



موانع بکارگیری فن آوری های نوین در توسعه کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی

نوشته: سید مهدی تقوی

عضو هیأت علمی و رئیس مرکز اطلاع رسانی و خدمات علمی جهاد سازندگی



کلیدواژه ها

مدیریت مراکز اطلاع رسانی، بهره‌وری در خدمات اطلاع رسانی، اطلاع رسانی - موانع و مشکلات، مدیریت اطلاعات، اطلاع رسانی - ایران.

مقدمه

عدم بهره‌وری مناسب در ارائه خدمات کتابخانه‌ای و اطلاع رسانی، فقدان نگرش سیستمی، کمبود نیروهای متخصص، فقدان نظام ملی اطلاع رسانی، عدم تبیین جایگاه مراکز و مؤسسات مختلف آموزشی، پژوهشی و اطلاع رسانی و نیز کمبود مدیران متخصص آشنا به علم روز و فن آوری های نوین از مهمترین تبعات سوء اقدامات بی برنامه در حوزه علوم کتابداری و اطلاع رسانی کشور می باشد.

در این مقاله سعی گردیده است ضمن معرفی و توضیح شاخص های تبیین کننده بهره‌وری در ارائه خدمات کتابخانه‌ای و اطلاع رسانی، ضمن بیان وضعیت سیر تحول جایگاه کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی در کشورهای توسعه یافته، موانع و مشکلاتی که فرا راه کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی است بیان و پیشنهادات کاربردی لازم عرضه شده است.

پس از پیروزی انقلاب شکوهمند اسلامی، تلاش های بسیاری از سوی برخی از مسئولین، دست اندکاران و

علاقه مندان به منظور توسعه مراکز فرهنگی، کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی در کشور شده است که با وجود تحمل رنج و مشقات فراوان آنان، حرکت جدی و زیربنایی توسعه ای در این مهم صورت نپذیرفته است که مهمترین عامل آن، عدم بهره‌وری مناسب در ارائه خدمات کتابخانه ای و اطلاع رسانی است که خود منبعت از بسیار عوامل دیگر است. ارائه مناسب خدمات اطلاع رسانی، زمینه های گسترش و توسعه تحقیق، آموزش و فعالیت های اجرایی دستگاه ها را باعث می شود که حاصل آن ارتقای دانش در سطح ملی، کسب رفاه، عدالت اجتماعی، قطع وابستگی و استقلال ملی و به تبع آن توسعه و رشد اقتصادی است. لذا، از این منظر بهره‌وری در اطلاع رسانی ابزاری ضروری و اجتناب ناپذیر ارتقای بهره‌وری پژوهش در سطح ملی و بهره‌وری پژوهش منجر به بهره‌وری ملی می شود. آژانس بهره‌وری اروپا بهره‌وری را اینگونه تعریف می کند:

بهره‌وری عبارتست از درجه استفاده مؤثر، صحیح، به موقع و حداکثر هر یک از عوامل مکان، امکانات، ابزار، تجهیزات و نیروی انسانی موجود در دستگاه ها، از اینرو بهره‌وری در مدیریت خدمات اطلاع رسانی، شامل بهره‌وری در تمامی مراحل سیاست گذاری، برنامه ریزی، نظارت، کنترل، ارزیابی و ارزشیابی فرآیند خدمات اطلاع رسانی می شود. متأسفانه در کشور ما، علی رغم تلاش های بسیار ولی



متفرق در ابعاد مختلف فرآیند فوق، هنوز مشکلات زیادی در ارائه بهینه خدمات اطلاع‌رسانی به متقاضیان وجود دارد و کم‌تحرکی درونی و محتوایی قابل توجهی در رفع ابهامات و مشکلات ملاحظه می‌گردد که نشأت گرفته از فقدان نظام ملی اطلاع‌رسانی در کشور و عدم تبیین جایگاه مراکز و مؤسسات مختلف آموزشی، پژوهشی و اطلاع‌رسانی در آن و نیز مهمتر از همه کمبود مدیران متخصص آشنا با علم روز و فن‌آوری‌های نوین در مراکز فوق می‌باشد.

