



جایگاه سامانه اطلاعات مدیریت در کتابخانه ملی ایران

سارا بهی مهر | نصرت ریاحی نیا

چکیده

هدف: شناسایی اطلاعات مورد نیاز و نقش و جایگاه سامانه اطلاعات مدیریت در کتابخانه ملی ایران از دیدگاه مدیران این کتابخانه است.

روش/ رویکرد پژوهش: از رویکرد کیفی و روش مطالعه موردی استفاده شده است. جامعه آماری کلیه مدیران رده میانی کتابخانه ملی است که براساس ساختار سازمانی ۱۴ نفر بوده‌اند؛ داده‌ها از طریق مصاحبه گردآوری شد. تحلیل داده‌ها نیز براساس مبانی کدگذاری و تحلیل محتوا با استفاده از نظریه داده‌بنیاد صورت گرفت.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان‌دهنده انواع اطلاعات مدیریتی مورد نیاز مدیران و راه‌های کسب این اطلاعات است. همچنین، دیدگاه مدیران در خصوص وضعیت MIS در کتابخانه، مزایای MIS، چالش‌های نبود MIS، و موانع استقرار MIS را در کتابخانه دربرمی‌گیرد.

نتیجه‌گیری: استفاده از MIS در کتابخانه ملی می‌تواند راهگشای بسیاری از مشکلات مدیریتی باشد و به کتابخانه در رسیدن به اهدافش کمک شایانی نماید. شرط اصلی موفقیت این سامانه، مهیا بودن پیش‌نیازهای استقرار آن در کتابخانه ملی است.

کلیدواژه‌ها

سامانه اطلاعات مدیریت، کتابخانه ملی ایران، مدیریت، نظام اطلاعاتی

جایگاه سامانه اطلاعات مدیریت در کتابخانه ملی ایران

سارا بهی مهر^۱

نصرت ریاحی نیا^۲

تاریخ دریافت: ۹۳/۰۹/۰۶

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۶/۲۵

مقدمه

اطلاعات عامل تعیین کننده و کلید موفقیت سازمانی است که حیات و ممت هر سازمانی به آن وابسته است و یکی از منابع مهم قدرت به شمار می رود (سرلک و فراتی، ۱۳۸۷، ص ۶). هر مدیری برای ایفای نقش مدیریتی خود نیاز به اطلاعات جامع و مانع از محیط داخل و خارج سازمان دارد و بنا بر ماهیت کار و مسؤلیت های خود از اطلاعات موجود بهره می برد. یکی از راه هایی که مدیران را قادر به دریافت اطلاعات مورد نیاز می کند استفاده از "سامانه اطلاعات مدیریت"^۳ است. نظام های اطلاعاتی مختلفی در سازمان ها وجود دارند که در راه رسیدن به اهداف سازمان به آنان کمک می کنند و "سامانه اطلاعات مدیریت" یکی از این نظام ها است.

در حدود سال ۱۹۶۵، برای نخستین بار مفهوم MIS به معنی دانش نظام های اطلاعاتی کاربردی مبتنی بر رایانه در گروه مدیریت دانشگاه مینه سوتای^۴ امریکا پایه گذاری شد. این مفهوم به سرعت در بیشتر مراکز علمی مدیریت، به عنوان گرایش نوین علمی مورد پذیرش قرار گرفت و ده ها دانشگاه و مؤسسه علمی مبادرت به ایجاد این تخصص علمی جدید کردند. سامانه اطلاعات مدیریت، مانند کلیه گرایش های علمی دیگر، دارای ارکان بنیادی چون مبانی نظری و عملی، روش ها و الگوها، برنامه ها، راهبردها، ابزارها و امکانات، فناوری، و قوانین و قواعد مخصوص به خود است (محمودی، ۱۳۸۶، ص ۲۴)؛ و به عنوان یک نظام اطلاعاتی در سازمان ها نیز مطرح است. نظام های اطلاعاتی

۱. دانشجوی دکترای علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه خوارزمی (نویسنده مسئول)
behi_sara1987@yahoo.com
۲. استاد علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه خوارزمی - sara_purria-hi@yahoo.com
3. Management Information System (MIS)
4. Minnesota

سازمان‌ها را از جهات گوناگون دسته‌بندی می‌کنند. به‌طور مثال، از نظر عملکرد به دو دسته کلی تقسیم می‌شوند: (۱) نظام‌های پشتیبانی عملیات^۱ که پردازش اطلاعات مورد نیاز برای امور اقتصادی (کسب و کار سازمان) و تراکنش‌ها را پشتیبانی می‌کنند، و (۲) نظام‌های پشتیبانی مدیریت^۲ که از پیش‌نیازهای مورد نیاز برای تصمیم‌گیری مدیریت سطح بالا، میانی، و سرپرستی پشتیبانی می‌کنند.

سامانه اطلاعات مدیریت که در دسته دوم جای می‌گیرد، اواسط دهه ۱۹۶۰ طراحی گردید تا نیازهای مدیران رده میانی سازمان‌ها را برطرف سازد (مشرف جوادی و دلشاد دستجردی^۳، ۲۰۱۰، ص ۱۲۹۷). در یک دسته‌بندی دیگر، جایگاه MIS در بین انواع نظام‌های اطلاعاتی در سطوح سازمانی شامل سامانه حمایت مدیران اجرایی^۴ در سطح راهبردی؛ سامانه اطلاعات مدیریت (MIS) و سامانه حمایت تصمیم^۵ در سطح مدیریت؛ سامانه کار دانشی^۶ و سامانه اتوماسیون اداری^۷ در سطح دانش؛ و سامانه پردازش تراکنشی^۸ در سطح عملیاتی مطرح هستند. بنابراین، نظام‌ها به‌نحوی در هر سطح تخصصی می‌شوند تا هر یک از حوزه‌های وظیفه‌ای اصلی را پشتیبانی کنند (رنگریز، ۱۳۸۷، ص ۱۳۱-۱۳۲).

