدنظرهاي رده­بندي و ... مي­توان اين ظرفيت را تا حدي افزايش داد. با اين حال، سازماندهي اطلاعات ذاتاً به عنوان كانال ارتباطي محدوديت دارد و عوامل مزاحم خواسته و ناخواسته در اين بخش هم دخيلند. مثلاً، طرحهاي رده­بندي روزآمد نيستند و بنابراين، حوزه­هاي جديد و مباحث بين­رشته­اي را تحت پوشش قرار نمي­دهند، يا سرعنوانهاي موضوعي و توصيفگرهاي نمايه­سازي در روند تدوين و استفاده مشكلاتي دارند و نقش عناصر انساني در تمامي روندهاي سازماندهي، احتمال اشتباه در مراحل مختلف آن را افزايش و نظم­گروي را كاهش مي­دهد. بحث بيشتر در مورد اين عوامل، به تحقيقاتي ديگر نياز دارد و مقاله­هايي جداگانه مي­طلبد.**

**حال، پيام پس از عبور از كانال بايد به وسيلة دريافت رمز برسد تا رمزخواني آن ميسر شود. در كتابخانه، همان وسايل ارسال رمز فرستندگان، وسايل دريافت رمز توسط گيرندگان هستند. اين رمزها را كاربران، كتابداران و مشتريان نظام كتابخانه رمزگشايي مي­كنند تا پيام به شكل اوليه و قبل از رمزگذاري در بيايد و معني مورد نظر را در ذهن آنان متجلي­كند. در اين مرحله هم عواملي چند در كم­وكيف ارتباط دخيلند؛ مثلاً ضعف سواد اطلاعاتي كاربر، وجود اطلاعات غلط و بي­ربط و ريزش كاذب، ضعف موتورهاي جستجو در بازيابي هوشمند اطلاعات و … بر توانايي رمزگشايي اثر منفي دارند. همين‌طور، در اين مرحله غني­بودن امكانات كاوش و رويّه­هاي تجسس، وجود منابع اطلاعاتي رديف دوم، ارائه خدمات آگاهي‌رساني جاري و اشاعة گزينشي اطلاعات به كمك گيرنده پيام مي­آيند تا افزايش كارآيي در رمزگشايي محقق شود. از طرفي، افزايش حجم اطلاعات و اثر پديده­هايي چون خودناشري و عدم اعتبارگذاري محتواي اطلاعات و در كل اضافه­بار اطلاعاتي[24] ناشي از اختلاف فاحش بين توليد و مصرف اطلاعات، توانايي گيرندگان را در رمزگشايي و دريافت پيام كاهش مي­دهد. در كتابخانه، مي­توان با اتخاذ رويكردهايي چون آموزش سواد اطلاعاتي، چاپ مستمر راهنماي استفاده از كتابخانه و منابع اطلاعات، ارائه خدمات تحويل مدارك و اشتراك بين كتابخانه­ها و ... بر اين مسائل به صورت نسبي فايق آمده و توانايي بالقوة گيرندگان اطلاعات را در دسترسي به منابع و ابزارهاي اطلاعاتي افزايش داد.**

**پيام سرانجام پس از رمزگشايي از سوي گيرنده، معني و منظور فرستنده را ـ البته به صورت نسبي ـ در ذهن گيرنده/ گيرندگان القا مي­كند. كاربران داخل و خارج از كتابخانه و خود كتابداران و در كل افراد انساني، گيرندگان و مصرف­كنندگان اطلاعات ارسال شده با واسطة كتابخانه­اند. تفسير، ارزيابي، برداشت و كاربرد معنيهاي متجلي شده و نهفته در پيام ارسال­شده، به تجارب فردي، هدف از ارتباط و نيازهاي اطلاعاتي بستگي دارد. گيرنده­اي اطلاعات را براي تأليف اثري به كار مي­گيرد؛ آن ديگري براي تحقيق در زمينه‌اي تخصصي و آن يكي هم براي انجام تكليف درسي. حتي خود كتابخانه از اطلاعات حاصل از نيازسنجي كاربران براي برنامه­ريزي و تصميم­گيري استفاده مي­كند. خود همين اطلاعات اخذشده، با تأثيرپذيري از بسياري عوامل، به عنوان داده­هاي خام عمل كرده و وارد جريان دوبارة ارتباط شوند و به صورت پيام ارسال مي‌گردند. براي مثال، محققي با استفاده از اطلاعات ارسال ­شده از كتابخانه، اثري را تأليف مي‌كند و آن را منتشر و دوباره در فرايند ارتباط وارد مي‌سازد؛ يعني اين محقق فرضي هم گيرنده است و هم فرستنده. بر اين اساس، بين فرستندگان و گيرندگان اطلاعات در كتابخانه مي­توان به همپوشاني و اشتراك نسبي قايل بود.**

