

ضرورت تبیین بهره‌وری در فعالیت‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی^۱

دکتر عباس حری^۲

چکیده: بهره‌وری به‌عنوان سنجش عملکرد و ارزیابی فعالیت‌های حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی حائز اهمیت است. سطوح مختلف سازمانی، بخشی، و ملی در امر محاسبه بهره‌وری این رشته در عرصه‌های مجموعه‌سازی، سازماندهی، و خدمات و عناصر مرتبط با آنها دارای نوعی رابطه سیستمی هستند که در سنجش بهره‌وری باید به‌صورت همه‌جانبه مورد توجه قرار گیرند. فعالیت‌های این حوزه را بدون ارزیابی بهره‌ورانه نمی‌توان ارزشگذاری کرد، و طبعاً سیاستگذاری، برنامه‌ریزی، و آینده‌نگری نیز بدون در اختیار داشتن چنین یافته‌هایی به درستی تحقق نخواهد یافت.

مقدمه

با وجود تعاریف متعدد و گوناگونی که از "بهره‌وری" شده است، هنوز هم تعریف آفتالیون در سال ۱۹۱۱ را می‌توان جامع‌ترین تعریفی دانست که از این اصطلاح داده شده است (تورنس، ۱۳۷۲، ص ۴۰). در این تعریف، بهره‌وری به "رابطه میان میزان تولید در مدتی معین و عوامل دخیل در جریان تولید" تعبیر شده است. در این تعریف، آنچه را کالا، محصول، یا خدمت تولید شده (فراورده = Product) می‌نامیم با عوامل مولد آن (فراورنده = Producer) محاسبه می‌شود و سیر این جریان تولید (فراوری = Production) تلقی می‌گردد. نسبت میان فراورندگان و فراورده

۱. ارائه شده در پنجمین سمینار سراسری کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی (۹-۱۱ مهر ۱۳۷۹).

۲. دانشیار دانشگاه تهران، معاون پژوهشی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

همان است که اصطلاحاً باروری، بازدهی، یا به تعبیر رایج‌تر بهره‌وری (Productivity) خوانده می‌شود. بیان ساده‌سنجش بهره‌وری تقسیم ستاده بر داده یا داده‌هاست (سلیمی، ۱۳۷۳، ص. ۱۷۳). یعنی نسبت میان آنچه مصرف کرده‌ایم با آنچه به دست آورده‌ایم.

این رابطه هرگز محدود به جریان ویژه‌ای نبوده و منحصرأ در بخش خاصی نظیر اقتصاد، کشاورزی، یا صنعت به کار نرفته است، و الزاماً مترادف با سودآوری نیست (انور ابراهیم، ۱۳۷۱، ص. ۵۰). چنین رابطه‌ای در مورد هر سیستمی صادق است. زیرا سیستم چیزی نیست جز مجموعه‌ای از عناصر متعامل که در محیطی عمل می‌کنند تا هدفی را تحقق بخشند؛ و عینی‌ترین شکل سیستم همان مجموعه ورودی، پردازش، و خروجی و باز خورد مرتبط با آنهاست. از آنجایی که منطق سیستم ایجاد دگرگونی در ورودی به قصد تولید خروجی خاصی است، هر کجا نگرش سیستمی حاکم باشد، بحث بهره‌وری نیز مطرح است. چون بهره‌وری در محیط تولید معنی می‌یابد.

هر نظام اطلاع‌رسانی، خرد یا کلان، سیستمی است که مجموعه‌ای از عناصر و فرایندها در تبدیل ورودی‌های آن به خروجی‌های قابل انتظار دخالت دارند. آنچه از این فرایندها حاصل می‌شود اطلاعات یا خدمات اطلاعاتی است. و آنچه در بحث بهره‌وری در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی مطرح است این است که آیا مجموعه عناصر و فرایندهایی که در تولید اطلاعات یا خدمات اطلاعاتی دخیل بوده‌اند توانسته‌اند محصول مورد نظر را عرضه کنند. پاسخی که می‌توان به چنین پرسشی داد آن است که معیارهای سنجش این محصول چیست و چگونه می‌توان آن را ارزشگذاری کرد. آیا باید با محصولات مشابه مقایسه کرد؟ آیا با رضایت شخص مصرف‌کننده قابل سنجش است؟ یا آیا با کاربرد آن در یک نظام اولویت‌بندی کلان ارزیابی می‌شود؟ سطوح مختلف بهره‌وری از همین‌جا معنی پیدا می‌کند. سطوحی که از خرد به کلان می‌توان به بهره‌وری سازمانی، بهره‌وری بخشی، و بهره‌وری ملی تقسیم کرد (خاکی، ۱۳۷۶، ص. ۳۶-۳۷).

