

پویش محیطی برای گردآوری و استفاده از اطلاعات در فعالیت تصمیم‌گیری مدیران کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی کشور

فهیمة باب الحوائجی (نویسنده مسئول)

استادیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران؛

F.babalhavaeji@gmail.com

محمدرضا فرهادپور

دانشجوی دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران؛

M.farhadpoor@gmail.com

تاریخ دریافت: ۹۰/۶/۱۳ تاریخ پذیرش: ۹۰/۱۱/۰۲

چکیده

هدف: هدف این مطالعه رفتار پویش محیطی مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی کشور در گردآوری و استفاده از اطلاعات در تصمیم‌گیری و ترسیم آینده سازمان است. روش: روش پیمایش تحلیلی برای بررسی و تجزیه و تحلیل روابط بین متغیرها استفاده شده است. کتابخانه‌های مرکزی واحدهای بزرگ (۳۳ واحد دانشگاهی) و بسیار بزرگ دانشگاه آزاد اسلامی (۶۱ واحد دانشگاهی) در سطح کشور جامعه آماری این مطالعه است. یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد که بخش‌های مخاطبان و مشتریان (میانگین = ۴/۶۸)، فناوری (میانگین = ۴/۱۴) و اجتماعی و فرهنگی (میانگین = ۴) از دیدگاه مدیران بخش‌های محیطی مهم و نامطمئن هستند به لحاظ تغییرپذیری بخش‌های مخاطبان و مشتریان (میانگین = ۴/۳۲)، فناوری (میانگین = ۴/۰۷) و اجتماعی و فرهنگی (میانگین = ۳/۹۴) از دیدگاه مدیران بخش‌های محیطی دارای نرخ تغییر بالا مشخص شده‌اند. بخش‌های مخاطبان و مشتریان (میانگین = ۴/۲۶)، فناوری (میانگین = ۳/۹۸) و رقبا (میانگین = ۳/۸۸) نیز بخش‌های محیطی پیچیده هستند. همچنین نتایج نشان داد که اطلاعات درباره محیط از منابع کتابخانه (میانگین = ۴/۲۵)، خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی (میانگین = ۴/۲)، مخاطبان و مشتریان (میانگین = ۴/۰۶) و متخصصان مربوطه (میانگین = ۴/۰۶) با تناوب و فاصله زمانی بیشتری در تصمیم‌گیری مدیران مورد استفاده قرار گرفته‌اند و عدم قطعیت محیطی درک شده در بخش مخاطبان و مشتریان و اجتماعی و فرهنگی در مقایسه با سایر بخش‌ها رابطه همبستگی نسبتاً معنی‌داری با استفاده از اطلاعات منابع اطلاعاتی درباره محیط در تصمیم‌گیری دارد.

واژه‌های کلیدی: کتابخانه‌های دانشگاهی، محیط خارجی، پویش محیطی، تصمیم‌گیری

مقدمه

همان‌گونه که در راستای رفع یکی از نیازهای جامعه انسانی، سازمان‌ها پا به عرصه می‌گذارند، پذیرش، موفقیت و ادامه حیات آن‌ها نیز در گرو تعامل با محیط پیرامونی است. سازمان‌ها در خلاء حضور ندارند؛ زیرا از طرفی نتایج کارکردهای آن‌ها بر سایر مولفه‌های حاضر در محیط اطراف‌شان اثر می‌گذارد، و از طرف دیگر برای تداوم حیات و موفقیت ناگزیرند تا با نوسانات محیط تطابق و سازگار شوند. به عقیده برایسون (۱۹۹۰) اگر تنها چهار و یا پنج قلمرو بر سازمان تاثیر بگذارد، محیط بیرونی سازمان را می‌توان محیطی ساده متصور شد؛ محیط پیچیده دربرگیرنده ده قلمرو یا بیشتر است که به سرعت بر سازمان اثر می‌گذارند. اگر تغییرات به طور مداوم باشد و خدمات نیز به تبع آن تغییر یابد، محیط بی ثبات است. نتایج این تاثیرات محیطی با ویژگی بی‌ثباتی و پیچیدگی، همان دشواری تصمیم‌گیری مدیران است. در گستره ادبیات مربوط به تصمیم‌گیری و مدیریت طیف وسیعی از نگرش‌ها و تعاریف از تصمیم‌گیری بیان شده است. تصمیم‌گیری مهم‌ترین وظیفه یک مدیر در سطح عالی است (گروین^۱ و میچل^۲، ۲۰۰۱)؛ و تاکید مدیریت آینده بر فراگرد تصمیم‌گیری و درک این فراگرد خواهد بود (دراکر^۳ ۱۹۸۷). برایسون (۱۹۹۰) تصمیم‌گیری را فرایند تشخیص یک راهکار خاص بعد از تدقیق در محیط و دامنه راه حل‌های جایگزین درباره یک مساله می‌داند. رندر^۴ و استایر^۵ (۱۹۹۲) شناسایی و تعریف مسئله، جستجو برای یافتن راه حل‌های احتمالی، بررسی نمودن عواقب ناشی از هر راه‌حل، انتخاب و بکاربردن یکی از مدل‌های تصمیم‌گیری، و اتخاذ تصمیم را پنج گام در تحلیل تصمیم‌گیری عمومی برمی‌شمارند. سیرت^۶ و همکاران (۱۹۵۶) اشاره می‌کنند که مدیریت مجموعه‌ای از فرایندهای تصمیم‌گیری است و ادعا می‌کنند که تصمیم‌گیری در بطن فعالیت اجرایی قرار دارد. امروزه که زمان عامل بسیار با ارزشی برای مدیران محسوب می‌شود و مدیریت آن دشوار است،

