

فرایند مرجع

نورالله مرادی^۱

چکیده: اگر فرایند مرجع را تجزیه و تحلیل کنیم درمی‌یابیم که فرایند ارتباط میان شخصی نساحت زیادی دارد. در فرایند مرجع چهار عنصر باید موجود باشد که عبارتند از: انتقال دهنده، پیام، روش انتقال، و گیرنده پیام. می‌توانیم کتابدار مرجع و مراجعه‌کننده را به منزله انتقال دهنده و گیرنده پیام به حساب آوریم و طرح سؤال و مباحثی را که در طی پرسش و پاسخ مطرح می‌شوند در حکم پیام و علائمی بدانیم که به‌طور مرتب صادر و دریافت می‌شوند. اما در فرایند مرجع کتابدار مرجع در مرحله نخست گیرنده پیام و مخاطب مراجعه‌کننده است ولی هنگامی که به پرسش و پاسخ با مراجعه‌کننده می‌پردازد، تبدیل به منبع پیام می‌شود. بنابراین برقراری چنین ارتباطی منوط به داشتن فصل مشترک میان بافت تجربی کتابدار و سؤال‌کننده است که مهمترین آنها عبارتند از: زبان مشترک، آشنایی با موضوع، ایجاد ارتباط کلامی و غیرکلامی، مسائل روانشناختی. الگوهای ارتباطی لسول، ویور و شانون، شرام، رتیک و برخی دیگر از اندیشمندان مورد بررسی قرار گرفته است.

ارائه تعریفی جامع و مانع از فرایند مرجع کار چندان ساده‌ای نیست. به‌طور کلی به همه فعالیت‌هایی که از طرح سؤال مراجعه‌کننده بخش مرجع آغاز می‌شود و به پاس‌خگویی می‌انجامد، می‌توان فرایند مرجع نام نهاد. در این صورت، فرایند مرجع شامل همه فعالیت‌هایی است که بخش مرجع انجام می‌دهد و باید انجام دهد. برنارد واورک^۲ می‌نویسد: کل فعالیت‌های فردی، حرفه‌ای و حتی غیرحرفه‌ای را که مستقیم یا غیرمستقیم بر کتابخانه تأثیر می‌گذارد، می‌توان در زمره متغیرهای فرایند مرجع به‌شمار آورد. سفارش و تهیه، فهرست‌نویسی و رده‌بندی

۱. مدیرکل کتابخانه‌ها و آرشیوهای سازمان صدا و سیما، جمهوری اسلامی ایران

2. Bernard Vavrek

منابع، امانت، نظارت، مدیریت، حتی نگهداری و مرمت ساختمان کتابخانه، در واقع همگی جزئی از فرایند مرجع هستند. به گمان اوورک اینها جملگی عوامل و متغیرهایی هستند که میان خواننده و اطلاعات قرار دارند و هر یک از توانایی بالقوه‌ای در دستیابی یا عدم دستیابی مراجعه کننده به اطلاعات، برخوردار است.^(۱)

در فرایند مرجع، کتابدار مرجع می‌کوشد با کمک منابعی که در اختیار دارد و با استفاده از تجربه و دانشی که اندوخته، به سؤال مراجعه کننده خود پاسخ گوید. در این جا عوامل و متغیرهای زیادی به کار گرفته می‌شوند، زیرا فرایند مرجع جزئی از نظام کتابداری است و نظام کتابداری خود جزئی از یک نظام اجتماعی بزرگتر شامل زبان، آداب و رسوم، و عقاید است. اگر فرایند مرجع را تجزیه و تحلیل کنیم، متغیرهای زیاد و قابل توجهی به دست خواهیم آورد و درمی‌یابیم که به فرایند ارتباط بین شخصی شباهت بسیار زیادی دارد.

ارتباط را به صورت ساده به عنوان هنر انتقال اطلاعات، اندیشه و طرز تلقی از فردی به فرد دیگر تعریف کرده‌اند. به این دلیل پاره‌ای از محققان و متخصصان ارتباط را از هر جهت امتداد زبان دانسته‌اند. در فرایند ارتباط — و همچنین در فرایند مرجع — چهار عنصر باید موجود باشد.