شاخص‌هایی وجود دارند که این مدعا را تأیید می‌کنند که از آن جمله: عدم کاربرد خدمات اطلاع‌رسانی در پیشرفت تحقیق و توسعه، فقدان جایگاه اطلاع‌رسانی و تخصیص بودجه مناسب به فرآیند خدمات اطلاع‌رسانی توسط دستگاه‌ها، عدم توجه جدی به ایجاد نظام ملی اطلاع‌رسانی در کشور توسط دولت، آشنا نبودن اکثر کاربران دانشگاهی و مؤسسات آموزشی کشور در حوزه عنوم کتابداری و اطلاع‌رسانی با علم روز و فن‌آوری‌های جدید کمبود پژوهش‌های کاربردی در این حوزه و فقدان نگرش سیستمی در ارائه خدمات اطلاع‌رسانی بدون توجه به نیاز متقاضیان از عمده‌ترین شاخص‌هایی هستند که بیانگر بهره‌وری بسیار پایین در خدمات اطلاع‌رسانی است.

به منظور رفع این نقیصه، بایستی ضمن آگاهی و تجزیه و تحلیل درست و منطقی رویکرد توسعه‌ای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در جهان و انطباق آن با شرایط و ویژگی‌های کشور، مؤلفه‌های مؤثر در ارتقای بهره‌وری را شناسایی نموده و با ایجاد ساز و کاری مناسب سنجش عملکرد کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی تحت مدیریت خویش را ارزیابی نموده و پس از تعیین رهیافت لازم، گام‌های جدی و برنامه‌ریزی شده‌ای را در جهت توسعه آن مراکز برداشت. در ذیل به تبیین شمه‌ای از شاخصه‌هایی که در ارتقای بهره‌وری و توسعه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نقش عمده‌ای ایفا می‌نمایند

پرداخته می‌شود:

۱. بهبود بهره‌وری از طریق ایجاد فرهنگ سازمانی در ارائه خدمات اطلاع‌رسانی

فرهنگ، آن بخش از محیط زندگی اجتماعی است که توسط انسان شناخته می‌شود. مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها مسئولیت خطیر فراهم‌آوری، سازماندهی و در نهایت اشاعه اطلاعات علمی و فنی را در سطح جامعه بر عهده دارند. از اینرو نقش عمده‌ای در توسعه فرهنگی و علمی جامعه ایفا می‌کنند. ایجاد فرهنگ سازمانی به منظور ارائه خدمات بهینه اطلاع‌رسانی نیاز به اعتقاد، عشق به کار، جدیت، عشق به خدمت، انضباط، وجدان‌کاری، رعایت اخلاق حرفه‌ای و مسئولیت‌پذیری شاغلین این حوزه دارد که موجب انسجام درونی مجموعه‌ها و تشویق به ارائه خدمات کیفی کاری کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و در نتیجه رشد و توسعه پژوهش و تحقیق در کشور و در نهایت رشد و توسعه علمی جامعه می‌گردد.

شاخص‌های فرهنگ سازمانی مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها عبارت است از:

- فرهنگ مشارکت در ارائه خدمات اطلاع‌رسانی شامل اشتراک منابع اطلاعاتی، ایجاد نظام امانت بین کتابخانه‌ای و ارائه خدمات سازماندهی اشتراکی که بالاترین بهره‌وری را در زمینه ارائه خدمات اطلاع‌رسانی در این شرایط رخ می‌دهد.
- فرهنگ حفظ لبه رقابتی و ایجاد رقابت سالم نه حذف رقبای کاری.

- فرهنگ ایجاد انضباط کاری و سخت‌کوشی در کار و خسته نشدن در ارائه پاسخ مناسب به مراجعه‌کننده، به عبارت دیگر واقف بودن به نقش حساس و خطیر کتابداران و اطلاع‌رسانان به عنوان واسطه‌ای اطلاعاتی بین استفاده‌کننده و منابع.



- فرهنگ تبیین، تعریف و تدوین اهداف، وظایف، مأموریت‌های سازمان، بخش‌ها/افراد.
- فرهنگ دلسرد نشدن از شکست در پاره‌ای از امور و سعی دوباره کردن.
- فرهنگ انتقادپذیری و اصلاح مداوم سازمانی.
- فرهنگ کسب رضایت مشتری.

- فرهنگ استفاده و توزیع بهینه منابع و پرهیز از اسراف، زیاده‌طلبی و تجمع و توزیع غیراصولی و متعارف منابع بین بخش‌ها.

با استفاده از شاخص‌های فوق مدیران مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها قادر خواهند بود بهره‌وری سازمان خود را از نقطه‌نظر ایجاد و یا فقدان فرهنگ سازمانی به منظور ارائه خدمات اطلاع‌رسانی محک زنند.