تصمیم‌گیری بایستی سریع انجام شود (دو آلوز و هیگینز، ۲۰۰۱). اهمیت اطلاعات در تصمیم‌گیری به مانند ماده خام برای تولید یک محصول و یا ارایه خدمتی موفق است. دیفن‌باخ^۷ (۱۹۸۳) بر این عقیده است که آنچه مدیران می‌خواهند و آنچه که بدان نیاز دارند، ممکن است یکسان نباشد. بر اساس همین اهمیت، ماینتزبرگ^۸ یکی از نقش‌های مهم مدیران را نقش اطلاعی (کنترل، فیلترینگ و اشاعه اطلاعات برای گسترش فهم خود از سازمان و محیط آن) بر می‌شمارد. هالز^۹ (۱۹۸۶) برای تایید نظر ماینتزبرگ^{۱۰} درباره نقش اطلاعاتی مدیران و آنچه که آن‌ها انجام می‌دهند، منابع سه دهه تحقیقات انجام شده را به عنوان شاهدی گویا بیان می‌کند. از دیدگاه ماینتزبرگ (در دو آلوز و هیگینز، ۲۰۰۱) دسترسی منحصر به فرد مدیر به اطلاعات و شرایط خاص و اختیارات او سبب می‌شود در نقطه کانونی نظام یعنی محل اخذ تصمیمات برجسته و راهبردی سازمان قرارگیرد؛ لذا به نظر می‌رسد برای درک نیازهای اطلاعاتی مدیران پیش از هر چیز لازم است بافتی که مدیران در آن اطلاعات را جستجو و استفاده می‌کنند، درک شود. اطلاعاتی که درباره رویدادهای محیط بیرونی تولید می‌شود از طریق طیف وسیعی از منابع و مجاری اطلاعاتی قابل دسترس هستند که مدیران بایستی برای کسب اطلاعات لازم، از آن‌ها استفاده نمایند. گردآوری اطلاعات درباره رویدادها از طریق پویش محیطی انجام می‌شود.

نتایج حاصل از پویش محیطی مدیر را برای رویارویی با چالش‌های محیط متغیر، بی‌ثبات و پیچیده آماده می‌کند. این‌که تصمیم‌گیری‌های مدیریتی در کتابخانه‌های دانشگاهی نیز مانند بسیاری از سازمان‌ها و نهادهای دیگر تحت تاثیر عوامل مختلف و پیچیدگی‌های القا شده از طرف مولفه‌های موجود در محیط بیرونی و درونی آن است، واقعیتی مبرهن است. لذا این پژوهش در نظر دارد که مولفه‌های محیطی اثرگذار بر تصمیم‌گیری مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی مورد مطالعه را بازشناسی، و به تاثیر و رابطه عدم قطعیت درک شده مدیران از بخش‌های مختلف محیطی در استفاده از منابع اطلاعاتی مختلف پردازد.

در این پژوهش محیط کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی کشور، در قالب ۶ بخش مخاطبان و مشتریان، رقبا، فناوری، نظارتی، اقتصادی و اجتماعی فرهنگی ترسیم گردیدند. تا اهمیت، تغییرپذیری و پیچیدگی آن‌ها از دیدگاه مدیران بازشناسی شود و عدم قطعیت درک شده مدیران از هریک از بخش‌های محیطی محاسبه و ارتباط آن با استفاده از منابع اطلاعاتی در تصمیم‌گیری مورد آزمون قرار گیرد.