۱. انتقال دهنده، یا پیام رسان؛ مثلاً نویسنده، سخنران، هنرمند، و مانند آنها.

۲. پیام، یا آنچه پیام رسان ارائه می‌دهد. در کتابخانه پیام را معمولاً اطلاعات می‌خوانند.

۳. روش انتقال پیام، یا رسانه. ارتباط رسان می‌تواند پیام خود را در قالب کتاب، نشریات ادواری، سخنرانی رادیویی، فیلم، ویدئو و مانند آنها به اطلاع مخاطبان خود برساند.

در این بند ذکر چند نکته اهمیت دارد:

الف. رسانه عوامل تولید اطلاعات، از جمله ناشران، تولید کنندگان فیلم، نمایه‌سازان و امثال آنها را نیز دربرمی‌گیرد.

ب. از طریق رسانه است که پیام پردازش می‌شود و بر روی و سایبل گوناگونی از صفحات چاپی تا دیسکهای کامپیوتری و فشرده ثبت و ضبط می‌شود.

ج. در کتابخانه است که پیام براساس اصول و استانداردهای موردنظر در آن کتابخانه رده‌بندی و ذخیره می‌شود.

د. عمدتاً در خدمات مرجع، انتقال اطلاعات و پیام به کمک واسطه‌ای انجام می‌شود که قادر است با بررسی روشهای مختلف انتقال اطلاعات تعیین کند که چه نوع اطلاعاتی یا چه روش ارتباطی برای پاسخگویی به مراجعه کننده ضروری است. این واسطه در کتابخانه، کتابدار مرجع است که بین مراجعه کننده و مجموعه کتابخانه، یا بهتر بگوییم صنعت تولید اطلاعات جامعه، ارتباط برقرار می‌کند.

۴. گیرنده پیام - یا مخاطب - شامل خوانندگان کتابها و نشریات ادواری، شنوندگان رادیو و تلویزیون، مخاطبان سخنرانیها و امثال آنها.

در ارتباط‌شناسی، برای تبیین و توصیف فرایند ارتباط، الگوهای فراوانی ارائه شده است. این الگوها اکثراً به صورتی هستند که رانلد اسمیت^۱ آنها را الگوهای کلامی - تصویری^۲ می‌خواند. در این الگوها، فرایند ارتباط معمولاً به صورت یک باز نمون نگاره‌ای (گرافیکی) نشان داده می‌شود که مسیر آن با جهتی مشخص همراه است.

یکی از نخستین الگوهای کلامی ارتباط رهارولد لسول^۳ ارائه داد: "چه کسی" چه مجرایی (کانالی)، برای چه کسانی، چه می‌گوید و چه تأثیری دارد.؟" این الگو دارای همان عناصری است که در بالا گفته شد: "چه کسی" (پیام‌رسان)، "چه می‌گوید" (پیام)، "برای چه کسانی" (گیرندگان پیام یا مخاطبان) و "از چه مجرا و کانالی" (روش انتقال اطلاعات).

الگوی لسول خطی است. این مدل یک نقطه شروع دارد و مسیر مشخصی را طی می‌کند و در نقطه‌ای متوقف می‌شود. ایرادی که به این الگو می‌گیرند، این است که یکسویه است و خط سیر آن فقط در یک جهت است و لذا نظارت بر آن هم فقط به دست صادرکننده پیام است. در واقع الگوی لسول، الگویی ایستاست و در حکم عکسی است که از یک لحظه ارتباط گرفته باشند.

در سال ۱۹۴۹ شانون و ویور^۴ الگویی ابداع کردند که همان عناصر الگوی لسول را به صورت گرافیکی نشان می‌دهد. شانون با ارائه این الگو می‌خواست دربارهٔ طبیعت ارتباط فنی پژوهش کند. در این الگو برخی از ویژگیهای اطلاع و ارتباط نظیر آنتروپی^۵ (احتمال‌گزینش) و پرگویی^۶ (اطناب) تأثیر دارد. در ارتباط فنی سعی بر این است که عامل خشه^۷ را کم کنند تا کارایی سیستم را افزایش دهند. الگوی ویور - شانون هم مانند الگوی لسول خطی است.