بهره‌وری سازمانی حاصل نسبت ستاده‌های کتابخانه یا واحد اطلاع‌رسانی بر داده‌های آن است. اما این سنجش نیز خود دو سطح خرد و کلان را دربر می‌گیرد. در سطح خرد می‌توان به سنجش بهره‌وری هر یک از عناصر یا فرایندهای کتابخانه پرداخت. غرض از عناصر، مجموعه‌ای از عینیت‌ها از قبیل فضا، تجهیزات، لوازم، فن‌آوری، مواد، و نیروی انسانی است، و منظور از فرایندها در نظری کلی همان مجموعه‌سازی، سازماندهی، و خدمات یا به تعبیر دیگر ورودی، پردازش، و خروجی است.

اگر بپذیریم که بهره‌وری چیزی جز استفاده مؤثر و بهینه از عوامل و منابع موجود به‌منظور

تولید کالا یا محصول نیست، در هر کتابخانه این پرسش‌ها در مورد عناصر مختلف مطرح است: تا چه پایه از حداقل فضا حداکثر استفاده شده است، بدون آنکه به کارایی آن لطمه وارد شود؟ آیا از تجهیزات متناسب با عملکرد آنها سود جسته‌ایم و در جایدهی تجهیزات در فضاها، کاربری فضا و تجهیزات به گونه‌ای مطلوب مد نظر بوده است؟ آیا ظرفیت‌های فن‌آوری‌ها و قابلیت‌های ذخیره و بازیابی آنها در نظر بوده یا تنها به جایگزینی ساده فن‌آوری در قبال نیروی انسانی بسنده شده است؟ آیا با صرف حداقل بودجه، حداکثر مواد و منابع پر استفاده تهیه گردیده است؟ آیا نیروی انسانی با توجه به توانایی‌ها، مهارت‌ها، و قابلیت‌هایشان به مسئولیت‌ها گمارده شده‌اند؟ و پرسش‌های متعدد دیگری که درباره عناصر یک کتابخانه می‌توان مطرح ساخت. در عرصه فرایندها نیز می‌توان پرسش‌هایی از این دست را عنوان کرد که: آیا شیوه فعلی مجموعه‌سازی، با توجه به صرف هزینه و وقت، مطلوب‌ترین شیوه است یا می‌توان به گونه‌ای دیگر اندیشید و با صرف هزینه و وقت کمتر از بازدهی بیشتری برخوردار گردید؟ آیا شیوه یا شیوه‌های سازماندهی منابع یا اطلاعات به گونه‌ای هست که بتواند سرعت، سهولت، و دقت کافی را در جریان ذخیره و بازیابی اطلاعات تأمین کند؟ اگر نیست، راه بهینه‌سازی کدام است؟ آیا شیوه ارائه خدمات مطلوب‌ترین است یا چنان به آن عادت کرده‌ایم که به شیوه دیگری نمی‌اندیشیم؟ آیا عوامل و منابعی که در این جریان به کار گرفته می‌شود، با توجه به مجموعه هزینه‌ها، مهارت‌ها، و اوقات صرف شده، به زبان بهره‌وری، باید به چنین خدمتی بینجامد؟

اینها نمونه پرسش‌هایی است که می‌توان در گستره‌ای وسیع مطرح کرد و در صدد پاسخگویی به آنها برآمد. این مختصر نیز قصد یافتن پاسخ این سؤالات را ندارد، چون هر یک از این پرسش‌ها خود موضوع پژوهش مستقل و گسترده‌ای است. مسلم آن است که بدون طرح چنین پرسش‌هایی نمی‌توان به سنجش بهره‌وری دست یافت.

در سطح کلان سازمان نیز برآیند این‌گونه پرسش‌ها با توجه به اهداف کتابخانه یا واحد اطلاع‌رسانی مطرح است؛ از این قبیل که آیا کتابخانه با توجه به تجهیزات، بودجه، فضا، نیروی انسانی، و سایر عوامل درگیر با فعالیت‌ها توانسته است به اهدافی که برایش تعریف شده و نوع خدماتی که از آن انتظار می‌رود دست یابد؟ مدیریت کتابخانه از دیدگاه بحث حاضر، در واقع، مدیریت بهره‌وری است؛ و پرسش پیشگفته نخستین سؤالی است که ذهن هر مدیریت بهره‌وری را به خود مشغول می‌دارد.