سوالات پژوهش

گرایش‌ها و رویدادهای هریک از بخش‌های محیطی کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی تا چه اندازه مهم است؟
نرخ تغییر در هریک از بخش‌های محیطی کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی تا چه اندازه است؟
سطح پیچیدگی هر بخش محیطی کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی تا چه اندازه است؟
مدیران کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی از منابع اطلاعاتی با چه فاصله زمانی در تصمیم‌گیری استفاده می‌کنند؟

فرضیه پژوهش

رابطه مستقیم مثبتی بین عدم قطعیت محیطی درک شده و تناوب استفاده از منابع اطلاعاتی در تصمیم‌گیری وجود دارد.

تعاریف عملیاتی

بخش محیطی: در این پژوهش محیط سازمانی به عنوان موجودیتی خارج از مرزهای سازمان مفهوم‌سازی شده است که با تحمیل محدودیت‌ها و الزام سازمان به انطباق با محیط به عنوان بهای ادامه حیات بر آن تاثیر می‌گذارد. بخش‌های محیطی مخاطبان و مشتریان، رقبا، فناوری، نظارتی، اقتصادی، و اجتماعی و فرهنگی را شامل می‌شود.

پوشش محیطی: پوشش محیطی عبارت است از گردآوری و استفاده از اطلاعات درباره وقایع، گرایش‌ها و روابط در محیط بیرونی یک سازمان، دانشی که مدیریت را در برنامه‌ریزی برای آینده کاری سازمان کمک می‌کند (چو، ۱۹۹۳). عدم قطعیت محیطی: عدم قطعیتی است که از ویژگی‌های محیط بیرونی تصمیم‌گیرنده ناشی می‌شود (دونکن، ۱۹۷۲).

عدم قطعیت محیطی درک شده: در این پژوهش، منظور از عدم قطعیت محیطی درک شده عبارتست از عدم ثبات در اطلاعات یا فقدان اطلاعات در باره محیط بیرونی جامعه مورد مطالعه؛ که تصمیم‌گیری را برای مدیران دچار چالش می‌کند.

روش و ابزار گردآوری داده‌ها

پژوهش حاضر با استفاده از روش پیمایش تحلیلی انجام گرفته است. کتابخانه‌های مرکزی واحدهای بزرگ (۳۳ واحد دانشگاهی) و بسیار بزرگ دانشگاه آزاد اسلامی (۶۱ واحد دانشگاهی) در سطح کشور جامعه آماری این مطالعه است. که کل ۹۴ واحد به عنوان جامعه پژوهش انتخاب شدند. از پرسشنامه برای گردآوری اطلاعات استفاده شده است. در تدوین سوالات پرسشنامه نیز از رهنمودهای محققان دیگر در مطالعات مشابه گذشته الگوبرداری شد که اعتبار و پایایی آنها به شرح جدول ۱ در آثارشان مورد تایید قرار گرفته است.

پس از تکمیل پرسشنامه مراحل دیگری نیز برای ارزیابی اعتبار و پایایی آن بکار گرفته شد. از جمله این روش ارسال پرسشنامه برای ۱۵ نفر از مدیران کتابخانه‌ها و نیز متخصصان موضوعی از حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی و مدیریت بود که غالب نظرات آنها مبتنی بر تایید پرسشنامه بود و در موارد خاص نیز ابهامات برطرف گردید. از ضریب آلفای کرونباخ برای ارزیابی هماهنگی درونی ابزار استفاده شد و با ضریب ۰/۹۱۸ نشان داد که هماهنگی

درونی ابزار پرسشنامه در حد قابل قبولی می‌باشد. سپس پرسشنامه‌ای که حاوی سوالات باز و بسته است، فراهم و از طریق پست سفارشی به آدرس کتابخانه‌های مرکزی واحدهای بزرگ و بسیار بزرگ دانشگاه‌های آزاد اسلامی کشور ارسال شد و داده‌ها با استفاده از نرم افزارهای آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

جدول ۱-الگوهای استفاده شده برای تدوین گویه‌های پرسشنامه

متغیر	منبع (تحقیقات پیشین)	توضیحات
عدم قطعیت محیطی درک شده	۱: گرایشات و وقایع هر بخش محیطی تا چه اندازه ای برای کتابخانه شما اهمیت دارد؟ ۲: نرخ تغییر در هر بخش محیطی تا چه اندازه است؟ ۳: سطح پیچیدگی هر بخش محیطی تا چه اندازه است؟	دونکن (۱۹۷۲)؛ دفت، سورمیون و پارکز (۱۹۸۸)؛ و چو (۱۹۹۳)
منابع اطلاعاتی و دسته‌بندی آن‌ها	۲: اطلاعات درباره محیط را از هر منبع در تصمیم گیری تان با چه تناوب و فاصله زمانی مورد استفاده قرار می‌دهید؟	کولنان (۱۹۸۳)، پری‌بل و همکاران (۱۹۸۸)، دفت، سورمیون و پارکز (۱۹۸۸) و چو (۱۹۹۳) و حسینی (۱۳۸۹).