هر کتابدار مرجعی باید با الگوی ارتباطی شانون و ویور آشنا باشد. می‌توانیم کتابدار مرجع و مراجعه‌کننده کتابخانه را به منزلهٔ منتقل‌کننده و دریافت‌کنندهٔ پیام به حساب آوریم و طرح سؤال و مباحثی را که در طی پرسش و پاسخ مطرح می‌شوند در حکم پیام و علایمی بدانیم که به‌طور مرتب صادر و دریافت می‌شوند. منظور از خشه هر چیزی است که باعث قطع شدن، یا ایجاد اختلال در ارتباط می‌گردد و می‌تواند مشتمل بر صدای بلند، به‌کاربردن یک اصطلاح

1. Ronald Smith

2. Verbal pictorial

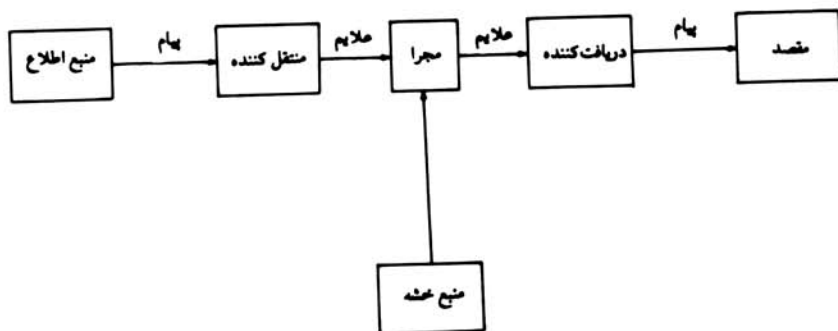
3. Harold Lasswell

4. Shannon & Weaver

5. Entropy

6. redundancy

7. noise



تصویر ۱. الگوی ویور - شانون

استهزاآمیز، مشکلات فنی در نقل و انتقال اطلاعات، مشکلات زبانی و معنایی باشد. چون الگوی شانون و ویور معرّف ارتباط فنی بوده، برخی از متخصصان، از جمله آژگود^۱، شرام^۲، دنس^۳ نکته‌های اصلاحی و تکمیلی گوناگونی بر آن افزودند. الگوی آژگود بر محور فرایند روان-زبانشناختی قرار دارد و در آن سعی می‌شود که معنا و در عین حال ارسال و دریافت پیامها را نیز مدنظر قرار دهد. آژگود از چندگانگی نقش انسانها در فرایند ارتباط سخن می‌گوید. این نقشها هم حکم مبدا را در ارتباط دارند و هم نقش مقصد را. شخص واحد در چند زمان (نه به‌طور همزمان) هم رمزگذاری می‌کند و هم رمزگشایی. یعنی "الف" پیامی را رمزگذاری می‌کند و برای "ب" ارسال می‌کند. "ب" پس از رمزگشایی پیام را دریافت می‌کند. پس "الف" مبدأ است و "ب" مقصد. حال اگر "ب" پاسخ "الف" را بدهد، جریان برعکس می‌شود. "ب" مبدأ است و پیام را رمزگذاری می‌کند و "الف" مقصد است و پیام را رمزگشایی می‌کند. پس هر فرد در عین حال شامل کارکردهای منبع و کارکردهای مقصد است، هم ویژگیهای فرستنده را دارد و هم ویژگیهای گیرنده را.