۲. نقش مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در بهبود بهره‌وری

مدیریت یعنی علم هنر اداره کردن یک مجموعه و هدایت آن در جهت نیل به اهداف و آرمان‌های سازمانی. ابزارهای مدیریتی عبارتند از: استفاده بهینه از منابع و نیروی انسانی.

۲-۱. استفاده بهینه از منابع

۲-۱-۱. منابع مالی و اعتبارات: شاخص‌ها عبارتند از:
- میزان تخصیص اعتبارات دولتی. (نسبت درصد اعتبارات تخصیصی به توسعه کمی و کیفی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نسبت به اعتبارات انجام طرح‌های پژوهشی در هر سازمان).

- درآمدزایی مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها (فروش خدمات و نظر به ارائه خدمات کیفی اطلاعات و حرکت به سوی خودکفایی).

- کسب درآمد در بازار اقتصاد اطلاعات (فروش

- فرهنگ توجه به شئون مراجع‌کننده و حفظ آن و رعایت ادب و اخلاق اسلامی و حرفه‌ای.

- فرهنگ تحمل عقاید و آرای یکدیگر و احترام متقابل، به عبارت دیگر ایجاد تفکر انتقادی در بین عالمان و متخصصان این حرفه.

- فرهنگ مسئولیت‌پذیری.
- فرهنگ انجام کار گروهی که لازمه اصلی این حرفه است (چه در داخل حوزه و چه با عالمان و متخصصان سایر حوزه‌های تخصصی نظیر متخصصین رایانه، زبان‌شناسی، مدیریت و نظایر آن) و پرهیز از حاکمیت تفکر بخشی.

- فرهنگ خلاقیت و کنجکاوی و اصرار در انجام کار و ارائه خدمت.

- فرهنگ عشق به کار و از کار لذت بردن.
- فرهنگ ارتباط با سایر مجامع علمی، فرهنگی، اطلاع‌رسانی و اجرایی به منظور توسعه و گسترش توان علمی.

- فرهنگ مستندسازی فعالیت‌ها.
- فرهنگ محصول‌گرایی.

- فرهنگ تربیت نیروی انسانی غیرمرتبط و عادی و تبدیل کردن آنها به نیروهای متخصص تجربی در محیط کار و عمل.
- فرهنگ کنکاش دریافتن استعدادهای نو و بکارگیری آنان در حوزه‌های کاری مورد علاقه آنها.

- فرهنگ آینده‌نگری.
- فرهنگ توجه به کیفیت به جای پرداخت به کمیت و رعایت استانداردها.

- فرهنگ خودباوری منطقی.
- فرهنگ مغرور نشدن در انجام کارهای موفق
- فرهنگ مسئولیت‌پذیری و مشکل به وجود آمده را به گردن دیگر نینداختن.

- فرهنگ پذیرش کنترل عملکردمان توسط مقام مسؤول



محصولات اطلاع‌رسانی و نظر به تولید اطلاعات. حرکت به سوی گسترش و توسعه مجموعه‌ها).

- اجرای طرح‌های مشترک با سایر بخش‌های همکار اعم از دولتی و خصوصی (صرفه‌جویی و کاهش در هزینه‌ها).

۲-۱-۲. منابع (اطلاعاتی و تجهیزاتی): شاخص‌ها عبارتند از:

- چگونگی نیازسنجی و فراهم‌آوری اطلاعات. (تهیه

شمای عملیاتی و جلوگیری و پرهیز از خریدهای تکراری و موازی کاری و مدیریت بر استفاده از منابع موجود در کشور)

- چگونگی سازماندهی اطلاعات. (تهیه شمای عملیاتی و پرهیز از تکرار انجام کار. هدایت مجموعه به استفاده از

تولیدات سایر سازمان‌ها و ایجاد نظام همکاری متقابل).

- چگونگی اشاعه اطلاعات. (برنامه‌ریزی و استفاده

صحیح از فن‌آوری‌های نوین مناسب در راستای اهداف سازمانی و پرهیز از پرستیژگرایی).

- فرهنگ استفاده صحیح از امکانات و تجهیزات

(کتابخانه‌ای، رایانه‌ای، مخابراتی و ...) و جلوگیری در سخت‌افزارمداری.