پیشینه پژوهش

حسینی (۱۳۸۹) دریافت که رابطه معناداری بین پویش محیطی، منابع اطلاعاتی، دسترس‌پذیری منبع اطلاعاتی وجود دارد، از بخش‌های محیط بیرونی بخش اقتصادی، مشتریان و رقبا مهم‌ترین بخش‌های محیطی بوده‌اند و از منابع اطلاعاتی نیز کارکنان زیر دست، یادداشت‌های داخلی مهم‌ترین منبع اطلاعاتی بوده‌اند و رادیو تلویزیون، انتشارات دولتی و نشریات ادواری نیز به میزان کمتری مورد استفاده قرار گرفته‌اند.

آنچه که از مرور متون خارجی عاید می‌شود این است که حجم وسیعی از مطالعات در ارتباط با پویش محیطی انجام شده است. چو (۱۹۹۳) از کتاب آگیلار که مبتنی بر رساله‌اش در دانشگاه هاروارد بوده است، به عنوان یک مطالعه میان بر و مبنای مطالعه خود نام می‌برد که به دنبال پاسخ‌گویی به سه سوال بود: ۱. چه اطلاعاتی جستجو می‌شوند؛ ۲ این اطلاعات از کجا می‌آیند؛ و ۳ این اطلاعات

چگونه فراهم آوری می‌شوند. این مطالعه بر روی ۱۳۷ نفر از مدیران ۴۱ شرکت در ایالات متحده و اروپای غربی انجام شد و نتایج نشان داد که اطلاعات درباره بخش بازار اهمیت بسیار زیادی دارند؛ منابع به دو دسته درونی و بیرونی و مجدداً هر گروه به منابع شخصی و غیر شخصی تقسیم شده بودند و نتایج اهمیت بی‌بدیل منابع شخصی در مقایسه با منابع غیر شخصی را نشان داد.

کیفالس و شودریک (۱۹۷۳) در مطالعه خود رفتار پویشی ۴۰ مدیر را از ۶ شرکت در حوزه تجهیزات کشاورزی و صنعت بسته‌بندی گوشت بررسی نمودند و به تاثیر متغیرهای تغییرپذیری محیط، سلسله مراتب جایگاه مدیران، و تخصص کاری مدیران بر پویش پرداختند. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که مدیران در محیط پویا (تجهیزات کشاورزی) در مقایسه با مدیران در محیط ثابت (بسته‌بندی گوشت) بیشتر پویش می‌کنند. ولی تفاوت در مقدار پویش به لحاظ آماری خیلی چشم‌گیر نبود (۱/۹ ساعت در روز در مقابل ۱/۷ ساعت در روز)؛ و جایگاه مدیر در سلسله مراتب اداری ارتباطی با مقدار پویش ندارد.

نیشی، شودریک و شودریک (۱۹۸۲) در مطالعه خود به بررسی رفتار پویشی مدیران ژاپنی صنعت کامپیوتر و صنعت پردازش اطلاعات پرداختند. داده‌ها از طریق پرسشنامه و مصاحبه از ۲۵۰ مدیر مشارکت کننده جمع‌آوری گردید و نتایج نشان داد که: پاسخ دهندگان به طور میانگین ۲/۰۸ ساعت در روز را به پویش اختصاص می‌دهند. مدیران در صنعت پویا (کامپیوتر) در مقایسه با صنعت ثابت (پردازش اطلاعات) زمان بیشتری را به امر پویش اختصاص می‌دادند. بخش بازار و پس از آن بخش تکنولوژی مهم‌ترین بخش‌ها بودند. مدیران رده بالا در مقایسه با مدیران سطح پایین [عملیاتی] زمان بیشتری را به پویش اختصاص می‌دادند. علاوه بر این، بخش اعظمی از زمان پویش محیطی مدیران در ارتباط با تخصص کاری‌شان صرف می‌شد. ۳۵ درصد از منابع استفاده شده در پویش را منابع انسانی، ۳۸ درصد را منابع مکتوب، و مابقی را منابع ترکیبی

دربرمی گرفت. به لحاظ اهمیت و تناوب استفاده از انواع منابع نتایج سهم تقریباً مشابهی را نشان داد.