ریتس^۹ (۲۰۰۴) MIS را نظامی اطلاعاتی مبتنی بر رایانه معرفی می‌کند که داده‌های موجود در سطح یک سازمان را از تمامی بخش‌ها گردآوری می‌کند و در اختیار مدیران و سرپرستان قرار می‌دهد تا در اتخاذ تصمیمات مدیریتی و تحلیل‌های به‌موقع به آنها کمک کند. در تعریفی دیگر، MIS سامانه‌ای جامع و یکپارچه و ماشین-کاربر برای آماده‌سازی اطلاعات برای پشتیبانی وظایف، مدیریت، و کارکرد تصمیم‌گیری در سازمان است. این سامانه از سخت‌افزار و نرم‌افزار رایانه‌ای و شبکه رویه‌های کاری، مدل‌هایی برای تجزیه و تحلیل، برنامه‌ریزی، کنترل و تصمیم‌گیری، و بانک اطلاعاتی استفاده می‌کند (مهتا و همکاران^{۱۰}، ۲۰۰۳، ص ۴). MIS سیستمی است که اطلاعات مورد نیاز مدیران سازمان‌ها را برای اتخاذ تصمیم‌های عملی، تدبیری^{۱۱}، و راهبردی مرتبط با کلیه سطوح سازمان مهیا می‌سازد. بر این اساس، هدف اصلی MIS طراحی و اجرای رویه‌ها و فرایندها و روال‌هایی است که بتوانند گزارش‌های مفصل و مناسبی را به‌شیوه‌ای دقیق و باثبات و به‌موقع تأمین کنند (شاه^{۱۲}، ۲۰۱۴، ص ۲۸۰۰).

کتابخانه‌ها نیز مانند هر سازمان دیگری می‌توانند از MIS بهره ببرند. یک سامانه اطلاعات مدیریت مناسب در کتابخانه قادر است اطلاعات لازم از قسمت‌های مختلف کتابخانه و انواع اطلاعات مورد نیاز (مجموعه، نیروی انسانی، تجهیزات، فناوری، کتابخانه‌های اقماری، اطلاعات مالی، روابط عمومی، سایر سازمان‌های مشابه، اطلاعات مدیریتی، و منابع اطلاعاتی)؛ گزارش‌های مورد نیاز مدیران مانند گزارش پیشرفت کار، رضایت مراجعان؛ و اطلاعات

1. Management Support System
2. Operation Support System
3. Moshref Javadi & Delshad Dastjerdia
4. Executive Support System (ESS)
5. Decision Support System (DSS)
6. Knowledge Work System (KWS)
7. Office Automation system (OAS)
8. Transaction processing system (TPS)
9. Retiz
10. Mehta
11. Tactical
12. Shah

لازم در خصوص وظایف مدیریتی (برنامه‌ریزی، سازماندهی، کنترل، هماهنگی، و ارتباط و رهبری) را در اختیار مدیران کتابخانه قرار دهد (اکبری و عاصمی، ۱۳۹۰، ص ۱۰۱).

کتابخانه ملی به‌عنوان کتابخانه مادر کشور و با توجه به نقش انکارناپذیری که در غنای فکری و معنوی ملت دارد نیازمند به مدیریتی صحیح است تا بتواند به اهداف خود نایل گردد. این امر مستلزم تصمیم‌گیری‌های بی‌نقص مدیران است؛ و همان‌طور که اشاره شد، MIS می‌تواند در این راه به مدیران کمک کند. سامانه اطلاعات مدیریت پیچیدگی‌های بسیاری دارد و در ابعاد مختلفی چون مدیریت، مدیریت اطلاعات، فناوری اطلاعات، رایانه، و علوم ارتباطات بررسی می‌شود. پژوهش حاضر سعی دارد به MIS در کتابخانه ملی نگاهی بنیانی داشته باشد و شناخت دیدگاه‌های مدیران رده میانی کتابخانه ملی به‌عنوان کاربران اصلی MIS را مد نظر قرار دهد. بدین معنا که مدیران کتابخانه چه دیدگاهی در رابطه با استفاده از این سامانه در کتابخانه دارند.

تاکنون پژوهش‌های متعددی در خصوص این سامانه و دیگر نظام‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها در داخل و خارج از کشور انجام شده است. به‌طور مثال، حیدری (۱۳۷۸) پژوهشی را با موضوع بهینه‌سازی جریان اطلاعات مدیریتی و با هدف روند گردآوری، سازماندهی، و اشاعه اطلاعات مدیریتی در سه مرکز اطلاع‌رسانی خدمات علمی جهاد سازندگی، پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران، و سازمان اسناد ملی در قالب طرح نظام اطلاعاتی مدیریت به‌انجام رسانده و راه‌اندازی MIS را در این سازمان‌ها امکان‌پذیر دانسته است. اصغری (۱۳۸۹) به اهمیت MIS و نقش آن در سازمان‌ها توجه داشته و یکی از موانع بسیار مهم در راستای به‌کارگیری MIS را نداشتن شناخت، مهارت، و بینش لازم در مدیران سازمان‌ها مطرح کرده است. وی تلاش داشته است ارتباط بین کیفیت سامانه اطلاعات مدیریتی و نقش تصمیم‌گیری مدیران در شرکت پارس الکترونیک را تبیین نماید.

اکبری و عاصمی (۱۳۹۰) با بررسی وضعیت سامانه اطلاعات مدیریتی در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در شهر تهران نشان دادند که در هیچ‌یک از آنها MIS به‌صورت کامل استقرار پیدا نکرده است. همچنین، اکبری، عاصمی، و ریاحی نیا (۱۳۹۰) با بررسی وضعیت اطلاعات ارائه‌شده به مدیران سطوح مختلف کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های مشخص شده این دو وزارتخانه نشان دادند که وضعیت اطلاعات دریافتی مدیران در سطح مطلوبی قرار ندارد. پژوهشگران، جهت رفع این خلأ، سامانه اطلاعات مدیریتی را پیشنهاد دادند. مرادی علی‌آبادی، شهبازی، طهماسبی فرد، و فهیمی (۱۳۹۱) در یک جمع‌بندی کلی به بیان مشکلات به‌کارگیری MIS در سازمان‌های ایران پرداخته و این مشکلات را در سه

دسته کلی موانع انسانی (مانند ناآگاهی مدیران از اهمیت نظام)، سازمانی (مانند پیش نیازهای لازم در سازمان)، و محیطی (مانند عدم وجود امکانات لازم در کشور) توصیف کرده‌اند. این عوامل تأثیر نامطلوبی بر سازمان‌های کشور به همراه دارد.