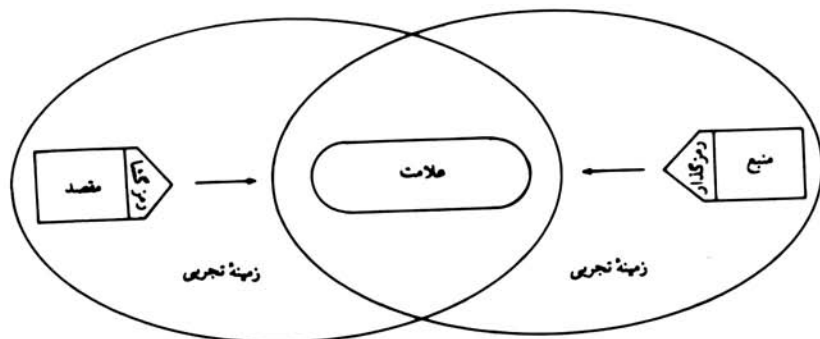
آژگود معتقد بود که محرکها در فرایند ارتباط فقط اظهارات زبانی نیستند. به‌گمان او علاوه بر اظهارات زبانی (گفت‌وگو و صحبت کردن)، حالت بدن، حرکات سر و بدن، حالات صورت و حتی طرز کار کردن با اشیاء نیز می‌تواند در پیام رسانی نقشی مهم داشته باشد. این مجموعه

حرکات را اصطلاحاً "زبان بدن" می‌گویند.

در الگوی آژگود با چند نکته روبه‌رو هستیم:

۱. محرک معمولاً پاسخی برمی‌انگیزد که خود این پاسخ حکم یک محرک را پیدا می‌کند. در نتیجه خط سیر ارتباط دوسویه است و جای مبدأ و مقصد پیوسته تغییر می‌کند.
۲. عامل ارتباط فقط بیان لفظی نیست، بلکه کلیه حرکات و حالات سر و بدن گوینده نیز در انتقال پیام (به‌طور مثبت یا منفی) دخالت دارد.
۳. الگوی آژگود، لایه‌های گوناگون دارد. این لایه‌ها شامل کارکرد حرکتی سرشته در آواشناسی است که مرکب از تولید آوا از جانب فرستنده پیام و روان - صوت شناسی است که محور اصلی شنیدن از سوی دریافت کننده است. علاوه بر این در الگوی آژگود با فرایندهای ذهنی پیچیده تدوین و تأویل و تبادل پیام به عنوان یک عمل اجتماعی بین دو فرد یا میان افراد نیز سر و کار داریم.

محققان دیگری بر پایه الگوی شانون (از نظر فنی) و آژگود (از نظر زبان‌شناسی) الگوی خود را بیان کرده‌اند. یکی از آنها ویلبر شرام است. الگوی شرام در تصویر ۲ نشان داده شده است. هر یک از طرفهای فرایند ارتباط (یعنی فرستنده و دریافت کننده)، زمینه تجربی خاص خود را دارد. این تجربه شامل زبان، یادگیری، محیط و سایر متغیرهای شخصی و اجتماعی است. ارتباط وقتی میان دو طرف برقرار می‌شود که بافت و زمینه تجربه‌ای آنها نقاط مشترکی داشته باشد. چون منبع بر اساس تجربه‌های خود پیام را رمزگذاری^۱ می‌کند و مقصد نیز پس از دریافت پیام، آن را بر اساس تجربه‌های خود رمزگشایی^۳ می‌کند. اگر، به عنوان مثال، منبع و مقصد با زبان مشترکی ارتباط برقرار نکنند، طبیعتاً نمی‌توانند پیام یکدیگر را درک کنند. بدین ترتیب دو دایره یکدیگر را قطع نخواهند کرد. اگر دو دایره فصل مشترک کوچکی داشته باشند، ایجاد ارتباط به صورتی ناقص و مشکل انجام می‌پذیرد. هر چه فصل مشترک دو دایره بزرگتر باشد، دلیل آن است که ارتباط به گونه‌ای بهتر و ابلاغ معنا به نحوی آسانتر انجام می‌شود^(۲). علاوه بر زبان مشترک، وجود علائق، تحصیلات، نیازها، آداب و رسوم، و سایر مسائل اجتماعی نیز جزئی از حوزه و بافت تجربی منبع یا مقصد به حساب می‌آیند. فرض کنید، کلید رادیو را می‌چرخانید. وقتی به یک ایستگاه فرستنده می‌رسد، از نظر فنی عمل ارتباط انجام می‌گیرد. لیکن انتقال پیام به شرطی انجام می‌شود که بین فرستنده و گیرنده، بافت تجربی مشترک (از جمله زبان مشترک و جوه علائق گیرنده برای شنیدن آن مطالب) وجود داشته باشد، والا به دلیل خسته زبانی یا