۲-۲. استفاده و بکارگیری مناسب نیروی انسانی: نیروی

انسانی بزرگترین منبع و سرمایه هر سازمان است که اگر مناسب از آن استفاده شود، می‌توان از سایر منابع نیز استفاده

صحیح و اصولی نمود.

- اقدامات جهت حفظ و تثبیت نیروی انسانی متخصص و کارآمد موجود.

- اقدامات جهت جذب نیروی انسانی متخصص و کارآمد.

- اقدامات جهت جایگزینی نیروهای غیرکارآمد.

- اقدامات جهت ایجاد انگیزه در نیروی انسانی (داشتن

سیاست‌های تشویق و تنبیه و تدوین رویه‌ها و اهتمام در اجرای آن)

- اقدامات جهت ارتقای علمی نیروی انسانی (مقطع‌دار، بدو و ضمن خدمت) بطور مستمر و دائم.

- استفاده مناسب از نیروهای پاره‌وقت تخصصی سایر دستگاه‌های دولتی و غیردولتی در انجام امور و گام نهادن در

حل مقطعی مشکل کمبود نیروی تخصصی تا رفع آن.

- میزان حضور در مجامع ملی و بین‌المللی تخصصی.

- میزان سهم کردن نیروی انسانی در درآمدها.

- ایجاد زمینه رشد و توسعه کارکنان (امکان بروز خلاقیت،

اعمال نظام حقوق و دستمزد مناسب و شناور).

- بکارگیری نیروی انسانی در مشاغل موردعلاقه کارکنان با

توجه به علاقه‌مندی‌های شخصی و تخصص‌های حرفه‌ای و شغلی همکاران.

- میزان تولید علمی منتشر شده همکاران.

۲-۳. نقش برنامه‌ریزی در بهبود بهره‌وری

برنامه‌ریزی یعنی همیشه نگرستن به پیش‌رو، تعیین

نمودن هدف، تبیین استراتژی، تهیه نقشه و برنامه کار است.

لذا نقش برنامه‌ریزی در انجام تهیه کارها که منجر به بهره‌وری می‌شود بسیار زیاد است. شاخص‌های آن عبارت است از:

- تعیین اهداف کیفی با توجه به برنامه پنج‌ساله توسعه

کشور در حوزه اطلاع‌رسانی و فن‌آوری اطلاعات.

- تعیین استراتژی‌های عملی برای رسیدن به هر یک از

اهداف کیفی یادشده با توجه به وضعیت ساختاری هر سازمان.

- تعیین اهداف کمی (معقول و قابل حصول).

- تعیین اقدامات و برنامه کار برای هر استراتژی (اجرایی).

- نظارت بر انجام کار و کنترل پروژه مستمر فعالیت‌ها و

اختصاص اعتبارات با توجه به پیشرفت کارها.

۲-۴. نقش سازماندهی در بهبود بهره‌وری

سازماندهی به مجموعه‌ای از فعالیت‌ها برای انجام امور و



- توجه به ارائه کیفی خدمات اطلاع‌رسانی به جای ارائه کمی آن.

- نظارت مستمر بر فعالیت‌ها و کارکنان

- انجام بازیابی مستمر برنامه‌ها و اقدامات. (مقایسه عملکرد بخش‌ها با اهداف مراکز فوق و عنداللزوم بازنگری اهداف، تخصیص منابع و نظایر آن)

- ایجاد فرهنگ خود کنترلی و خودنظارتی در بین کارکنان.

۲-۶. نقش تصمیم‌گیری مناسب در بهبود بهره‌وری

یکی از عوامل مهم مدیریتی، تصمیم‌گیری بجا و مناسب است که این امر مهمترین علت شکست یا موفقیت هر فرد، مدیر یا سازمان است. شاخص‌های مهم تصمیم‌گیری عبارت است از:

- عاقبت‌اندیشی

- استفاده از تجارب

- مشورت

- قاطعیت

- رعایت خطوط کلی برنامه (با توجه به اهداف کیفی،

کمی، استراتژی‌ها و اقدامات).

۳. وجود استراتژی‌های بلندمدت، عاملی در

جهت بهبود بهره‌وری

استراتژی عبارت است از برنامه‌های جامع، واحد و کامل که بر مبنای آن نیل به اهداف کیفی هر سازمان تضمین می‌گردد. وجود استراتژی‌های بلندمدت در حوزه کتابداری و علم اطلاع‌رسانی تضمین‌کننده ادامه حیات اطلاع‌رسانی در کشور و گذر از هر مرحله توسعه به مرحله دیگر است. آیا برای سؤال‌های زیر استراتژی بلندمدتی در کشور وجود دارد تا به تبع آن مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها برنامه‌ریزی نمایند:

- چرا فعالیت‌های علمی، پژوهشی در خصوص کاربردی

رسیدن به هدف گفته می‌شود. در این بخش وظایف گروه‌ها تعیین و تبیین گردیده و حدود اختیارات و مسؤلیت‌های هریک از مدیران میانی مشخص می‌شود.