ایوانز و توماس^۱ (۲۰۰۷) کتابخانه ملی ولز^۲ را با هدف تبیین تجربه‌های این کتابخانه در پیاده‌سازی سامانه اطلاعات مدیریت یکپارچه بررسی و تأکید کردند که نیاز به رویکردی انعطاف‌پذیر برای برنامه‌ریزی و مشاوره مداوم با کارکنان کتابخانه همواره احساس می‌گردد. دلبریج و فیشر^۳ (۲۰۰۷) با بررسی راه‌هایی که مدیران به کار می‌گیرند تا از طریق آنها به درک بهتری از امور کتابخانه‌ها و نظام‌های اطلاعاتی کتابخانه برسند نشان دادند که نظام‌های اطلاعاتی در فعالیت کتابخانه‌ها تأثیر دارد و منجر به شناخت موقعیت‌های چالش‌برانگیز و بهبود فعالیت‌های کتابخانه می‌شود. نرانجو گیل^۴ (۲۰۰۹) با بررسی ۹۲ گروه، متشکل از مدیران سطح بالای سازمان تلاش کرد تا تفاوت بین عملکرد هر یک از مدیران را در رابطه با به‌کارگیری و استفاده از سامانه اطلاعات مدیریت و اجرای تصمیمات راهبردی تحلیل کند. یافته‌های وی چگونگی تأثیرگذاری سامانه اطلاعات مدیریت را بر پیاده‌سازی راهبردهای سازمانی نشان می‌دهد. امتیاز احمد^۵ (۲۰۰۹) در پژوهشی درباره سامانه اطلاعات مدیریت در کتابخانه‌های دانشگاهی چاتیسگاره^۶، ضمن تأکید بر تحولات دنیای امروز در کاربرد فناوری‌های نوین به ضرورت استفاده از آنها در کتابخانه‌های دانشگاهی اشاره می‌کند. کیوینن و لامین تاکنن^۷ (۲۰۱۳) نیز با بررسی MIS در یکی از بیمارستان‌های کشور فنلاند براساس دو محور اصلی شامل "دسترسی به اطلاعات" و "استفاده از اطلاعات" از دیدگاه مدیران پرداخته است و به عامل‌های بسیاری که هر یک می‌توانند بر استفاده و کاربردپذیر بودن MIS تأثیر بگذارند اشاره کرده است.

در یک جمع‌بندی مختصر، بیشتر پژوهش‌های انجام‌شده به MIS در یک سازمان خاص توجه داشته‌اند و مسائل مرتبط با طراحی نظام و یا ارزیابی آن را بررسی نموده‌اند. همچنین، ضمن تأکید بر اهمیت استفاده از MIS در دنیای امروز، به موانع استفاده از این سامانه در سازمان‌ها توجه شده است؛ اما در داخل کشور به سامانه اطلاعات مدیریت در کتابخانه‌ها کمتر توجه شده است. بر این مبنا، پژوهش حاضر با هدف شناخت نقش و جایگاه سامانه اطلاعات مدیریت در کتابخانه ملی ایران از دیدگاه مدیران پرداخت تاروشن کند که مدیران میانی کتابخانه ملی به چه اطلاعاتی نیاز دارند و از چه راه‌هایی بدان دست می‌یابند و نظر آنان در خصوص وضعیت MIS در کتابخانه چیست؛ چالش‌های ناشی از عدم یکپارچه بودن MIS و یا نبود آن در کتابخانه؛ عوامل بازدارنده آن؛ و مزایای به‌کارگیری یک MIS یکپارچه و استاندارد کدام‌اند.

1. Evans & Thomas
2. National Library of Wales
3. Delbridge & Fisher
4. Naranjo-Gill
5. Imtiaz Ahmed
6. Chhattisgarh
7. Kivinen & Lammint-
akanen

روش‌شناسی

در این پژوهش از رویکرد کیفی^۱ و روش مطالعه موردی^۲ استفاده شده است. جامعه پژوهش، کلیه مدیران رده میانی کتابخانه ملی ایران^۳ که براساس چارت سازمانی این کتابخانه شامل ۱۴ مدیر در هریک از "اداره‌های کل" کتابخانه ملی (اداره کل حوزه ریاست و روابط عمومی، اداره کل حراست، اداره کل کتاب‌های خطی و نادر، اداره کل اطلاع‌رسانی، اداره کل پردازش و سازماندهی، اداره کل فراهم‌آوری و حفاظت، اداره کل منابع دیجیتال، اداره کل فناوری و ارتباطات، اداره کل پژوهش و آموزش، اداره کل برنامه‌ریزی و توسعه، اداره کل امور حقوقی و هماهنگی استان‌ها، اداره کل تداکارات و خدمات عمومی، اداره کل امور مالی، و اداره کل امور اداری) است. به‌علت برخی محدودیت‌ها (از جمله محدودیت زمان مدیران و پژوهشگران)، دیدگاه نفر از مدیران رده میانی کتابخانه که داوطلب شرکت در مصاحبه بودند مورد بررسی قرار گرفت. ابزار مصاحبه برای گردآوری داده‌ها استفاده شد. تمامی مصاحبه‌ها به‌شکل نیمه‌ساختاریافته و در تابستان سال ۱۳۹۳ صورت پذیرفت. برای اطمینان از روایی محتوا و پیوند پرسش‌های مصاحبه با هدف پژوهش، این پرسش‌ها توسط چند تن از صاحب‌نظران ارزیابی و تأیید شد. قبل از انجام هر مصاحبه، متن کوتاهی جهت آشنایی با محور مصاحبه، در اختیار اعضای جامعه پژوهش قرار گرفت. به‌منظور افزایش دقت در تحلیل‌ها، تمام مصاحبه‌ها ضبط و در مرحله بعدی پیاده‌سازی و سپس تحلیل شد. تحلیل داده‌ها براساس مبانی کدگذاری (کدگذاری باز^۴، کدگذاری محوری^۵، و کدگذاری انتخابی^۶) و تحلیل محتوای کیفی در روش داده‌بنیاد (گراند تئوری)^۷ صورت گرفت.

یافته‌ها

• اطلاعات مدیریتی مورد نیاز مدیران و راه‌های کسب آن
هریک از مدیران برای ایفای نقش مدیریتی خود در کتابخانه به اطلاعات نیاز دارند؛ نوع و میزان این اطلاعات به ماهیت اداره تحت سرپرستی مورد نظر بستگی دارد. دور از ذهن نیست که تم
امی مدیران به اهمیت در اختیار داشتن اطلاعات کافی اشاره داشته‌اند. در نمودار ۱ سعی شده است دسته‌بندی این اطلاعات مورد نیاز و راه‌های کسب آن نمایش داده شود.