در بهره‌وری بخشی، سنجش بهره‌وری جنبه مقایسه‌ای دارد. بهره‌وری سازمانی، در این نگرش، به تنهایی قابل ارزیابی نیست؛ بلکه عملکرد هر سازمان در قیاس با عملکرد سازمان‌های دیگری که در آن بخش فعالیت دارند (مثلاً بخش صنعت، بخش کشاورزی، یا بخش

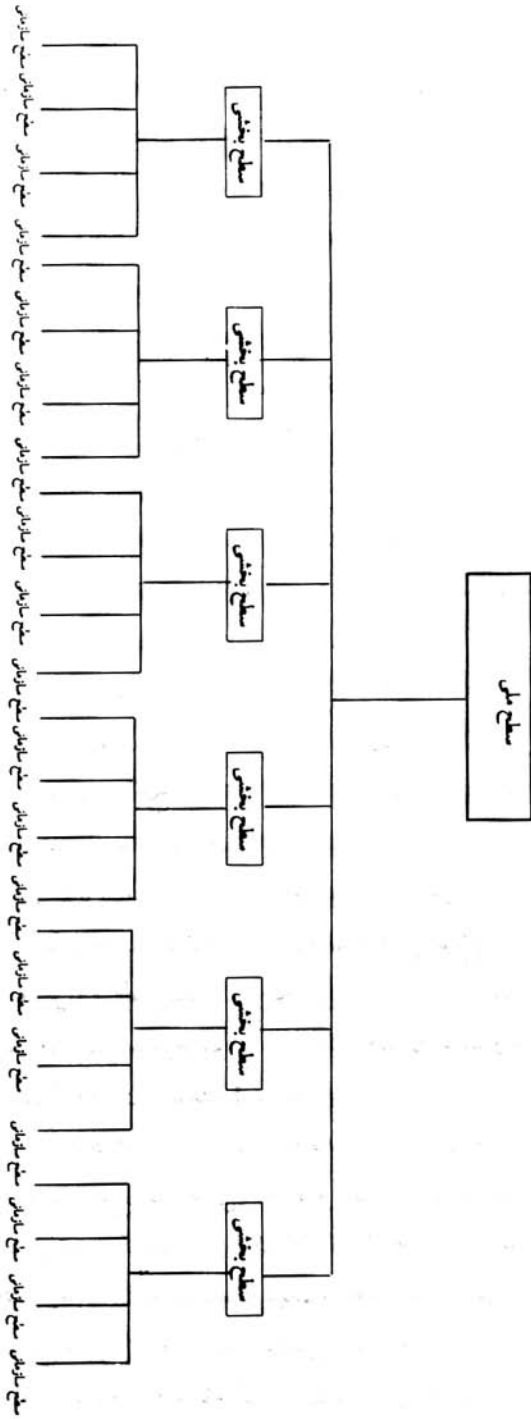
اطلاع‌رسانی) سنجیده می‌شود. در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی، بهره‌وری هر کتابخانه یا واحد اطلاع‌رسانی، از این دیدگاه، با توجه به اهداف کلی بخش اطلاع‌رسانی و میزان تحقق آن اهداف از طریق عملکرد آن واحد ارزیابی می‌شود. در واقع، در اینجا سیستمی به نام بخش حضور می‌یابد که عناصر تشکیل‌دهنده آن همین واحدها هستند. قوت یا ضعف عملکرد هر یک از این عناصر، می‌تواند بهره‌وری بخش خاصی از کتابداری و اطلاع‌رسانی را تحت تأثیر قرار دهد. تلاش مدیریت بهره‌وری بخشی بر ایجاد موازنه عملکردها و بهینه‌سازی آنها به منظور تحقق بهره‌وری آن بخش است.