پریبل و همکارانش (۱۹۸۸) در مطالعه خود، بر پویش محیطی توسط شرکت‌های چند ملیتی در ایالت متحده با ارجاع به سطح دلخواهی از سیستم‌های پویشی استفاده شده، اهمیت نسبی متغیرهای محیطی پویش شده، و منابع مورد تاکید تمرکز کردند. شرکت‌های مورد مطالعه حداقل در سه یا بیش از سه کشور فعال بودند و حداقل ۱۰۰۰ نفر کارمند داشتند. داده‌ها از طریق پرسشنامه گردآوری شد و نتایج نشان داد که بالغ بر ۵۳ درصد از شرکت‌ها به طور مداوم پویش بین المللی را در داخل انجام می‌دادند، و ۱۴ درصد از خدمات مشاوره‌ای پویش استفاده می‌کردند. نزدیک به نیمی از مدیران به درجاتی استفاده از کامپیوتر در فرایند پویش را گزارش کردند. ۶۱ درصد از مدیران به منابع اطلاعاتی داخلی برای پویش بین المللی تاکید داشتند و ۳۹ درصد به منابع خارجی وابسته بودند. ۶۹ درصد از پاسخ دهندگان از انتشارات و گزارشات به عنوان منابع اطلاعاتی استفاده می‌کردند. سیستم و رویه رسمی در ۵۱ درصد از شرکت‌ها وجود داشت، جایی که مدیران به طور منظم در بازبینی، خلاصه‌نویسی و یا گردش انتشارات درگیر بودند.

چو (۱۹۹۳) در مطالعه خود، به چگونگی گردآوری و استفاده از اطلاعات از محیط بیرونی سازمان توسط مدیران ارشد صنایع ارتباطاتی کانادا پرداخت. داده‌ها از طریق پرسشنامه ارسالی برای ۱۱۳ مدیر و نیز تعدادی مصاحبه گردآوری شد. نتایج یافته‌های وی نشان داد که پاسخ دهندگان به طور کلی عدم قطعیت درک شده استراتژیک را در بخش‌های محیطی فنی، مشتریان و رقبا درک کرده‌اند. این بخش‌ها بسیار استراتژیک، متغیر و پیچیده قلمداد شدند. میزان پویش انجام شده برای هر بخش محیطی رابطه مستقیمی با عدم قطعیت درک شده استراتژیک از آن بخش داشت. مدیران ارشد به طور کلی از منابع متنوع و مکمل در پویش استفاده می‌کردند. منابع شخصی از قبیل مشتریان و کارکنان زیردست در پویش و

تصمیم‌گیری مهم بودند و با تناوب زیادی نسبت به منابع غیرشخصی مورد استفاده قرار گرفتند. با این حال، منابع غیر شخصی از قبیل انتشارات و گزارشات نیز به کرات در پویش استفاده شدند. اطلاعات محیطی از منابع داخلی در مقایسه با منابع خارجی، در تصمیم‌گیری بیشتر استفاده شدند. برای بسیاری از منابع اطلاعاتی، تناوب استفاده از منبع رابطه مستقیمی با دسترس‌پذیری درک شده منبع، کیفیت درک شده منبع، و عدم قطعیت درک شده محیطی داشت.

تجزیه و تحلیل نتایج و یافته‌ها

۱. گرایشات و رویدادهای هریک از بخش‌های محیطی کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی تا چه اندازه مهم است؟
هدف از این پرسش تبیین اهمیت بخش‌های مختلف محیطی از دیدگاه مدیران جامعه مورد مطالعه بوده است. اهمیت یک بخش محیطی نشان دهنده این نکته است که توجه مدیران بیشتر معطوف به اتفاقات آن محیط است و تغییرات ناشی از تاثیرات آن بخش محیطی بر روی کتابخانه را مهم می‌دانند.

جدول ۲ میانگین اهمیت هر بخش محیطی از دیدگاه مدیران کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی کشور

بخش محیطی	میانگین اهمیت	انحراف معیار
مخاطبان و مشتریان	۴/۶۸	۱/۵۶۳
رقبا	۳/۵۱	۱/۷۲۰
فناوری	۴/۱۴	۱/۷۴۷
نظارتی	۳/۵۸	۱/۶۶۲
اقتصادی	۳/۸۹	۱/۷۲۸
اجتماعی و فرهنگی	۴	۱/۷۲۸

برای پی بردن به اهمیت هر بخش محیطی از مدیران خواسته شد که به سوال «گرایشات و رویدادهای هر بخش محیطی تا چه اندازه برای کتابخانه شما اهمیت دارد» با انتخاب یکی از گزینه‌های بی‌اهمیت=۱، تا حدودی بی‌اهمیت=۲، تقریباً مهم=۳، مهم=۴ و خیلی مهم=۵ پاسخ دهند. نتایج یافته‌ها (جدول ۲)

نشان داد که بخش‌های مخاطبان و مشتریان (میانگین = $4/68$)، فناوری (میانگین = $4/14$) و اجتماعی و فرهنگی (میانگین = 4) به ترتیب از دیدگاه مدیران مهم تلقی شده‌اند و از این نظر بخش‌های اقتصادی (میانگین = $3/89$)، نظارتی (میانگین = $3/58$) و رقبا (میانگین = $3/51$) در رتبه‌های پایین‌تری قرار گرفته‌اند.