تصویر ۲. الگوی ویلبر و شراب

روانی، شنونده از گرفتن پیام عاجز خواهد بود یا صرف نظر خواهد کرد. اکنون این الگوی ارتباطی را در فرایند مرجع به کار می‌گیریم. مبدأ ما مراجعه کننده است که سؤالی را مطرح می‌کند. او سؤال را رمزگذاری می‌کند و با کمک کلمات و واژه‌ها در قالب یک پیام برای مقصد (یعنی کتابدار مرجع) ارسال می‌دارد. کتابدار مرجع پس از رمزگشایی - یعنی درک معنای کلمات و واژه‌های به کار رفته - به تأویل و تفسیر سؤال می‌پردازد و سپس با کمک منابع و با دانش کتابداری و تجربیاتی که دارد می‌کوشد تا پاسخ را پیدا کند. کتابدار مرجع - در این فرایند - برای آنکه سؤال را به خوبی و روشنی دریابد با مراجعه کننده به گفتگو (دیالوگ) می‌پردازد. در این مرحله و از پی هر پرسش و پاسخی، جای مبدأ و مقصد تغییر می‌کند به علاوه کل این فرایند به شرطی انجام می‌گیرد که فصل مشترک مهم و چشمگیری میان بافت تجربی کتابدار و سؤال کننده وجود داشته باشد که مهمترین آنها عبارتند از زبان مشترک برای بیان و درک سؤال، آشنایی کتابدار با موضوع و زمینه‌ای که مورد نیاز مراجعه کننده است، و مسائل روانشناختی مشترک و تجربه و تبخّر کتابدار مرجع در ایجاد ارتباط و به کارگیری زبان کلامی و غیرکلامی.

به طور کلی می‌توان گفت که در فرایند مرجع عوامل و متغیرهای زیادی به کار گرفته می‌شود. لیکن همان طور که دیدیم، در این میان، دو متغیر یعنی شرایط روانشناختی سؤال کننده و شرایط محیطی، فرهنگی و اجتماعی‌یی که در آن نیاز به اطلاعات ایجاد شده از یک سو، و دو عامل دیگر، یعنی شرایط روانشناختی کتابدار مرجع و مجموعه منابعی که برای پاسخگویی به

سؤال مراجعه کننده در اختیار دارد، از سوی دیگر، بایستی همزمان به طور متفق عمل کنند. جنبهٔ زبان غیرکلامی - بخصوص زبان بدن - آن چنان که در روند مصاحبهٔ مرجع به کار می‌رود مورد تأکید بسیاری از محققان بوده است. پک^۱ در تحقیق خود راجع به ارتباط، بر اهمیت به کارگیری مهارت‌های مشورتی، از جمله زبان بدن، در روند مصاحبه تأکید کرده است. او بر توانایی کتابدار مرجع در همدلی کردن با مراجعه کنندگان، و در ظاهر و حرکات سر و دست متوجه آنان بودن تکیه می‌کند.

بردویستل^۲، متخصص برجستهٔ ارتباط غیرکلامی معتقد است که ۶۵ درصد از معنای اجتماعی^۳ در ارتباط بین دو نفر از طریق "گروه غیرکلامی" و تنها ۳۵ درصد به وسیلهٔ گفتارهای شفاهی منتقل می‌شوند. به این ترتیب ارتباط در مصاحبهٔ مرجع به شدت تحت تأثیر فاصلهٔ فیزیکی حفظ شده بین کتابدار و مراجعه کننده، حالات آنها، سر تکان دادن‌ها، حالات صورت، حرکات سر و دست، و اینکه آنان به یکدیگر نگاه می‌کنند یا خیر، همچنین بلندی صدا، کیفیت صدا، لحن، و الگوهای تعریفی آنان، وجود دارد.