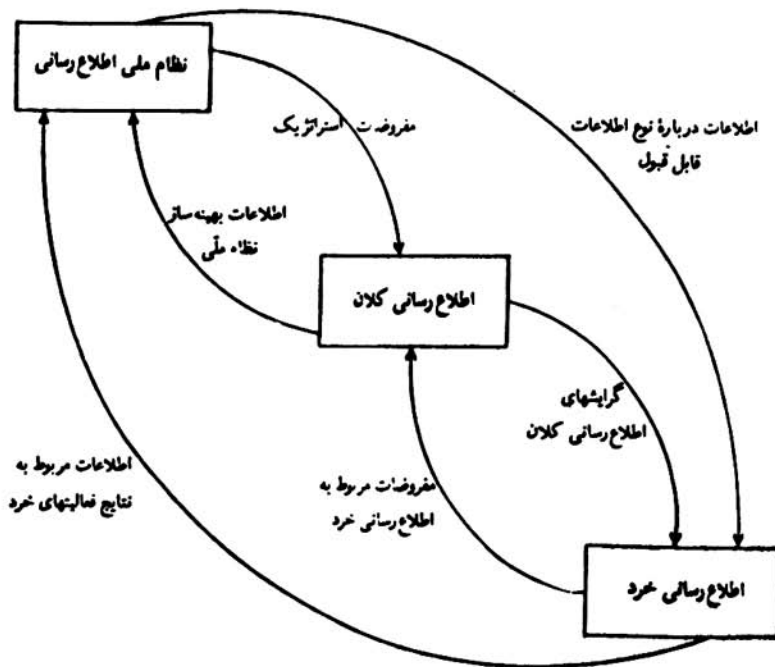
چگونگی بهره‌وری ملی را نیز می‌توان با توجه به آنچه گذشت حدس زد. در این سطح از بهره‌وری، بخش‌ها عناصر تشکیل‌دهنده نظام ملی هستند و عملکرد هر یک از بخش‌ها می‌تواند بر وضعیت بهره‌وری در مقیاس ملی اثر بگذارد. در واقع دغدغه مدیریت بهره‌وری ملی در عرصه کتابداری و اطلاع‌رسانی آن است که آیا بخش‌های مختلف اطلاع‌رسانی در حوزه‌های صنعت، کشاورزی، پزشکی، و مانند آن با توجه به اولویت‌های تعریف شده در برنامه‌ریزی‌های کلان به گونه‌ای هماهنگ عمل می‌کنند و در صورتی که نیاز به هدایت یا حمایت هست باید به کدام بخش توجهی خاص داشت.

با نگرشی سیستمی می‌توان دریافت که بهره‌وری در سطوح خرد و کلان، یعنی از سطح سازمانی تا بخشی و ملی با یکدیگر رابطه سلسله‌مراتبی دارند (تصویر ۱). یعنی عملکرد سطوح خرد به صورت درون‌داد، عملکرد سطح کلان‌تر را تحت تأثیر قرار می‌دهد، و باز خورد سطح کلان، عملکرد سطح خرد را تعدیل یا اصلاح می‌کند.

نگارنده در سمینار توسعه نظام مدیریت در اطلاع‌رسانی و کتابداری که در سال ۱۳۷۱ برگزار شد در مقاله‌ای تحت عنوان "اطلاعات خرد، اطلاعات کلان، و نظام ملی اطلاع‌رسانی" (حری، ۱۳۷۲، ص. ۷۹-۸۰)، تعامل دوسویه سطوح سازمانی، بخشی، و ملی را در تصویری عرضه کرد که در بحث مربوط به روابط سیستمی سطوح مورد اشاره هنوز صادق است و می‌توان سیر طبیعی بهره‌وری سطوح خرد و کلان را در آن مشاهده کرد (تصویر ۲).

اگر بخواهیم تعبیری بهره‌ورانه از بحث مورد اشاره ارائه دهیم می‌توان چنین گفت که اطلاعات خرد گرچه در موضع خرد (سطح سازمانی) در رفع نیازهای مشخص آموزشی، پژوهشی، حرفه‌ای، و جز آن نقشی تعیین‌کننده دارد، لیکن هرگاه بخواهد در مقیاسی گسترده‌تر (سطح بخشی) مفید و مؤثر افتد باید با اطلاعات مشابه دیگر سنجیده شود. آنچه این سطح از نظام‌ها را تحت نظامی کلی‌تر (سطح ملی) گرد می‌آورد سیاستی است که بر هماهنگ‌سازی آنها حاکم است و روابطی است که با استفاده از این هماهنگی میان آنها برقرار می‌شود.





