

چالش‌های مسأله‌ای به نام خدمات اطلاع‌رسانی در ایران

اطلاعات
علوم و فناوری

فصلنامه علمی پژوهشی
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران
شاپا (چاپی) ۵۲۰۶-۱۷۳۵
شاپا (الکترونیکی) ۵۵۸۳-۲۰۰۸
نمایه در SCOPUS، LISA و ISC
<http://jlist.irandoc.ac.ir>
دوره ۲۶ | شماره ۳ | صص ۴۸۹-۴۹۱
بهار ۱۳۹۰

چکیده: مفهوم خدمت به کاربران در مراکز اطلاع‌رسانی ایران، همچنان موضوعی چالشی و بحث‌برانگیز است. به نظر می‌رسد که بخش عمده‌ای از جامعه دانشگاهی و پژوهشگر از خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی راضی نیستند؛ یافته‌های برخی از پایان‌نامه‌ها این مطلب را تأیید می‌کند. در چند سال گذشته، نتایج پایان‌نامه‌هایی که با استفاده از مدل‌هایی چون ServQual و LibQual به ارزیابی شکاف خدماتی میان انتظارات کاربران و آنچه که به طور عملی ارائه شده پرداخته‌اند، حاکی از آن است که سطح رضایت کاربران از خدمات، قابل توجه نیست؛ کاربران انتظاراتی فراتر از وضع موجود دارند. از سوی دیگر، یافته‌ها نشان می‌دهند که این وضعیت در کتابخانه‌های عمومی، به مراتب ناامیدکننده‌تر از کتابخانه‌های دانشگاهی است.

به لحاظ تاریخی، مقوله ارائه خدمت به جامعه از سوی مراکز دولتی در ایران در ضعیف‌ترین شکل خود قرار داشته است، زیرا کاربران یعنی استفاده‌کنندگان از خدمات، در برخی از مراحل فرایند مدیریت (نیازشناسی، طراحی نظام، تعریف روابط عمومی، ارائه خدمات، ارزیابی خدمات، و بازخورد به مدیران) جدی انگاشته نشده‌اند. هرچند که واکاوی ریشه‌های این رویکرد در مجال نوشته حاضر نیست، به جرات می‌توان ادعا کرد که دلیل عمده بی‌توجهی به خدمات در سازمان‌های دولتی، تأکید بیش از اندازه بر قوانین و فرایندها، به جای تأکید بر کاربران (جامعه استفاده‌کننده) و خدمت بوده است؛ به بیان دیگر، فرایندها بر هدف‌ها سایه افکنده است. اینکه در تحقق دولت الکترونیک و خدمات راه دور، زیاد موفق نبوده‌ایم بیشتر به خاطر فراموش کردن هدف‌ها، نیازها، رفتارها، و دیدگاه‌های جامعه بوده است.

در حوزه خدمات اطلاع‌رسانی، به نظر می‌رسد افراد جامعه به خود اجازه نمی‌دهند این‌گونه بیاندیشند که مراکز و کتابخانه‌ها، با همه امکاناتی که در اختیار دارند (نیروی انسانی، بودجه، فناوری، تجهیزات، و فضا)، متعلق به آنها و برای کمک به آنها فراهم شده است. کمتر بر این دیدگاه تأکید شده که فلسفه وجودی این‌گونه نهادهای اجتماعی برای خدمت به افراد جامعه است. به همین دلیل است که مراجعان به کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از گستره و تنوع خدماتی که باید به آنها ارائه شود ناآگاه هستند و به ساده‌ترین خدماتی که ارائه می‌گردد، اکتفا می‌کنند. به بیانی دیگر، احساس "در خدمت بودن" کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی، کمتر در کاربران به وجود می‌آید.

با وجود امکاناتی که فناوری‌های نوین در اختیار سازمان‌ها و مراکز هم‌چون کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی گذارده است، تداوم دیدگاه‌های سنتی و محافظه‌کاری در نوآوری، موجب عدم به وجود آوردن شرایط مناسب برای خدمات بهتر به جامعه است. برنامه‌های درسی رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی و نیز علوم رایانه وزن لازم را برای "خدمت‌محوری" در نظر نگرفته است. ناخرسندانه باید اعتراف کرد که تاکنون مبحث "کاربرمداری و خدمت‌مداری" در همایش‌های ملی و تخصصی حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی مورد توجه قرار نگرفته و مغفول مانده است^۱.