۲. نرخ تغییر در هریک از بخش‌های محیطی کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی تا چه اندازه است؟
 نرخ تغییر مقداری برای بیان میزان تغییرات در مسایل، گرایش‌ها، مشکلات یا فرصت‌ها در طی زمان در محیط بیرونی کتابخانه‌های دانشگاهی مورد مطالعه است.

جدول ۳ میانگین تغییرپذیری هر بخش محیطی از دیدگاه مدیران کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی کشور

بخش محیطی	میانگین نرخ تغییر	انحراف معیار
مخاطبان و مشتریان	۴/۳۲	۱/۶۷۹
رقبا	۳/۷۱	۱/۷۰۴
فناوری	۴/۰۷	۱/۷۷۳
نظارتی	۳/۵۱	۱/۶۴۹
اقتصادی	۳/۸۰	۱/۷۷۳
اجتماعی فرهنگی	۳/۹۴	۱/۷۶۶

تغییرپذیری بخش‌های محیطی با تحلیل پاسخ‌های مدیران به سوال «نرخ تغییر در هر بخش محیطی تا چه اندازه است» با انتخاب یکی از گزینه‌های اندک = ۱، تاحدودی = ۲، متوسط = ۳، زیاد = ۴ و خیلی زیاد = ۵ به دست آمد. نتایج یافته‌ها (جدول ۳) نشان داد که بخش‌های مخاطبان و مشتریان (میانگین = $4/32$)، فناوری (میانگین = $4/07$) و اجتماعی و فرهنگی (میانگین = $3/94$) به ترتیب از دیدگاه مدیران با نرخ تغییر بیشتر تلقی شده‌اند و از این نظر بخش‌های اقتصادی

(میانگین = $3/80$)، رقبا (میانگین = $3/71$) و نظارتی (میانگین = $3/51$) در رتبه‌های پایین‌تری قرار گرفته‌اند.

۳. سطح پیچیدگی هر بخش محیطی کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی تا چه اندازه است؟
در بخش پیچیده شمار زیادی عوامل متنوع وجود دارد که بایستی در تصمیم‌گیری مد نظر قرار گیرند.

جدول ۴ میانگین سطح پیچیدگی هر بخش محیطی از دیدگاه مدیران کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی کشور

بخش محیطی	میانگین سطح پیچیدگی	انحراف معیار
مخاطبان و مشتریان	۴/۲۶	۰/۶۵۷
رقبا	۳/۸۸	۰/۸۰۸
فناوری	۳/۹۸	۰/۷۳۲
نظارتی	۳/۵۸	۰/۷۱۳
اقتصادی	۳/۷۴	۰/۷۰۵
اجتماعی فرهنگی	۳/۸۱	۰/۷۴۸

برای پاسخ به این پرسش از مدیران خواسته شد که به سوال «سطح پیچیدگی هر بخش محیطی تا چه اندازه است» با انتخاب یکی از گزینه‌های اندک = ۱، تا حدودی = ۲، متوسط = ۳، زیاد = ۴ و خیلی زیاد = ۵ پاسخ دهند. نتایج یافته‌ها (جدول ۴) نشان داد که بخش‌های مخاطبان و مشتریان (میانگین = $4/26$)، فناوری (میانگین = $3/98$) و رقبا (میانگین = $3/88$) به ترتیب از دیدگاه مدیران پیچیده تلقی شده‌اند و از این نظر بخش‌های اجتماعی و فرهنگی (میانگین = $3/81$) اقتصادی (میانگین = $3/74$)، و نظارتی (میانگین = $3/58$) در رتبه‌های پایین‌تری قرار گرفته‌اند.

۴. مدیران کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی از منابع اطلاعاتی با چه فاصله زمانی در تصمیم‌گیری استفاده می‌کنند؟

جدول ۵ محاسبه میانگین تناوب استفاده از اطلاعات هر منبع در تصمیم گیری مدیران کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی کشور

منابع اطلاعاتی	میانگین	انحراف معیار
مخاطبان و مشتریان	۴/۰۶	۱/۷۹۷
رقبا	۳/۳۲	۱/۰۸۸
متخصصان مربوطه	۴/۰۶	۱/۷۸۶
مراکز دولتی	۳/۰۷	۱/۹۰۲
نشریات ادواری و روزنامه‌ها	۳/۶۷	۱/۹۱۰
انتشارات دولتی	۳/۲۲	۱/۹۳۸
ایستگاههای رسانه‌ای	۲/۷۱	۱/۰۸۲
انجمن‌های صنایع و صنفی	۲/۷۱	۱/۱۵۳
کنفرانس‌ها و بازدیدها	۲/۹۵	۱/۹۴۹
مشاوران و اعضای کمیته‌ها	۳/۴۱	۱/۹۶۳
مدیران زیردست	۳/۷۰	۱/۰۰۹
کارکنان زیردست	۳/۸۳	۱/۸۶۲
یادداشت‌های داخلی و بخشنامه‌ها	۳/۸۹	۱/۹۱۱
گزارشات و مطالعات داخلی	۳/۸۸	۱/۹۹۳
منابع کتابخانه	۴/۲۵	۱/۶۷۴
خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی	۴/۲۰	۱/۷۷۳