1. Qualitative approach

2. Case study

۳. در سال ۱۳۸۱ براساس مصوبه

شماره ۱۰۳۳۸۲/۱۹۰۱ مورخ

۱۳۸۱/۶/۹ شورای عالی، مبنی

بر ادغام سازمان اسناد ملی

ایران با کتابخانه ملی ایران،

سازمان اسناد و کتابخانه ملی

ایران تشکیل گردید. هم

اکنون آرشیو ملی و کتابخانه

ملی در قالب یک سازمان

واحد و در دو ساختمان مستقل

"کتابخانه ملی" و "کنجینه

اسناد ملی ایران" فعالیت

دارند. از آنجا که توجه به

سامانه اطلاعات مدیریت در

هر دو سازمان پیچیدگی‌هایی

را به‌همراه دارد، بنا بر هدف

این پژوهش، فقط کتابخانه

ملی ایران مدنظر قرار

گرفته است و براساس ساختار

سازمانی کتابخانه (قابل

مشاهده در نشانی الکترونیکی

<http://www.nlai.ir/De->[fault.aspx?tabid=406](http://www.nlai.ir/De-(fault.aspx?tabid=406)

مدیران رده میانی کتابخانه

ملی به‌استثناء بخش اسناد

(اداره‌های مرتبط با اسناد

و آرشیو) و پژوهشکده اسناد

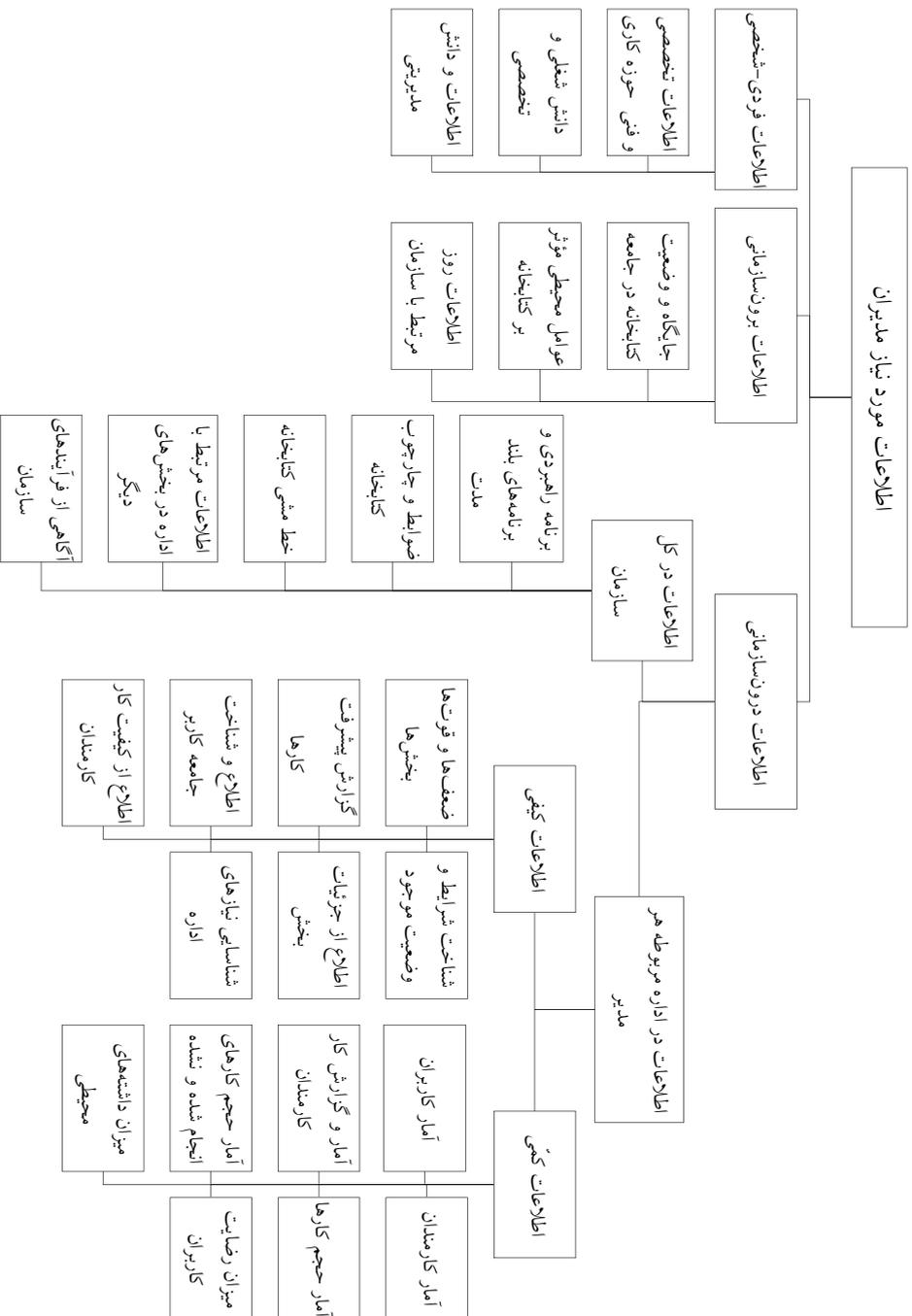
تعیین شدند.

4. Opening coding

5. Axial coding

6. Selective coding

7. Grounded theory



نمودار ۱. اطلاعات مدیریتی مورد نیاز مدیران رده میانی در کتابخانه ملی

هدف پژوهش، این مجال را نمی‌داد که به اطلاعات مورد نیاز هر مدیر به صورت مجزا و عمیق پرداخته شود، اگرچه چنین کاری نخستین گام در طراحی یک سامانه اطلاعات مدیریتی پیشرفته محسوب می‌شود. تصویر کلی از آنچه مدیران کتابخانه به عنوان اطلاعات مدیریتی در کتابخانه ملی بیان داشته‌اند، در نمودار ۱ قابل مشاهده است. این اطلاعات در سه دسته کلی جای گرفته‌اند: اطلاعاتی که در داخل سازمان هستند، اطلاعاتی که در خارج سازمان هستند، و اطلاعاتی که مدیر با خود به همراه دارد. این اطلاعات می‌تواند رسمی یا غیررسمی، و کلی یا جزئی برای هر مدیر کتابخانه مطرح باشد. هریک از اطلاعات مطرح شده به این یک شیوه در اختیار مدیران قرار می‌گیرد و از آنجا که پرداختن به هریک در این پژوهش نمی‌گنجد، در جدول ۱ نگاه کلی به مجراهایی که از طریق آنها مدیران به کسب اطلاعات مورد نیاز خود می‌پردازند، اشاره شده است.