از این گذشته، مطالعات و تجربیات نشان می‌دهد که وقتی پیام‌های کلامی و غیرکلامی متفاوت باشند، مردم غالباً به پیام‌های غیرکلامی که مشاهده می‌کنند، بیشتر اعتماد می‌ورزند. بنابراین، اگر کتابدار برای کمک به مراجعه کننده اعلام آمادگی کند، ولی عملاً به او نگاه نکند، مراجعه کننده این پیام را دریافت می‌کند که کتابدار قصد خدمت به او را ندارد. یا در مورد دیگر، وقتی کتابدار مرجع با مراجعه کننده‌ای روبرو می‌شود، اگر خطوط چهرهٔ خود را در هم بکشد، احتمالاً، مراجعه کننده را از کتابخانه و کتابخوانی بیزار می‌کند. بخصوص اگر مراجعه کننده خود با مشکلی جسمانی یا فرهنگی - اجتماعی درگیر باشد. از آن جمله‌اند معلولین، اقلیت‌های فرهنگی، نژادی و مانند آنها. در حالی که اگر کتابدار با لبخند به سوی مراجعه کننده بیاید، چشم در چشم او بدوزد، و به طور کلی "خوش برخورد" به نظر آید، به مراجعه کننده علامت می‌دهد که اگر چه نه چندان مشتاقانه، لیکن آمادهٔ خدمات و کمک است. چنین برخوردی بخصوص در کتابخانه‌های عمومی و کودکان از اهمیت بیشتری برخوردار است.

در الگوی ویور و شانون، و همچنین در الگوی شرام، در هر مقطع زمانی، فردی عمل منبع را انجام می‌دهد (یعنی رمز می‌گذارد و آن رمز را می‌فرستد) و فرد دیگری عمل مقصد را بر عهده دارد (یعنی آن رمز را می‌گیرد و می‌گشاید). از این رو به این نوع الگوها، اصطلاحاً الگوهای خطی می‌گویند. لیکن ارتباط‌های انسانی بسیار پیچیده‌تر از آن است. فرنک دنس می‌نویسد: "الگوی

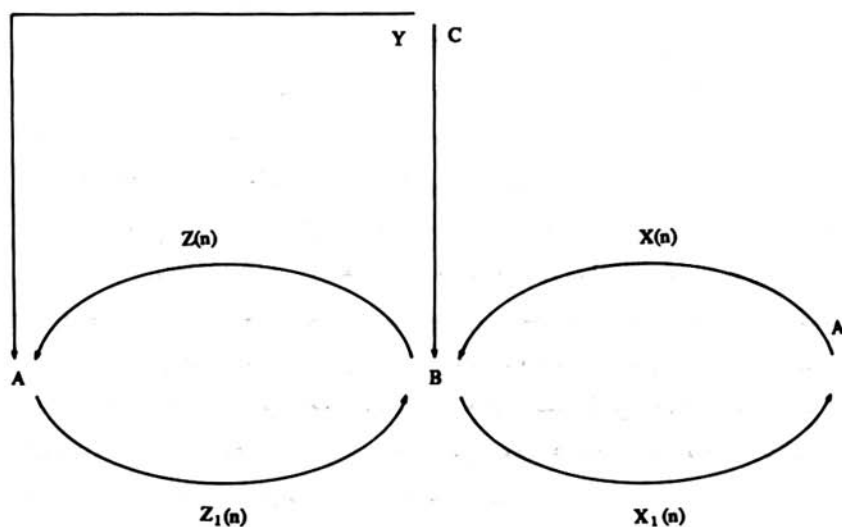
خطی به این دلیل که اسباب اصلاح رفتار ارتباطی^۱ در آینده را بر مبنای توفیق یا نقایص ارتباط در گذشته فراهم نمی‌آورد، به واقعیت خیانت می‌کند. "برای آنکه تفاوت الگوی خطی و آنچه را که مورد نظر است بهتر درک کنیم باید به این نکته توجه کنیم که یکی از راههای یادگیری انسان، شیوهٔ اکتشاف تجربی است. شخص با یادآوری چیزی که در گذشته مؤثر و مفید بوده و چیزی که مؤثر و مفید نبوده، رفتار آتی خود را اصلاح می‌کند. دنس مشکل هندسی ماریچج را برای نشان دادن ارتباط انتخاب می‌کند. دنس می‌نویسد: "فرایند ارتباط نیز مثل ماریچج، همواره به جلو می‌رود، ولی همیشه هم قدری وابسته به گذشته است که حال و آینده را مطلع می‌دارد." فرایند ماریچجی طبیعتی بازگردنده دارد و در عین حال حرکت به پیش را نشان می‌دهد. اگر کتابدار و استفاده‌کننده بخواهند تبادل میان آنها مؤثر و مفید باشد حتماً باید پاسخ به یک سؤال حرکتی در جهت پیشرفت یا ارضای یک نیاز باشد.