برای پاسخ به این پرسش، از مدیران خواسته شد که به سوال «اطلاعات درباره محیط را از هر منبع در تصمیم‌گیری‌تان با چه تناوب و فاصله زمانی مورد استفاده قرار می‌دهید» با انتخاب یکی از گزینه‌های هرگز = ۱، بندرت = ۲، برخی اوقات = ۳، اغلب = ۴ و همیشه = ۵ پاسخ دهند. نتایج یافته‌ها (جدول ۵) نشان داد که اطلاعات درباره محیط از منابع کتابخانه (میانگین = ۴/۲۵)، خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی (میانگین = ۴/۲۰)، مخاطبان و مشتریان (میانگین = ۴/۰۶) و متخصصان مربوطه (میانگین = ۴/۰۶) با تناوب و فاصله زمانی بیشتری در تصمیم‌گیری مدیران مورد استفاده قرار گرفته است و انجمن‌های صنایع و صنفی

(میانگین = ۲/۷۱) و کنفرانس‌ها و بازدیدها (میانگین = ۲/۷۱) در رتبه‌های پایین‌تر قرار گرفته‌اند.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج تحلیل یافته‌ها نشان داد که بخش‌های مخاطبان و مشتریان، فناوری و اجتماعی و فرهنگی به ترتیب از دیدگاه مدیران مهم تلقی شده‌اند؛ و نرخ تغییر در بخش‌های مخاطبان و مشتریان، فناوری و اجتماعی و فرهنگی بیشتر است. بخش‌های مخاطبان و مشتریان، فناوری و رقبا به ترتیب پیچیده‌اند. به عبارتی توجه بیشتر مدیران در حوزه کتابخانه‌ها به بخش مخاطبان و مشتریان معطوف است، در حالی که در مطالعات گذشته در حوزه نشر (حسینی، ۱۳۸۹) بخش اقتصادی، در حوزه صنایع ارتباطی (چو، ۱۹۹۳) بخش فنی؛ در حوزه تجهیزات کشاورزی و بسته بندی گوشت (کیفلااس و شودربک، ۱۹۷۳) بخش بازار؛ حوزه صنعت کامپیوتر و صنعت پردازش اطلاعات (نیشی، شودربک و شودربک، ۱۹۸۲) بخش بازار مهم‌ترین و نامطمئن‌ترین بخش‌ها بوده‌اند. به این ترتیب می‌توان گفت مدیران رویدادهای بخش مخاطبان را بیشتر از سایر بخش‌ها دنبال می‌کنند و نرخ تغییر و تعداد مولفه‌های اثرگذار در این بخش از سایر بخش‌ها بیشتر است. تغییرپذیری زیاد و اهمیت بخش اجتماعی و فرهنگی نیز در بستر کتابخانه‌ها چشم‌گیر است. بخش اجتماعی و فرهنگی در مطالعات گذشته هرگز به اندازه آنچه که نتایج این مطالعه نشان داد، مهم و نامطمئن ذکر نشده‌اند که گویای تعامل و ارتباط نزدیک کتابخانه‌ها و بخش اجتماعی و فرهنگی است. از طرفی، کتابخانه‌ها یکی از مهم‌ترین و اثرگذارترین نهادهای اجتماعی در جریان اطلاعات هستند که بیش از هرچیزی بقایشان را به وجود مخاطبانی وابسته می‌دانند که از خدمات اطلاعاتی آنها استفاده می‌کنند. این طیف مخاطبان و مشتریان کتابخانه‌ها، اقشار فرهیخته یک جامعه هستند که به نوعی برای مرتفع ساختن نیازهای اطلاعاتی خود، به دفعات به کتابخانه مراجعه می‌کنند و همان‌گونه که