**در اينجا، بجاست در مورد «بازخورد» و «خشه» در كتابخانه بيشتر بحث كنيم؛ زيرا همواره در كل ساختار ارتباطي كتابخانه نقش دارند. گيرندة پيام پس از دريافت، تفسير و ارزيابي آن، نتيجة برداشت را مي­تواند در قالب پيامي به فرستنده ارسال دارد كه اين همان «پس­فرست» است. فرستندة پيام آن را دريافت و ارزيابي كرده، در مراحل بعدي ارتباط، با كمك اين پس‌­فرست و ارزيابي آن، سعي مي‌كند پيام را اصلاح و به طرز مناسب آن را به گيرنده ارسال كند كه اين فرايند «بازخورد» ناميده مي‌شود. نيازسنجي اطلاعات در كتابخانه، ايجاد پرونده (پروفايل) براي كاربران به منظور تعيين منابع مورد نياز آنان، پرسش و پاسخهاي مكرر كتابدار مرجع و تغيير نقش مستمر وي در روند مصاحبه مرجع، تحليل نتايج حاصل از نظام اطلاعات مديريت (ام آي اس)[25] در كتابخانه (مثل گزارش امانت عناوين پرتقاضا و ...) و تجزيه و تحليل و دسته­بندي سؤالهاي مرجع، از جمله مصاديق بازخورد در كتابخانه­اند.**

**خشه هر چند در مدلهاي مختلف ارتباط حضور دارد؛ اما يا جايگاه ويژه­اي براي آن در اين مدلها لحاظ ­شده (مثل تأثير خشه بر كانال ارتباط در مدل شانون و ويور) و يا فقط در تفسير مدلها به آن پرداخته شده­است. در صورتي­كه به نظر مي­رسد خشه در تمامي عناصر و اجزاي ارتباط دائماً حضور داشته و به مانند ميكروبي نهفته در كمين آنهاست. بديهي است، نفوذ چنين ميكروب فرضي، تمام عناصر را متأثر مي­سازد. بنابراين، بايد با اتخاذ راهكارهايي درصدد بيرون راندن و دور نگهداشتن اين عامل از نظام ارتباطي بود.**

**خشه بر فرستندة پيام اثر مي­گذارد؛ مثلاً ضرر اقتصادي ناشر، كيفيت منابع انتشاريافته توسط آن را پايين مي­آورد. خشه بر وسيلة رمزگذاري و ارسال رمز هم اثر دارد. مثلاً، آفتها و آسيبهاي منابع كاغذي، اطلاعات ذخيره شده بر روي كتاب و منابع كاغذي را از بين مي­برد. در مورد كانال ارسال پيام در كتابخانه، يعني سازماندهي اطلاعات مواردي همچون محدوديت قواعد كتابشناختي، پراكندگي موضوعات در فرانماي طرح رده­بندي و همخوان نبودن شناسه‌هاي موضوعي با محتواي واقعي منابع اطلاعات را مي­توان خشه تلقي­نمود. حتي خشه بر پس­فرست و بازخورد هم تأثيري مخرب دارد كه از جمله مصاديق آن در كتابخانه مي­توان به تأثير سوء كمرويي مراجعه كننده بر روند مصاحبه و راهبرد مرجع و اثر منفي دوري كتابخانه از محل كار و زندگي كاربران بر ميزان استفاده از آن اشاره­كرد. خود آنتروپي (بي‌نظمي) در ارائه و دسته­بندي پيام، با افزايش تعداد نقاط دسترسي و ايجاد پراكندگي، به خشه منجر مي­شود. تفسير نادرست اطلاعات از سوي كاربر (ضعف سواد اطلاعاتي) هم خشه­اي است كه متوجه گيرنده پيام است؛ همچنان كه روزآمد نبودن اطلاعات تخصصي كتابدار هم خشه است.**