در نوشته‌های مربوط به کتابخانه به الگوهای برمی‌خوریم که برای نشان دادن فرایند ارتباط در مبادلات مرجع ارائه داده‌اند. یکی از نخستین و ساده‌ترین نمودارهایی که ارتباط میان استفاده‌کننده و کتابدار را نشان می‌دهد توسط برنارد اوورک در سال ۱۹۷۴ ارائه شد. الگوی اوورک، طرح ذهنی ساده‌ای است بر پایهٔ یک ارباب رجوع (منبع سؤال)، کتابدار مرجع (دریافت‌کنندهٔ پیام) و سؤال. این طرح، نموداری بنیادی، غیر جهت‌دار، و خطی و مبتنی بر انواع سؤالهایی است که معمولاً در مقابل میز مرجع از کتابدار مرجع می‌پرسند. با این وجود طرح و الگوی اوورک لزوماً به بخش خاصی در کتابخانه محدود نمی‌شود و هر کجا که استفاده‌کننده با کتابدار سر و کار پیدا می‌کند، از این فرمول می‌توان استفاده کرد.

اما پیش‌فرضی که الگوی اوورک بر پایهٔ آن بنا شده سادگی خود فرایند است. از کتابدار سؤالی سرراست شده و بس. این الگو را در واقع به شکل مناسب‌تری می‌توان در مورد ارتباط استفاده‌کننده و کتابدار به کار بست، چه در چنین محیطی، پسخور^۲ در نهایت امر دچار تأخیر است. اگرچه در الگوی اوورک پسخورند در نظر گرفته نشده، اما وجود آن تقریباً در هر تبادل بین دو نفر ضروری است. الحاق پسخورند به الگوی اوورک کار آسانی است اما باز هم به قدر کافی نمی‌تواند جریانی را که در ارتباط استفاده‌کننده و کتابدار رخ می‌دهد بیان کند.

در فرایند مرجع، ما با یک فرایند پیچیدهٔ ارتباطی سر و کار داریم. در این فرایند احتمال جابه‌جایی نقشها وجود دارد. کتابدار مرجع که در مرحلهٔ نخست، دریافت‌کنندهٔ پیام و مخاطب مراجعه‌کننده است، هنگامی که به پرسش و پاسخ با مراجعه‌کننده دست می‌یازد، تبدیل به منبع

پیام می‌گردد. قاعده کلی این است که هر پیامی پس‌خورندی به همراه دارد. پس‌خورند اطلاعاتی را برای رسیدن به هدف در اختیار پیام رسان می‌گذارد و بدین طریق بر پیامهای بعدی که توسط او رمزگذاری می‌شود نظارت می‌کند. البته پس‌خورند به شرطی مؤثر است که انتقال پیام بدرستی انجام شود. برای مثال، اختلال در گفتن یا شنیدن موجب می‌شود که فرایند ارتباط به ثمر نرسد. مشکلات زبانی هم ممکن است موجب بروز اختلال و آشفتگی فرایند ارتباط شود. جیمز رتیگ^۱، با توجه به این مشکلات الگوی پیچیده‌ای را ارائه داده است.