شاخص‌های مهم سازماندهی عبارت است از:

میزان بهره‌گیری از تشکیلات ماتریسی در سازمان مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها (کوچک کردن بدنه و استفاده موردی از نیروهای تخصصی و حرفه‌ای به عبارت دیگر کوچک کردن دولت و استفاده مناسب از پتانسیل‌های بالقوه و بالفعل موجود در کشور).

- واگذاری اختیارات به مدیران میانی در حد نیاز و مسؤلیت‌های آنان با رعایت حفظ استقلال مدیریتی هریک از بخش‌ها.

- بازنگری و بازسازی به هنگام مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها.

- تبیین (DFD)^۱ چرخه اطلاعات بین بخش‌های مختلف مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها و ایجاد پیوند منطقی و عملی بین بخش‌های مختلف (تعیین ورودی‌ها و خروجی‌های هریک، تفکیک وظایف و جلوگیری از تداخل مجموعه‌ها با یکدیگر).

- ایجاد فرهنگ ارتباط کارکنان با یکدیگر، مدیران با کارکنان، مدیران با بخش‌های تحقیقاتی و اجرایی (خصوصی و دولتی).

- ایجاد ساز و کار انتشار اطلاعات.

۲-۵. نقش نظارت و ارزیابی در بهبود بهره‌وری

نظارت کیفی، نگاه کردن به چگونگی انجام کار و ارزیابی به معنای سنجش عملکرد مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها با هدفها، استراتژی‌ها و برنامه است. شاخص‌های نظارت و ارزیابی به قرار زیر است:



کردن خدمات اطلاع‌رسانی در کشور صورت نمی‌پذیرد؟
 - چرا ارتباط بین مراکز اطلاع‌رسانی و مراکز پژوهشی و اجرایی تعریف نشده است؟
 - چرا بودجه و اعتبارات برای احیای علم اطلاع‌رسانی و استفاده از فن‌آوری‌های نوین در سرجمع درآمد ناخالص منی کشور دیده نشده است؟
 - چرا در امور تکمیل و تجهیز کتابخانه‌ها در تمامی زمینه‌ها سرمایه‌گذاری مناسبی نمی‌شود؟
 - چرا ارتباط سیستمی تعریف شده‌ای بین اشاعه اطلاعات و ابزار اشاعه (بطور عمده وسایل مخابراتی) وجود ندارد؟
 - چرا حضور قوی و خوبی در تجارت الکترونیکی در کشور وجود ندارد؟
 - چرا استانداردهای لازم به منظور تهیه و تولید اطلاعات وجود ندارد؟ (در تمام زمینه‌ها سخت‌افزاری و به ویژه نرم‌افزاری و رسم‌افزار فارسی)
 - چرا نظام ارزیابی و ارزشیابی مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها، و مراکز آموزشی مختلف حوزه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی وجود ندارد؟
 - چرا از جایگاه و اعتبار کارکنان و عالمان حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی حمایت لازم صورت نمی‌پذیرد؟
 علت همه سؤال‌های فوق و سؤال‌های از این دسته، آن است که ما در یک کشور استراتژی بلندمدتی در حوزه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی نداریم چون جای نظام ملی اطلاع‌رسانی و انجمن صنفی - تخصصی این حوزه در کشور خالی است.
 با وجود این نقیصه بزرگ آیا کنار بنشینیم تا نظام ملی و انجمن صنفی - تخصصی تشکیل شود و یا با مدیریتی صحیح در ارائه خدمات اطلاع‌رسانی با تبعیت از نظامی استاندارد حرکت‌های موضعی نظام‌مند صورت پذیرد - بدیهی است