**مدل پيشنهادي ارتباط در نظام باز كتابخانه**

**حال كه دليل باز بودن نظام كتابخانه را روشن و عناصر، اجزا و ساختار فراگرد ارتباط را در آن تعيين و تبيين كرديم، به ارائه مدل ارتباط در كتابخانه مي­پردازيم. اين مدل هم شبيه ديگر مدلهاي ارتباط، روند ارتباط در كتابخانه را ايستا و در لحظه­اي از زمان نشان­مي­دهد (شكل 1).**

**براي درك بهتر اين مدل، توجه به نكات ذيل ضروري است: در اين مدل، خطوط نقطه­چين نمايانگر باز بودن نظام/زيرنظام بوده و امكان تعامل آن/آنها را با ديگر نظامها/زيرنظامها نشان مي­دهد. چون هم ارسال­كنندگان و هم دريافت­كنندگان اطلاعات در كتابخانه، تنوع و نيز توان ارتباطي و ظرفيت معنايي متفاوتي دارند. تنوع آنها با قطاع‌بندي دواير، نشان­دهنده اين دو دسته و اختلاف ظرفيت معنايي و توانايي ارتباط آنان به ترتيب با قسمت هاشورخورده و برش داخل اين قطاعها نشان داده­شده­است. بازخورد و خشه در تمامي اين اجزا و عناصر هم با علايم خاص خود در سرتاسر مدل حضوري دائمي دارند. از آنجا كه گيرندگان و فرستندگان گاهي يكي بوده و يا در مقطعي خاص فرستنده اطلاعات گيرنده آن است و برعكس، اين اشتراك و همساني با قسمت همپوشان دواير مربوط به فرستندگان و گيرندگان در مدل، نشان داده ­شده ­است. ضمناً، بيرون­ بودن قسمتي از دواير مربوط به گيرندگان و فرستندگان پيام از دايرة كلي نظام كتابخانه، تعلق و وابستگي اين دو دسته به ديگر نظامها ـ بخصوص نظام اجتماعي ـ را نشان مي‌دهد.**

**از آنجا كه مدل فوق، عناصر و مؤلفه­هاي ارتباط و تعامل و درهم تنيدگي آنها را نشان مي­دهد، حايز اهميت است: نقص و كاستي در يك عنصر، بر كل كتابخانه اثري سوء دارد و تلاش در جهت تقويت عملكرد كتابخانه با مبنا قرار دادن صرفاً يك عنصر، بي­توجه به ديگر عناصر ارتباطي آن، راه به جايي نمي­برد. هر كدام از عوامل و روابط مطرح در اين مدل، دستمايه­اي براي پژوهش در باب كتابخانه است و تأثير و تأثر اين عناصر جاي تأمل دارد. براي نمونه، دو عنصر خشه و بازخورد توأمان در سراسر اين مدل حضوري بلامنازع دارند. پژوهشهاي مربوط به كتابخانه ـ بخصوص پژوهشهاي كاربردي ـ درصدد يافتن راهكارهايي براي كاستن از خشه و افزايش بازخورد اجزا و عناصر ارتباطي نظام كتابخانه با هدف ارتقاي عملكرد آن هستند. بنابراين، پرداختن به خشه و بازخورد، هدف پژوهشي ارزشمندي در مطالعات بر روي كتابخانه است. مثلاً، چگونه مي­توان خشه­هاي اثرگذار بر پيام (اطلاعات) را حين گذر آن از كانال (سازماندهي اطلاعات) بازشناخت و در صدد از بين بردن/ كم كردن آنها برآمد؟**