تصویر ۳. الگوی جیمز رتیگ

توضیح علایم:

- | | |
|--|---------------------------------|
| Y پیام دریافت شده از منبع اطلاع رسانه جمعی | A سؤال کننده |
| Z پیام فرستاده شده توسط کتابدار شامل | B کتابدار |
| اطلاعاتی درباره منبع اطلاع رسانه جمعی و از | C منبع اطلاع یک رسانه جمعی |
| منبع اطلاع رسانه جمعی؛ یا هر دو. | X سؤال |
| Z ₁ پس‌خورند یک پیام Z | X ₁ پس‌خورند یک سؤال |

در سمت راست الگوی رتینگ، حرکت دورانی پرسش و پاسخ میان سؤال کننده (A) و کتابدار (B) نشان داده شده است. مراجعه کننده سؤال خود (X) را مطرح می‌کند. کتابدار مرجع برای آنکه حدود و ثغور سؤال را تعیین کند به پرسش و پاسخ (مصاحبهٔ ارجاعی) با مراجعه کننده می‌پردازد. در حقیقت پاسخی که می‌دهد، یا سؤالی که از مراجعه کننده می‌کند، در حکم پسخورندی است برای سؤال کننده و خود موجب ارسال پیام دیگری می‌شود. بدین ترتیب کتابدار سؤال را به خوبی درک می‌کند و از نیاز مراجعه کنندهٔ خود آگاه می‌شود. اکنون، کتابدار به منبع اطلاعاتی کتابخانه (C) که مجموعهٔ بخش مرجع و یا احتمالاً فراتر از آن مجموعه کتابخانه است مراجعه می‌کند و پاسخ مراجعه کننده را به دست می‌آورد. پاسخ را - که در حکم یک پیام است - کتابدار مرجع در اختیار مراجعه کننده قرار می‌دهد.

اکنون یک بار دیگر پرسش و پاسخی میان کتابدار مرجع و مراجعه کننده انجام می‌شود. این بار، کتابدار از مراجعه کننده دربارهٔ پاسخی که در اختیارش قرار داده سؤال می‌کند (Z) و مراجعه کننده رضایت یا عدم رضایت خود را دربارهٔ سؤال اظهار می‌دارد و یا احتمالاً دربارهٔ پاسخ سؤال می‌کند و توضیح بیشتری می‌خواهد که اینها در حکم پسخورند برای کتابدار است. همچنان که ملاحظه می‌شود در الگوی رتینگ، حضور عامل پسخورند نقشی اساسی دارد - که در واقع نوعی مکانیسم دوگانه است برای کم کردن ابهام، هم در مرحلهٔ سؤال و هم در مرحلهٔ پاسخ.

پس چنانکه ملاحظه شد، فرایند مرجع، نوعی فرایند ارتباط است. سؤالی در ذهن کسی مطرح می‌شود، مراجعه کننده آن را رمزگذاری می‌کند و به کتابدار ابلاغ می‌کند. کتابدار پس از رمزگشایی از چند و چون سؤال آگاه می‌شود و با کمک منابع و به برکت دانش و تجربه‌ای که دارد پاسخ سؤال را می‌یابد. این بار، کتابدار مرجع، پاسخ را رمزگذاری می‌کند و آن را برای مراجعه کننده می‌فرستد. مراجعه کننده پس از رمزگشایی به پاسخ دست می‌یابد. همان‌طور که دیدیم این فرایندی ساده است. عموماً عوامل فرهنگی، اجتماعی، روانشناختی مراجعه کننده و کتابدار، مجموعهٔ کتابخانه، قواعد و نرم‌های اجتماعی و حتی مشکلات فنی در بازبایی اطلاعات و عوامل و مشکلات زبانشناختی، در این فرایند تأثیر می‌گذارند و گاه مشکلاتی جدی فراهم می‌آورند. کتابدار مرجع با تجربه، با ممارست و از پی سالها تمرین، با بسیاری از این مشکلات دست و پنجه نرم کرده و آبدیده شده است. ■

مآخذ

Budd, Juhn M. *The Library and Its Users: The Communication Process* New York: Greenwood Press, 1986

Katz, William A. *Introduction to Reference Work*. Vol. II., 6th ed. New York: McGraw-Hill, 1992.

باد، جان. فرایند ارتباط شبیه چیست؟ ترجمه محبوبه مهاجر - فصلنامه کتاب، دوره چهارم شماره سوم، پاییز ۱۳۷۲. ص. ۲۹۳