البته ممکن است همه مدیران از همه این راه‌ها به طور هم‌زمان و یا تواتماً استفاده نکنند. بعضی نظرات مدیران نیز بدین شرح است: "اول از همه من مداوم و مستمر از رئیس‌های هر بخش گزارش می‌خواهم، یعنی از وقایعی که در کل اداره رخ می‌دهد باید خبر داشته باشم." و یا "در مقابل کاری که از آنجا خواستم گزارش می‌خواهم."، "به نظر من همه مدیرها چه به صورت رسمی، چه غیررسمی، و چه هدفمند یا تصادفی در محیط کتابخانه اطلاعات خود را به دست می‌آورند"، به طور مثال، "گزارش‌ها یا آمار موجود در وبگاه کتابخانه، یا برای بخش من، نرم‌افزار رسا که با رسا می‌توانم بینم چه چیزی در جریان است"، "کسب اطلاعات به هوش مدیریتی و عوامل کمک‌کننده مدیر بستگی دارد".

• وضعیت سامانه اطلاعات مدیریتی در کتابخانه از دید مدیران

همان‌طور که بیان شد، اساساً هر مدیری برای مدیریت نیاز به اطلاعات جاری سازمان دارد. کسب این اطلاعات به وسیله مدیران می‌تواند از شیوه کاملاً دستی تا خودکار و پیشرفته صورت پذیرد. براساس مشاهدات و بررسی‌های پژوهشگر، در حال حاضر نظام اطلاعاتی و خرده‌نظام‌های متعددی در کتابخانه فعال هستند که برای نمونه می‌توان نظام برنامه جامع کتابخانه‌ای رسا، نظام اطلاعات پرسنلی و اداری، نظام اتوماسیون مکاتبات اداری، نظام کتابخانه دیجیتال، سامانه بخش نابینایان، سامانه کنترل تردد، نظام مالی، سامانه ارزیابی عملکرد کارکنان، سامانه برنامه‌ریزی، و سامانه آموزش را نام برد. این در حالی است که اگر از عملکرد درست و جامعیت هریک از این سامانه‌ها نیز صرف‌نظر کنیم، نمی‌توان مطمئن بود که آنچه در تعریف یک سامانه اطلاعات مدیریتی جامع و یکپارچه (که کار جمع‌آوری داده‌ها، پردازش، و برونداد علمی را انجام می‌دهد) بیان می‌شود با خرده‌نظام‌های موجود در کتابخانه مطابقت کامل داشته باشد.

جدول ۱. راه‌های کسب اطلاعات مدیران در کتابخانه ملی

| ردیف | مقوله | خرده مقوله | مؤلفه |
|------|----------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------|
| ۱ | داخل کتابخانه | دستی / سنتی | دریافت گزارش از رئیس‌های هر زیرگروه در آن اداره (به صورت دوره‌ای) |
| ۲ | | | انواع گزارش‌های سلسله مراتبی |
| ۳ | | | گزارش‌های مدیران دیگر اداره‌ها |
| ۴ | | | جلسات و گردهمایی‌ها با کارمندان اداره |
| ۵ | | | جلسات و گردهمایی کلیه مدیران کتابخانه |
| ۶ | | | اسناد و مدارک چاپی موجود |
| ۷ | | | تماس‌های تلفنی |
| ۸ | | | مطالعه پژوهش‌های انجام شده در کتابخانه |
| ۹ | | | ملاقات و ارتباطات رو در رو با همکاران و کارمندان |
| ۱۰ | | | استفاده از تجارب مدیران قبلی |
| ۱۱ | خودکار/ الکترونیک | | نظام کتابخانه‌ای رسا |
| ۱۲ | | | نظام اتوماسیون اداری |
| ۱۳ | | | پرتال هر اداره و پرتال کل کتابخانه |
| ۱۴ | | | نظام کتابخانه دیجیتال |
| ۱۵ | | | نظام اداری (چارگون) |
| ۱۶ | | | انواع نرم‌افزارهای فعال در هر اداره (مالی، ثبت اطلاعات کارمندان، و ...) |
| ۱۷ | | | شبکه اینترنت داخلی کتابخانه |
| ۱۸ | | | اینترنت |
| ۱۹ | خارج از کتابخانه | ۲۰ | پژوهش و جستجو |
| | | | مطالعه منابع و متون |
| | | | تبادل اطلاعات با دیگران |
| | | ۲۱ | |

برخی مدیران بر این اعتقاد بوده‌اند که وجود نظام‌های اطلاعاتی و نرم‌افزارهای مختص هر بخش و استفاده هم‌زمان از آنها به معنای استفاده از سامانه اطلاعات مدیریت کتابخانه‌ای در کتابخانه ملی است. در مقابل، بیشتر مدیران (۷۵ درصد) بر این باورند که سامانه اطلاعات مدیریت کتابخانه‌ای جامع و یکپارچه در کتابخانه استقرار ندارد. آنها عقیده دارند به صورت اصولی و بنیادی چنین سامانه‌ای در کتابخانه راه‌اندازی نشده و خرده‌نظام‌های موجود فقط جنبه‌های محدودی از یک سامانه اطلاعات مدیریت کتابخانه‌ای را دربرمی‌گیرد. برای نمونه، مدیری چنین بیان نموده است: "از سامانه اطلاعات مدیریت، تعاریف استاندارد و وجود دارد و تا آنجا که من اطلاع دارم شاخص‌های مختلفی برای آن مطرح است، براساس این شاخص‌ها نمی‌توان MIS را به صورت کامل در کتابخانه رؤیت کرد، مجموعه‌ای از نظام‌های اطلاعاتی در کتابخانه موجود است که کمک می‌کند مدیر تصمیم بگیرد ولی ویژگی‌های MIS را پوشش نمی‌دهد." همچنین مدیران به مکاتبات اداری و گزارش‌های دریافتی خود اشاره کردند که این موارد در حالتی بین دستی و خودکار معلق مانده و گاهی نیز هم به صورت دستی و هم به صورت الکترونیک انجام می‌شود که خود موجب مشکلاتی شده است. برخی مدیران نیز اظهار داشته‌اند که گاه از نظام‌های موجود نیز استفاده درستی صورت نمی‌گیرد. به طور مثال، "داشتن نرم‌افزار یک سوی قضیه است و بحث استفاده از آنها یک سوی دیگر. باید دید همین سامانه یا نظامی که فعال است آیا از کارایی واقعی برخوردار است یا خیر. آیا همه از آن استفاده می‌کنند یا اصلاً می‌دانند چگونه از آن استفاده کنند و ...".