**نتيجه­گيري و پيشنهاد**

**در اين مقاله، ضمن پرداختن به مقولة ارتباط و ارتباطات در حد لازم، به تبيين و تشريح ساختار و عناصر ارتباطي و مصاديق آنها در كتابخانه ـ به عنوان يك نظام باز ـ پرداختيم و كم­وبيش به نقاط قوّت و ضعف اين عناصر و اجزا در فراگرد ارتباطي كتابخانه نظرافكنديم و سرانجام، با اساس قراردادن اين مباحث، مدل ارتباطي براي كتابخانه ترسيم نموديم كه بتواند اجزا و عناصر ارتباطي كتابخانه و تعامل ساختارهاي آن را نشان دهد. پرداختن به اين مقوله­ها با شرح و بسطي بيشتر و جداگانه مي­تواند به ارائه يافته­هايي براي ارتقاي سطح خدمات كتابخانه منجر شود؛ بويژه پرداختن به حوزة سازماندهي اطلاعات ـ در نقش كانال ارسال اطلاعات ـ در كتابخانه بسيار ضروري است؛ زيرا سازماندهي اطلاعات اساس و زيربناي اشاعه و بازيابي اطلاعات فراهم­ آمده در فرايند مجموعه­سازي و گردآوري است. كتابخانه همچنين بايد بتواند با به كارگيري فنون ارتباطي با محيط خود سازگار شود و بر بي­‌نظميهاي داخل و خارج از نظام خود هوشمندانه فايق آيد كه در اين ميان نقش كتابدار ـ به عنوان عامل انساني ـ مهم است (زندي­روان و آزاد، 1385: 172). با توجه به مباحث مطرح در اين مقاله، انجام تحقيقات بيشتر در زمينه يكايك اجزا و عناصر ارتباطي نظام كتابخانه و روابط بين آنها، با شرح و بسطي بيشتر پيشنهاد مي­شود. همچنين، نقد و بررسي بيشتر مدل پيشنهادي ما مي­تواند به جامعيت و بازسازي اصولي­تر آن ياري رساند و نقاط ضعف و قوّتش را در بيان فرايند ارتباط كتابخانه آشكار كند. پژوهش حاضر، فتح بابي براي انجام اين قبيل تحقيقات است.**

**منابع**

**ـ باد، جان (1376). ارتباط­شناسي و كتابداري. ترجمة محبوبه مهاجر و نورا... مرادي. تهران: سروش.**

**ـ زندي­روان، نرگس و اسدا... آزاد (1385). «بررسي فراگرد ارتباط در كتابخانه». كتابداري و اطلاع‌رساني. جلد9، شمارة2: 74-53.**

**ـ محسنيان­راد، مهدي (1369). ارتباط­شناسي، ارتباطات انساني (ميان فردي، گروهي، جمعي). تهران: سروش.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**1. دانشجوي دكتراي علوم كتابداري و اطلاع­رساني دانشگاه فردوسي مشهدE-mail: mokhalzar@yahoo.com**

**2. عضو هيئت علمي گروه كتابداري و اطلاع­رساني دانشگاه فردوسي مشهد.**

**1. ارتباط ((communication از اصل كلمه لاتين common به معني وجه اشتراك آمده و معادل فارسي آن فاقد اين معناست؛ مثلاً به اشتراك گذاشتن انديشه­ها و عقايد نوعي ارتباط است. جمع اين كلمه (communications) بيشتر به وسايل ارتباط اشاره دارد تا به خود فرايند ارتباط.**

**1. در اين تعريف فراگرد همان فرايند (process) است كه به پويايي، سياليّت و تداوم ارتباط و تعامل اجزاي آن اشاره دارد. مشابهت معني بين گيرنده و فرستنده همواره كامل نيست و همين امر فرايند ارتباط را نسبي و غيرقطعي مي­سازد.**

**2. Message source/Sender.**

**3. Message rceiver/Destination.**

**4. Message.**

**5. Canal.**

**1. Encoding.**

**2. Decoding.**

**3. Noise/Parasite.**

**4. Feed-back.**

**5. Send-back.**

**1. Shannon & Weaver.**

**2. Redundancy.**

**3. Anthropy.**

**4. Norbert Wiener.**

**5. Barnlund.**

**1. حشو را نظم­گروي هم مي­توان گفت؛ زيرا در مقابل آنتروپي(بي­نظمي) قرار دارد و چيزي است كه قابل پيش­بيني باشد (باد، 1376: 23).**

**2. Open & Close Systems.**

**1. Information gatekeepers.**

**1. The Least Effort Principle.**

**1. Canal capacity.**

**1. Information overload.**

**1. Management Information System (M.I.S).**