بایستی شیوه دوم انتخاب شود. شاخص‌های استراتژی‌های بلندمدت در هر سازمان عبارت است از:
 - اهداف و اولویت‌های درازمدت تعیین و تدوین گردد.
 - سیاست‌ها و خط‌مشی‌های بلندمدت و انعطاف‌پذیر با توجه به شرایط اجتماعی، فرهنگی و علمی موجود در کشور تدوین گردد.
 - مدیریت مشارکتی و انعطاف‌پذیر و پویا در سازمان‌ها و مراکز یادشده حکمفرما باشد.
 - برنامه‌ریزی به منظور استفاده بهینه از منابع (نیروی انسانی، اعتبارات، امکانات، اطلاعات و نظایر آن) شود.
 - برنامه‌ریزی به منظور سنجش مستمر هزینه - کارایی و هزینه - سودمندی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی صورت پذیرد.
 - سعی در تمرکززدایی در عملیات اجرایی ارائه خدمات اطلاع‌رسانی گردیده و شیوه‌نامه همکاری‌های متقابل بین مراکز تدوین گردد.
 - فعالیت‌های تبلیغاتی به منظور اهمیت و جایگاه اطلاع‌رسانی و نقش آن در توسعه تحقیقات و فعالیت‌های اجرایی در کشور به صورت سازماندهی شده انجام شود.
 - برای تغییر در سطح ملی نیاز به اراده و عزم ملی است. لذا لازم است مدیران مراکز اطلاع‌رسانی سعه‌صدر در مقابل ناملایمات داشته و از ادامه کار منصرف نگشته و از این شاخ به آن شاخ نپرند.

۴. کاربردی کردن خدمات اطلاع‌رسانی به عنوان عامل اساسی در بهبود بهره‌وری

یکی از علت‌های اصلی عدم رشد خدمات اطلاع‌رسانی در کشور عدم تبیین جایگاه اصلی این علم و نقش آن در توسعه تحقیقات، دانش و فعالیت‌های اجرایی در کشور است. لذا لازم است فعالیت‌های زیر صورت پذیرد:



تأثیر منابع اطلاعاتی موجود در مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها در پیشرفت کار پژوهشی و یا اجرایی مربوطه و ... و گزارش آن به مدیریت مجموعه‌ها
- بکارگیری افراد تخصصی در مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی.

۴-۴. مشتری‌مدار بودن و اعتقاد به اینکه حق با مشتری است به عبارت دیگر ارائه خدمت به استفاده‌کننده از اطلاعات و وظیفه اصلی مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها است. که در این صورت ضروری است به کارکنان نیز اختیاراتی واگذار شود و نظام اطلاعاتی ایجاد شود که بازخورد ارائه خدمات به مشتریان اندازه‌گیری شده و از آن در جهت اصلاح در عملکرد اجرایی مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها استفاده گردد.
کسب تجربه و تعمیم تجارب مفید کاربردی سایر مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها در سازمان خود.

۵. قوانین و مقررات و نقش آن در بهبود بهره‌وری سکوت قانون و به عبارت نقص قانون در استفاده بهینه از خدمات اطلاع‌رسانی در کشور بسیار مؤثر است. شاخص‌های این مقوله عبارت است از:
- تدوین قوانین حق مؤلف (آثار مکتوب و نیز نرم‌افزارها، بحمد... در مجلس ششم قانون رعایت حق مؤلفین نرم‌افزارها تصویب گردید).

- تغییر قوانین استخدامی موجود حوزه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و رعایت شئون کاری، شغلی و حرفه‌ای آنان.
- استقلال مالی (در حدود تعیین‌شده) مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها بعنوان اهرمی مطمئن و مطلوب به منظور ایجاد هماهنگی و نظام همکاری بین کتابخانه‌ای.
- توجه به تشکیلات منطقه‌ای در حوزه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی به منظور کاهش در هزینه‌های اجرایی و رفع نقیصه کمبود نیروهای تخصصی حرفه‌ای در کشور.

۴-۱. تغییر تفکر در خود است و اینکه لازمه تغییر در هر سازمان قبل از هر چیز تغییر «من» است و اینکه در خود این باور را ایجاد کنیم که وظیفه داریم ارائه خدمت نماییم.

۴-۲. تغییر تفکر پژوهشگران نسبت به استفاده از اطلاعات.