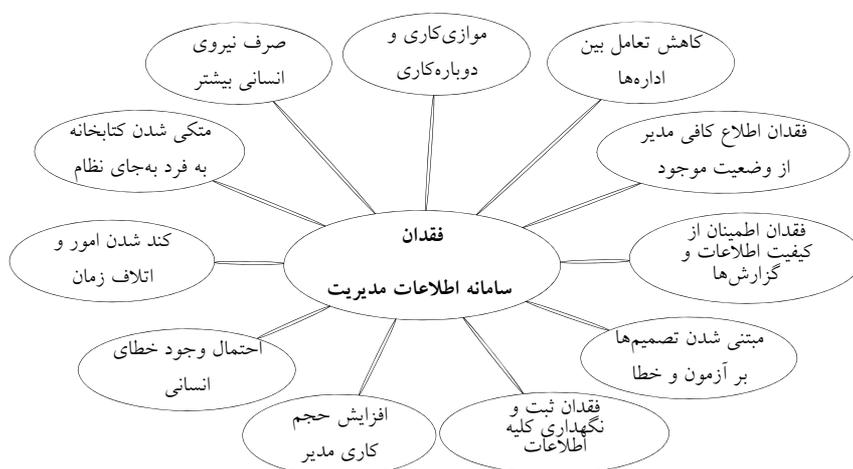
با وجود این دو دیدگاه متفاوت، آنچه که کلیه مدیران بدان اشاره داشتند اهمیت و مفید بودن چنین سامانه‌ای برای کتابخانه است، همه آنان به نقشی که MIS می‌تواند در مدیریت آنها داشته باشد، تأکید ورزیده‌اند. مصاحبه‌شوندگان از سامانه اطلاعات مدیریت کتابخانه‌ای به عنوان عنصری مهم یاد کرده‌اند و وجود MIS در کتابخانه را موجب پیشرفت و گسترش خدمات کتابخانه می‌دانند. نیاز به استفاده از MIS و تمایل به استفاده از آن در نظرات مدیران مشهود است. مدیران برای MIS یکپارچه و مطلوب در کتابخانه، ویژگی‌هایی را مد نظر داشته و از آن انتظاراتی دارند که به طور خلاصه بدین شرح است:

- اطلاعات با کیفیت (از لحاظ محتوا، شکل، و زمان) را در اختیارشان قرار بدهد؛
- قابلیت ارائه انواع گزارش‌های آماری را داشته باشد؛
- بین اطلاعات موجود، پیوند و ارتباط برقرار کند؛
- مغایرت‌ها را مشخص نماید؛
- امکان ارائه گزارش‌های مقایسه‌ای را داشته باشد؛
- اطلاعات مراجعان و کاربران کتابخانه را به مدیران انتقال دهد؛

- در شناخت نیازهای اطلاعاتی کاربران مؤثر باشد؛
- اطلاعات بخش‌های مختلف را نیز در اختیار مدیران بگذارد؛
- موجب بهبود جریان اطلاعاتی در سازمان گردد؛
- مدیران را در خدمت‌رسانی به کاربران یاری دهد؛
- قابلیت گزارش‌دهی به شکل‌های مختلف در دوره‌های زمانی مختلف را داشته باشد؛ و
- انعطاف‌پذیر باشد.

• چالش‌های ناشی از عدم یکپارچگی و یا نبود سامانه اطلاعات مدیریت

مدیران کتابخانه در این خصوص تصور می‌کنند که نبود MIS در کتابخانه و یا یکپارچه و جامع نبودن آن پیامدهایی را به همراه دارد. آنها بر این باورند که با توجه به حجم عظیمی از اطلاعات که مدیران با آن سروکار دارند و با توجه به گستردگی و مسئولیت زیاد آنها، نبود سامانه اطلاعات مدیریت در کتابخانه یا یک MIS ناقص می‌تواند منجر به بروز خلأهایی در کار گردد. این موارد در نمودار ۲ ذکر شده است. برخی نظرات مدیران نیز به این شرح است: "وقتی مطمئن نیستم که اطلاعاتی که به من رسیده درست است یا نه باعث می‌شود خودم مجبور به بررسی بشوم یا دوباره از کارمندم بخواهم گزارش بدهد که هم وقت من را می‌گیرد هم کارمند و هم کارها ناتمام می‌ماند و..."، "می‌خواهم یک مثال بزنم اگر یک کار را فلان فرد انجام می‌دهد و دیگران هم از آن اطلاع ندارند، حالا یک روز آن فرد نباید تکلیف چیست؟ کار می‌خواهد تا فردا".



نمودار ۲. چالش‌های ناشی از نبود یا نقص در سامانه اطلاعات مدیریت در کتابخانه ملی

مدیران کتابخانه نبود MIS یا نقص در آن را عاملی می‌دانند که سبب می‌شود از کیفیت اطلاعات به دست آمده از بُعد زمان، محتوا، و ساختار مطمئن نباشند و یا رضایت کافی نداشته باشند. مدیر قادر نخواهد بود، اطلاعات جامعی از بخش خود و دیگر بخش‌ها به دست آورد. کاهش تعامل و تبادل اطلاعات بین بخش‌ها و بی‌اطلاع بودن از سایر بخش‌های سازمان سبب می‌شود هر بخش به صورت جزیره‌ای عمل کند و حتی در برخی موارد، دوباره کاری صورت گیرد. بدین ترتیب، نداشتن چنین سامانه‌ای را در کتابخانه مانعی در رسیدن به اهداف کتابخانه و خدمت‌رسانی به کاربران تلقی کرده‌اند.

• عوامل بازدارنده در ایجاد یک سامانه اطلاعات مدیریت یکپارچه

به جز مدیرانی که معتقد بر فعال بودن MIS در کتابخانه هستند و خرده‌نظام‌های موجود را به منزله سامانه اطلاعات مدیریت تلقی می‌کنند، سایر مدیران، عواملی را که سبب عدم استقرار MIS یکپارچه و یا موانع به کارگیری آن در کتابخانه می‌شود را برشمرده‌اند که در جدول ۲ قابل مشاهده است.