تصویر ۲. رابطه سیستمی سطوح خرد و کلان در حوزه‌کنابداری و اطلاع‌رسانی

در بحث از بهره‌وری سطوح مختلف می‌توان گفت که "هرگاه اطلاعات خرد در مکانی مناسب به قصد تشکیل اطلاعات کلان سازمان نیابد، درحد استفاده موردی - که طبعاً کوتاه مدت و گذرا است - باقی خواهد ماند و پیوندی نیز با عناصر مشابه نخواهد یافت. از سوی دیگر، تولید اطلاعات خرد مبتنی بر دستمایه‌ای است که زیربنای آن را استوار می‌کند و بدون آن دستمایه که برخاسته از یافته‌های پیشین است بینه‌ای ضعیف خواهد داشت. این دستمایه در واقع همان اطلاعات کلان در هر عرصه و زمینه اجتماعی، فرهنگی، علمی، و اقتصادی است" (حری، ۱۳۷۲، ص ۷۹-۸۰).

این‌گونه نگرش سیستمی را می‌توان در مدیریت بهره‌وری نیز تجربه کرد. مدیریت بهره‌وری، در هر یک از سطوح سازمانی، بخشی، یا ملی، باید به عناصر درونی و بیرونی به‌گونه‌ای همه جانبه توجه کند. سنجش عملکرد یک کتابخانه بدون توجه به عوامل دخیل داخلی و تأثیری که بر سطح بخشی و مآلاً ملی دارد یا از آن دریافت می‌کند نگرشی ناقص و یک بعدی است. این امر در کلیه مراحل، فعالیت‌ها، به‌کارگیری نیروها و منابع، و نیز صرف بودجه صادق است.

در خاتمه باید گفت که چون امروزه عملکرد کتابخانه، یا هر واحد اطلاع‌رسانی دیگر، تنها با تولیدات آن یعنی خدمات اطلاع‌رسانی سنجیده می‌شود، بهره‌وری بیشترین ربط مفهومی را با این حوزه داراست. حتی کوچک‌ترین عنصر در یک واحد اطلاع‌رسانی نیز می‌تواند موضوع سنجش بهره‌وری قرار گیرد. از چگونگی قرار گرفتن میز امانت یا تابلو اخبار و اطلاعات، یا شکل کارت امانت تا روابط انسانی کارکنان در میزان بهره‌وری کتابخانه، به‌عنوان یک سازمان، دخیل است. چگونگی شکل‌گیری مجموعه یا شیوه‌های سازماندهی واحدهای یک بخش، به‌طور مثال، می‌تواند در بهره‌وری خدمات اطلاع‌رسانی آن بخش مؤثر باشد؛ و سرانجام سیمای اطلاع‌رسانی یک جامعه با عملکرد جمعی بخش‌ها ترسیم می‌شود. بدین ترتیب، هیچ لایه یا سطحی از عرصه کتابداری و اطلاع‌رسانی فارغ از سنجش بهره‌وری نیست. آنچه در این جریان ضروری و حائز اهمیت است داشتن نگرش سیستمی، قبول ضرورت ارزیابی و سنجش بهره‌وری، و حضور مدیریت‌های ارزیابی و سنجش است. امید است این همایش نقطه عطفی در رونق بخشیدن و ارتقاء سطح ارزیابی بهره‌ورانه در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران باشد.

مآخذ

- ۱) انور ابراهیم (۱۳۷۱). "ایجاد تغییر مداوم" ترجمه غلامعلی رمزگویان، در *بهره‌وری (مجموعه مقالات)*. تهران: مرکز بررسی و ترجمه متون مدیریت.
- ۲) تورنس (۱۳۷۲). *خلاقیت*. ترجمه حسن قاسم‌زاده. تهران: نشر دنیای نو.
- ۳) حرّی، عباس (۱۳۷۲). *مروری بر اطلاعات و اطلاع‌رسانی*. تهران: نشر کتابخانه.
- ۴) خاکی، غلامرضا (۱۳۷۷). *آشنایی با مدیریت بهره‌وری*. تهران: سایه‌نما.
- ۵) سلیمی، محمدحسین (۱۳۷۳). "نقش تکنولوژی در بهبود بهره‌وری" در *مجموعه مقالات و سخنرانی‌های اولین کنگره ملی بهره‌وری ایران (۲-۳ خرداد ۱۳۷۳)*. تهران: سازمان بهره‌وری ملی ایران.