در کشور ما به دلیل فقدان وجود نظام نظارتی در دستگاه‌هایی که فعالیت‌های تحقیقاتی را کنترل می‌نمایند و نیز نگرش کلی کشور که محقق‌پرور نیست، ضرورت بهره‌گیری از اطلاعات برای پژوهشگر عینیت نمی‌یابد. لذا لازم است با انجام خدمات ویژه در حوزه اطلاع‌رسانی برای پژوهشگر و عجین شدن با موضوع مورد پژوهش محققان حضور خود را به اثبات برسانیم شاخص‌های این مرحله عبارتند از:

- ایجاد خدمات ویژه اشاعه اطلاعات گزیده SDI^۲
- ایجاد خدمات آگاهی‌رسانی اطلاعاتی CAS^۳
- آموزش پژوهشگران با شیوه‌های بهره‌گیری از منابع ارائه خدمات مرجع تخصصی به پژوهشگران متناسب و مرتبط با موضوعات پژوهش هر فرد
- کمک به مستندسازی دستاوردهای محققین و بخش اجرایی

- اشاعه و ترویج نتایج محققین در جامعه
۴-۳. تغییر تفکر سازمانها نسبت به عملکرد مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها

- تهیه و تدوین گزارشات عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی (تهیه هزینه - سودمندی، هزینه - کارایی و گزارش عملکرد)
- انجام پژوهش‌های کاربردی اطلاع‌رسانی (بهینه کردن خدمات - مطالعه رفتار اطلاع‌یابی جامعه تحت پوشش - ارائه تذکرات لازم مجموعه‌سازی و سازماندهی به واحدهای ذیربط متناسب با حیطه و حوزه مورد فعالیت، مطالعه استنادی از



۶. ایجاد کانونهای تفکر به ویژه تأسیس انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی بعنوان عاملی در جهت بهبود بهره‌وری

فقدان چنین انجمنی تا به حال خلل فراوانی در بهینه کردن فعالیت‌های اطلاع‌رسانی در کشور داشته است که ارزش‌های موجود در این حوزه را برای جامعه بیرونی خود شفاف ساخته و نظریه‌های توسعه و گسترش فعالیت اطلاع‌رسانی در کشور را تبیین و به سیاستگذاران اعلام و پیگیر تدوین آن باشد. نظارت جامع و تام بر فراگیران این رشته در دانشگاه‌ها و نیز شرح درسها و مدرسین نیز از دیگر وظایفی است که چنین کانون‌هایی قدرت انجام آنرا دارند.

حمایت‌های صنفی از کارکنان این حوزه، نظارت بر حضور در مجامع ملی و بین‌المللی تخصصی و نیز برگزاری چنین همایش‌هایی از شاخصه‌های مهم ایجاد چنین کانون‌ها و تشکلاتی هستند. بهره‌وری عبارتی گسترده است که کاربردی در تمام زمینه‌ها دارد لذا در این مقاله سعی شده است شاخصه‌هایی که بیشتر در حوزه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی قابل لمس هستند و امکان پیاده‌سازی، اجرا و ارزیابی آن توسط مدیران سازمان‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها وجود دارد بیان گردد، امید دارد مفید فایده باشد.

در ذیل سیاهه‌ای از تنگناها و مشکلات فعلی موجود اطلاع‌رسانی کشور تقدیم می‌گردد. پاره‌ای از مشکلات ذکر شده می‌بایست توسط دولت‌مردان مرتفع و پاره‌ای نیز توسط مسئولین کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی چاره‌جویی و برخی نیازمند همت همکاران ما در این حوزه می‌باشد که در نهایت عزمی ملی را می‌طلبد که امید است هرچه زودتر این عزم محقق گردد.