جدول ۲. عوامل بازدارنده در ایجاد سامانه اطلاعات مدیریت در کتابخانه ملی

| ردیف | مقوله | مؤلفه‌ها |
|------|--------------------------|----------------------------------------------------------------|
| ۱ | موانع فرهنگ سازمانی | مقاومت در برابر تغییر در سازمان |
| ۲ | | مدیریت فردمحور (نه نظام‌محور) |
| ۳ | | نبود تفکر و نگرش نظام‌مند در سازمان |
| ۴ | | ترس از شفاف‌سازی (به‌عنوان یکی از پیامدهای MIS) |
| ۵ | | تمایل برخی از مدیران به شیوه‌های دستی |
| ۶ | موانع مدیریتی | نادیده گرفته شدن MIS از سوی اداره متولی آن در سازمان |
| ۷ | | نادیده گرفته شدن MIS در خط‌مشی و برنامه کتابخانه |
| ۸ | | پایبند نبودن به برنامه‌های کتابخانه و اعمال علائق شخصی مدیریتی |
| ۹ | | ناآگاهی از کاربردها و امکانات MIS |
| ۱۰ | | ناآگاهی از ضرورت استفاده از MIS در دنیای امروز |
| ۱۱ | محدودیت‌های زمانی | فرآیند طولانی و زمان‌بر پیاده‌سازی سامانه |
| ۱۲ | موانع زیرساختی- امکاناتی | محدودیت‌های مالی و بودجه |
| ۱۳ | | ضعف سازمان در آرشیو و اسناد الکترونیک |
| ۱۴ | | نبود زیرساخت‌های فنی مناسب |

• مزایای استفاده از سامانه اطلاعات مدیریت در کتابخانه ملی

در مقابل چالش‌هایی که نبود سامانه اطلاعات مدیریت یکپارچه در کتابخانه به همراه دارد، مطمئناً بهره‌گیری از یک MIS جامع و استاندارد برای کتابخانه مفید خواهد بود. به‌طور کلی، از نظام‌های اطلاعات مدیریت می‌توان برای جمع‌آوری و پردازش اطلاعات در کتابخانه و تصمیم‌گیری‌های مدیریتی بهره برد. کاربردهای عمده این نظام‌ها در کتابخانه کمک به روند تصمیم‌گیری‌های معمول، بهبود تأمین و کنترل منابع، تسهیل بودجه‌بندی و تخصیص اعتبار، تسریع سنجش عملکرد کتابخانه، و کمک به برنامه‌ریزی بلندمدت است. همچنین، اطلاعات موجود در نظام‌های اطلاعات مدیریت را می‌توان با استفاده از فناوری اطلاعات در اختیار دیگر کتابخانه‌ها، سازمان‌های دولتی، مؤسسات پژوهشی، و حتی کاربران نهایی قرار داد (مختاری، ۱۳۸۵، ص ۱۸۰۵-۱۸۰۶). علاوه بر مزایای ذکر شده می‌توان چنین اظهار داشت که مدیران تردیدی در تأثیرگذاری MIS در رشد، پیشرفت، و گسترش کتابخانه ملی ندارند. هریک از آنها به برخی امکانات و شرایطی که با فعالیت سامانه اطلاعات مدیریت فراهم می‌شود، اشاره کرده‌اند که در جدول ۳ در ۱۱ محور مشخص شده است.

جدول ۳. مزایای استفاده از سامانه اطلاعات مدیریت در کتابخانه ملی

| ردیف | مقوله | مؤلفه‌ها |
|------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| ۱ | مزایای استفاده از MIS در کتابخانه ملی | صرفه‌جویی در هزینه، نیروی انسانی، فضا، و زمان |
| ۲ | | امکان تصمیم‌گیری براساس مستندات و دریافت بازخوردهای هر تصمیم |
| ۳ | | داشتن تصویری کامل و گویا از وضعیت موجود کتابخانه جهت برنامه‌ریزی |
| ۴ | | در دسترس قرار داشتن اطلاعات گذشته برای مدیران آینده |
| ۵ | | دریافت گزارش و دسترسی به اطلاعات باکیفیت (دقیق، جامع، به‌روز، به‌موقع و ...) |
| ۶ | | جلوگیری از پراکندگی اطلاعات و سهولت در دسترسی به آنها |
| ۷ | | دسترسی به گزارش‌ها و اطلاعات آماری دقیق |
| ۸ | | سرعت در جریان و گردش اطلاعات در کتابخانه |
| ۹ | | مشخص شدن مغایرت‌ها و کمک به رفع آنها |
| ۱۰ | | تبدیل چالش‌ها به فرصت‌ها و افزایش راندمان کاری |
| ۱۱ | | آگاهی از نیازهای کاربران و کمک به خدمت‌رسانی بهتر به آنها |

بحث و نتیجه گیری

لازمه مدیریت در کتابخانه ملی، مانند هر سازمان پویای دیگر، دسترسی به اطلاعات مدیریتی است. این اطلاعات برای همه مدیران کتابخانه یکسان نیست و همان طور که مدیران کتابخانه نیز بیان داشته‌اند به علت گستردگی سازمان، اطلاعات مدیریتی مورد نیاز هر یک از آنان در اداره‌های مختلف بنا بر ماهیت و وظایف آن اداره تفاوت‌هایی با یکدیگر دارند. با این وجود، به کارگیری سامانه‌ای مانند سامانه اطلاعات مدیریت در کتابخانه ملی که بتواند راه‌گشای بسیاری از مسائل باشد در کل کتابخانه احساس می‌شود. کتابخانه ملی به‌عنوان بنیادی که اطلاع‌مدار و برای اطلاع‌رسانی بنا نهاده شده و عنصر اصلی آن اطلاعات است و همه کارکنان و کاربران آن با اطلاعات سروکار دارند، باید بتواند در فراهم‌آوری اطلاعات مورد نیاز مدیران خود نیز پیش قدم باشد.

این مقاله نگاهی به دیدگاه مدیران میانی کتابخانه ملی در خصوص سامانه اطلاعات مدیریت داشت و بخش‌های بسیاری از یافته‌های این پژوهش با آنچه در پژوهش‌های پیشین آمده هم‌راستاست. بدان معنا که مانند سایر پژوهش‌ها به مفید بودن سامانه MIS در کتابخانه‌ها (به‌طور خاص در کتابخانه ملی) اشاره دارد. برای نمونه، اکبری و عاصمی (۱۳۹۰) پس از بررسی چند کتابخانه دانشگاهی، خلأ و نبود چنین سامانه‌ای را کمبود جدی در عصر حاضر بیان می‌کنند و به ضرورت ایجاد آن تأکید می‌ورزند. همچنین، دلبریج و فیشر^۱ (۲۰۰۷) مزایای متعددی را در خصوص استفاده از سامانه‌های اطلاعاتی در کتابخانه مطرح می‌کنند که با دیدگاه مدیران کتابخانه ملی مشابه است. امتیاز احمدی^۲ (۲۰۰۹) نیز هدف MIS در کتابخانه‌ها را در ۴ عامل مهم مطرح شامل بهبود فرایند تصمیم‌گیری، تأمین اطلاعات از داخل و خارج کتابخانه، سنجش و ارزیابی اهداف کتابخانه، و تأمین اطلاعات برای برنامه‌ریزی راهبردی مد نظر قرار داده است که دقیقاً همان مواردی است که در طول این پژوهش نیز به‌نوعی به آنها اشاره شد. بسیاری از عواملی که در پژوهش مرادی علی‌آبادی (۱۳۹۱) در خصوص مشکلات به‌کارگیری MIS در سازمان‌های کشور بیان شده است، با عوامل مطرح‌شده توسط مدیران کتابخانه ملی همخوانی دارد.