با توجه به آنچه مطرح شد، جا دارد نسبت به مفهومی که فلسفه وجودی حرفه ما را عینیت و بازتاب می‌دهد، یعنی "خدمت"، برخوردی علمی در سطحی ملی پیش گیریم. اکنون به مدد تجربه و دانشی که حرفه در اختیار دارد می‌توان کاستی گذشته را در راستای رضایتمندی جامعه جبران کرد. این امر، به‌ویژه با استفاده از فناوری‌های نوین می‌تواند برای طراحی و توسعه خدمات برون کتابخانه‌ای و راه دور مورد توجه قرار گیرد. واقعیت حاکی از آن است که بخش قابل توجهی از کاربران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مانند گذشته و به شکل حضوری، به این واحدها مراجعه نمی‌کنند. اکنون لازم است نه تنها برنامه‌ها و رویکردهای آموزشی را با تمرکز بر کاربران بازنگری کنیم، در عمل و در برنامه‌ریزی برای ارائه خدمات، کاربرمحوری را مورد توجه قرار دهیم. در این راستا و در طراحی نظام‌های اطلاع‌رسانی، به‌ویژه پایگاه‌ها و وبسایت‌ها نیز باید رویکردی کاربرمدار و مبتنی بر نیازها و رفتارهای اطلاعاتی کاربران پیش گرفت. بر این اساس، بیشترین تلاش کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی باید مبتنی بر سوق دادن امکانات و نیروها به ارائه خدمت به کاربران باشد. برای مثال، برخلاف آنچه در حال حاضر در جریان است، می‌توان مجرب‌ترین کارکنان را به جای تمرکز در پشت صحنه (مانند بخش فهرست‌نویسی و سفارشات)، در

۱. تنها یک همایش، آن هم در سطحی سازمانی، به مسأله خدمات پرداخته است: همایش راهکارهایی برای بهبود و توسعه خدمات در کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، مشهد، ۱۳۸۰. مجموعه مقالات این همایش در ویژه‌نامه فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی (بهار ۱۳۸۱) منتشر شده است.

بخش مرجع و اطلاع‌رسانی به کارگمارد و یا کارکنان را به شیوه‌ای چرخشی، میان بخش‌های فنی و خدماتی گردش داد تا دانش فنی آنان با دانش مرجع و اطلاع‌رسانی ادغام و تکمیل گردد. نقش نوین کتابداران و اطلاع‌رسانان، اکنون باید بر برون‌گرایی به جای درون‌گرایی و پویایی به جای واگرایی و کاربرمداری به جای نظام‌مداری استوار باشد^۱.

با استفاده از دانش و تجربه سایر بخش‌های خدماتی در جامعه، به‌ویژه بخش خصوصی، می‌توان به مشتری‌مداری و مدیریت نظام روابط با مشتری وزن بیشتری داد. حتی می‌توان نظام مدیریت دانش کاربران را با نظام مدیریت دانش کارکنان ادغام کرد تا از جمع این دانش‌ها مبنای غنی‌تری برای برنامه‌ریزی خدمات کارآمدتر به وجود آید. اهمیت توجه به خدمات در شرایط کنونی که بسیاری از کاربران بدون مراجعه به کتابخانه و با دسترسی به اینترنت به رفع نیازهای خود می‌پردازند، از آنچنان حساسیتی برخوردار است که می‌تواند روند «بی‌واسطه‌ای»^۲ را به واسطه‌گری مجازی اما هدمند و دانشمدار توسط کتابداران تبدیل کند. بدون تردید، در این رابطه، استفاده از نظریه‌های جامعه‌شناختی و روان‌شناختی و بازاریابی در زمینه خدمات مشتری‌مدار، می‌تواند راهگشا باشد.

رحمت‌الله فتاحی
سردبیر

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

۱. در این زمینه، مقاله‌های زیر می‌تواند سودمند باشد:

رحمت‌الله فتاحی. «برنامه‌ریزی و مدیریت توسعه خدمات در کتابخانه‌ها»، فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی ۱ (بهار ۱۳۸۱)، ص ۳-۱۴.

_____ . «تحلیل و بازآفرینی نقش کتابداران و اطلاع‌رسانان در عصر تحول» در مجموعه مقالات هفتمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، رشت ۱۹-۲۱ اسفند ۱۳۸۲ (تهران: مرکز مدارک علمی و انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۳)، ص ۳-۲۵.

_____ . «پاسخ به تغییر: برنامه‌ریزی و مدیریت توسعه خدمات برون کتابخانه‌ای در مراکز اطلاع‌رسانی تخصصی»، ارائه شده در هشتمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، آذر ۱۳۸۳، اصفهان (تهران: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، مرکز مدارک علمی، موزه و انتشارات، ۱۳۸۴)، ص ۱۷-۳۴.

2. Dis-intermediation