تنگناها و مشکلات فعلی موجود اطلاع‌رسانی کشور

- ۱- عدم عنایت به تفکر منظم و منطقی در کارها
- ۲- عدم توجه به نظام در اطلاع‌رسانی (فقدان نظام ملی اطلاع‌رسانی در کشور)
- ۳- حاکمیت تفکر بخشی
- ۴- نبود روحیه کار و فعالیت جمعی
- ۵- عدم ثبات در مدیریت‌ها
- ۶- نبود نظام پیگیری و نظارت
- ۷- جدی نگرفتن تحقیقات از طرف مقامات مسؤل برای پژوهشگران داخلی
- ۸- مشکل دانستن زبان خارجی
- ۹- عدم تفاهم و یا ارتباط بین اطلاع‌رسانان و متخصصان کامپیوتر
- ۱۰- عدم کارآیی کافی نظام آموزشی در دانشگاه‌ها و سایر مراکز آموزشی
- ۱۱- فقدان سرمایه‌گذاری مناسب در امور کتابخانه‌ها (تکمیل و تجهیز، مجموعه‌سازی، سازماندهی و اشاعه اطلاعات)
- ۱۲- عدم کارآیی ستون فقرات مخابراتی کشور
- ۱۳- بکارگیری نیروهای غیرمتخصص در امور مدیریتی کتابخانه‌ها و نیز سایر فعالیت‌های کتابخانه‌ای
- ۱۴- عدم نگرش سطح مدیران عالی و میانی کشور به تولید اطلاعات و حضور جدی در بازار اقتصاد اطلاعات در سطحی ملی و بین‌المللی
- ۱۵- فقدان استانداردهای لازم تهیه و تولید اطلاعات در کشور
- ۱۶- فقدان انجمن صنفی - تخصصی به منظور اهرم نظارتی حرکت‌های اطلاع‌رسانی در کشور
- ۱۷- خلط مبحث تعریف اطلاع‌رسانی و کاربردهای آن در نظر مقامات ذیصلاح
- ۱۸- عدم توجه به بهره‌وری در استفاده از خدمات



اطلاع‌رسانی

۱۹- کم‌توجهی به اخلاق حرفه‌ای در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی (حبس اطلاعات، عدم اشتراک منابع، غیرکارآمدی نظام امانت بین کتابخانه‌ای و ...)

۲۰- عدم بکارگیری نیروهای متخصص خلاق جوان در امور آموزشی، پژوهشی و اجرایی در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی

۲۱- عدم حضور جدی در مجامع ملی و به ویژه بین‌المللی علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فن‌آوری اطلاعات و در نتیجه عدم انتقال تجربیات مفید به یکدیگر

۲۲- وجود دید تفکر قشری در بین عالمان حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی در کشور

۲۳- پذیرش کمتر انتقادات که در نتیجه تفکر انتقادی از این حوزه رخت برسته است.

۲۴- فقدان جایگاه و اعتبار لازم کارکنان و عالمان این حرفه در کشور از سوی مقامات ذیصلاح.

۲۵- فقدان هماهنگی‌های اجرایی لازم بین مراکز اطلاع‌رسانی مختلف کشور که در نتیجه صرف هزینه زیاد و در نتیجه انجام فعالیت‌های موازی و تکراری است.

۲۶- فقدان نظام آموزشی حین خدمت با برنامه جهت شاغلین کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی کشور

۲۷- فقدان نظام سنجش عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و نیز مراکز آموزشی

۲۸- کمبود سواد اطلاعاتی و سواد کامپیوتری شاغلین کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در کشور

۲۹- نبود برنامه‌های منظم در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و مراکز آموزشی کشور به منظور آشنایی استفاده‌کنندگان با شیوه‌های بهره‌گیری از اطلاعات (منابع چاپی - منابع الکترونیکی)

۳۰- فقدان پژوهش‌های کاربردی در خصوص موانع و

مشکلات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و تبیین رهیافت لازم

۳۱- فقدان ردیف اعتبار مشخص و اختصاص درصدی از درآمد ناخالص ملی به حوزه اطلاع‌رسانی و فن‌آوری اطلاعات

۳۲- رفتن به سوی بهره‌گرفتن از فن‌آوری‌های نو، بدون داشتن برنامه و بدون هدف که در نهایت سخت‌افزارمداری را باعث شده است.

۳۳- نبود استانداردهای لازم به منظور ذخیره و بازیابی اطلاعات در محیط فارسی.

منابع

۱. ابطحی، حسین؛ کاظمی، بابک؛ بهره‌وری: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، ۱۳۷۹.
۲. صنعت‌جو، اعظم؛ بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مشهد؛ مدیریت منطقه‌ای اطلاع‌رسانی جهاد خراسان، آبان ۱۳۷۹.
۳. فدایی عساف، غلامرضا؛ بررسی ننگ‌ها و مشکلات موجود اطلاع‌رسانی کشور؛ اطلاع‌رسانی: دوره دهم (جدید) شماره ۴ - بهار ۱۳۷۲: ص. ۱۷-۲۴.
۴. مشتاقیان، محمدباقر؛ راهکارهای رشد و توسعه تحقیقات، مرکز تحقیقات منابع طبیعی و امور دام اصفهان، اردیبهشت ۱۳۷۹.

یادداشت‌ها

1. DFD: DATA Flow Diagram
2. SDI: Selective Desimination of Information.
3. CAS: Current Awareness System.