هریک از مدیران در بخش‌های مختلف کتابخانه ملی تجربه‌سال‌ها فعالیت و مدیریت دارند، بنابراین دیدگاه‌های آنها می‌تواند منعکس‌کننده زمینه و بافت کتابخانه ملی برای پذیرش این سامانه باشد. بهره‌گیری از این سامانه به کتابخانه ملی ایران کمک خواهد کرد در مسیر پیشرفت و گسترش، با سرعت بیشتری طی مسیر نماید. البته استقرار این سامانه به‌صورت استاندارد و جامع نیازمند برنامه‌ریزی دقیق، لحاظ کردن کلیه نیازهای اطلاعاتی مدیران، و فراهم کردن زیرساخت‌ها و بستر مناسب منطبق با نیازهای کتابخانه ملی ایران

1. Delbridge & Fisher
2. Imtiaz Ahmaed

است. موفقیت MIS یکپارچه در کتابخانه ملی ایران علاوه بر نیاز به زیرساخت‌های فنی و مسائل مالی و مانند آنها، تا حد زیادی به دو عامل فرهنگ سازمانی و تفکر سیستمی در این سازمان ارتباط دارد.

بدین لحاظ، پیشنهاد می‌شود پیش از راه‌اندازی و استفاده از MIS یکپارچه به عواملی چون طراحی جامع و اختصاصی آن برای کتابخانه ملی ایران، امکان‌سنجی راه‌اندازی سامانه MIS در کتابخانه، شناخت دقیق نیازهای اطلاعاتی مدیران، شفاف‌سازی در کل سازمان، شناخت ماهیت سازمان و در نظر گرفتن سازمان‌های وابسته به کتابخانه ملی، ویژگی‌های مورد نظر مدیران، ویژگی‌ها و نیازهای جامعه کاربران کتابخانه ملی ایران، شناخت کامل محیط درونی و بیرونی سازمان، آموزش چگونگی استفاده از MIS و بسیاری موارد دیگر مد نظر قرار گیرد.

مآخذ

- اصغری، شکوفه (۱۳۸۹). *رابطه کیفیت سامانه اطلاعات مدیریت (MIS) و نقش تصمیم‌گیری مدیریت از دیدگاه کارکنان کارخانجات پارس الکترونیک*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور استان فارس، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، فارس.
- اکبری، علی؛ عاصمی، عاصفه (۱۳۹۰). *سیستم‌های اطلاعات مدیریت در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی شهر تهران از دیدگاه مدیران*. *رویکردهای نوین آموزشی*، ۱۴ (۲)، ۹۹-۱۱۶.
- اکبری، علی؛ عاصمی، عاصفه؛ و ریاحی‌نیا، نصرت (۱۳۹۰). *توان نرم‌افزارهای موجود در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی شهر تهران در ارائه اطلاعات مورد نیاز به مدیران کتابخانه‌ری و اطلاع‌رسانی*، ۴ (۱۴)، ۹۱-۱۱۴.
- حیدری، مجید (۱۳۷۸). *طرح بهینه‌سازی جریان اطلاعات مدیریتی در مراکز اطلاع‌رسانی (مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهاد سازندگی، مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران و سازمان اسناد ملی ایران)*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، تهران.
- رنگریز، حسن (۱۳۸۷). *تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم اطلاعات مدیریت*. تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی.
- سرلک، محمدعلی؛ فزاتی، حسن (۱۳۸۷). *سیستم‌های اطلاعات مدیریت پیشرفته*. تهران: دانشگاه پیام نور.
- محمودی، محمد (۱۳۸۶). *سیستم‌های اطلاعاتی در مدیریت*. تهران: دانشگاه تهران، مؤسسه انتشارات و چاپ.
- مرادی علی‌آبادی، بهاره؛ شهبازی، وحید؛ طهماسبی فرد، حامد؛ و فهیمی، رضا (۱۳۹۱). *بررسی مشکلات به کارگیری سامانه اطلاعات مدیریت در سازمان‌های کشور*. *ماهنامه عصر فناوری اطلاعات*، ۱ (۷۶)، ۱۱۲-۱۱۷.

- Delbridge, R., & Fisher, Sh. (2007). The use of soft systems methodology (SSM) in the management of library and information services: a review. *Library Management*, 28 (6&7), 306 – 322. Retrieved July 23, 2014, from <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/01435120710774459>
- Evans, M. F., & Thomas, S. (2007). *Implementation of an integrated information management system at the National Library of Wales: a case study*. Program. 41 (4), 325 – 337. Retrieved July 18, 2014, from <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/00330330710831558>
- Intiaz A. m. (2009). Management information systems in university libraries of Chhattisgarh. Poster paper. ICAL. Retrieved July 23, 2014, from http://crl.du.ac.in/ical09/papers/index_files/ical-121_185_722_1_PB.pdf
- Kivinen, T., & Lamintakanen, J. (2013). The success of a management information system in health care - a case study from Finland. *International Journal of Medical Informatics*, 82 (2), 90-97. Retrieved July 23, 2014, from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1386505612000937>
- Mehta, V., Sudan, A.S., Dawra, S. (2003). *Management information system*. New Delhi: Anmal publications pvt.ltd.
- Moshref javadi, M. h. & Delshad Dastjerdia, M. (2011). Evaluation effect of, management information system implementation on personal resistance causes in Isfahan power plant management corporation in Iran. *Procedia Computer Science*. 3, 1296-1303. Retrieved July 24, 2014, from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187705091100007X>
- Naranjo-Gil, D. (2009). Management information systems and strategic performances: The role of top team composition. *International Journal of Information Management*. 29 (2), 104–110 Retrieved August 6, 2014, from <http://parsproject.xzn.ir/tarjome/109.pdf>
- Reitz, J. M (2004) . Management Information System. *Dictionary of Library and Information Science (ODLIS)*. S.V. Retrieved August 1, 2014, from http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_m.aspx#mis
- Shah, m. (2014). Impact of management information systems on school administration:

what the literature says. *Social and Behavioral Sciences*. 116, 2799-2804. Retrieved July 19, 2014, from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814006764>

استناد به این مقاله:

بهی مهر، سارا؛ ریاحی نیا، نصرت (۱۳۹۵). جایگاه سامانه اطلاعات مدیریت در کتابخانه ملی ایران. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۷ (۲)، ۷۱-۸۷.