جامعه، تعاملات اجتماعی، شغلی، تحصیلی و نظایر آن بستر ایجاد نیازهای اطلاعاتی افراد هستند، بخشی از این نیازها توسط کاربران به کتابخانه‌ها سرازیر می‌شوند. لذا کتابخانه‌ها برای این که بتوانند خدمات کاربرپسند ارائه دهند و به عنوان نهادی مهم در رفع نیازهای اطلاعاتی مخاطبان جایگاه خود را حفظ کنند، ناگزیرند علاوه بر مخاطبان و مشتریان، حوزه اجتماعی و فرهنگی و رویدادهای پویای آن را نیز مدنظر قرار دهند. از طرف دیگر کتابخانه‌ها از تغییرات در حوزه فناوری و به ویژه فناوری اطلاعات و ارتباطات به دور نبوده‌اند و بررسی این حوزه پویا با تغییرات سریع و مدام، نیز همواره دغدغه جدیدی برای مدیران محسوب می‌شود. از این‌رو، اهمیت، نرخ تغییر و پیچیدگی این بخش‌های محیطی توسط مدیران در مقایسه با سایر بخش‌ها این‌گونه تبیین شده است. هرچند که مباحثی نظیر هزینه-اثربخشی، هزینه-کارایی، بازاریابی و تبلیغ در حوزه خدمات کتابخانه‌ها از سالها پیش مطرح شده است، ولی در مقایسه با بسترهای دیگری که رفتار پویایی مدیران مورد مطالعه قرار گرفته است، و بخش‌های رقبا و اقتصادی جزو بخش‌های مهم، تغییرپذیر و پیچیده ذکر شده‌اند، در این مطالعه به لحاظ شاخصه‌های مورد مطالعه در رتبه‌های پایین‌تری بودند که نشان دهنده توجه نسبتاً کم مدیران به این حوزه‌ها است. وابستگی به سازمان مادر، توسعه و تعمیق بیش از پیش روابط بین کتابخانه‌ها، عدم رویارویی مستقیم با چالش‌های بازار و نوسانات اقتصادی را می‌توان ریشه این دیدگاه مدیران دانست؛ که بازشناسی دقیق آن‌ها نیازمند مطالعه دیگری است. حوزه نظارتی و قانونی نیز به لحاظ ساختار سازمانی و وابستگی کتابخانه به دانشگاه به عنوان سازمان مادر، کمتر کتابخانه‌ها را درگیر می‌کند. کتابخانه‌ها بیشتر از آیین‌نامه‌ها و مقررات سازمان مادر تبعیت می‌کنند.

هم‌چنین، نتایج نشان داد که اطلاعات درباره محیط از منابع کتابخانه، خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی، مخاطبان و مشتریان و متخصصان مربوطه با تناوب و فاصله زمانی بیشتری در تصمیم‌گیری مدیران مورد استفاده قرار گرفته است. از

جدول ۵ محاسبه رابطه همبستگی عدم قطعیت محیطی درک شده با تناوب استفاده از اطلاعات محیطی هر منبع در تصمیم‌گیری مدیران کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی کشور

بخش محیطی	مخاطبان و مشتریان	رقبا	فناوری	نظارتی	اقتصاد	اجتماعی
مخاطبان و مشتریان	۳۷۴**	۲۳۲*	۲۳۰*	۰/۱۸	**	۲۵۳*
رقبا	۳۴۹**	۱۱۵	۱۷۸	-۰/۵۰	۰/۱۲	۳۲۲**
متخصصان مربوطه	-۰/۰۵	-۱۱۷	۲۲۴*	۰/۷۵	۰/۶۳	۰/۱۵
مراکز دولتی	-۰/۷۹	-۳۴	۲۶۵**	-۰/۷۸	*	۱۱۲
نشریات ادواری و روزنامه‌ها	-۰/۳۳	۰/۲۴	۲۴۸*	۰/۰۴	۰/۰۹	۱/۰۷
انتشارات دولتی	-۰/۰۷	-۰/۸۵	۱۲۹	-۰/۹۱	**	۰/۵۵
ایستگاههای رسانه ای	-۰/۶۷	۲۲۰*	۰/۴۵	۰/۷۱	۲/۰۷*	۱/۱۳
انجمنهای صنایع و صنفی	۳۰۴**	۰/۲۴	۱۵۹	۰/۰۰	۱/۰۶	۳/۰۱**
کنفرانسها و بازدیدها	۱/۸۷*	-۰/۷۸	۰/۵۶	۰/۸۶	۰/۱۵	۳/۴۲**
مشاوران و اعضای کمیته‌ها	۲۸۲**	۱/۰۹	۰/۱۳	۰/۶۸	۰/۴۷	۴/۰۰**
مدیران زبردست	۲۲۰*	۰/۵۰	۰/۵۸	۰/۱۵	۰/۷۰	۲/۰۰**
کارکنان زبردست	۱۵۸	-۰/۶۰	-۰/۳۲	۰/۵۶	۰/۴۰	۱/۵۷
یادداشتهای داخلی و بخشنامه	۳۲۰**	**	۱۴۰	۰/۸۹	۱/۷۲	۱/۵۲
تزارسب و مصاحبه ددحی	۲۲۴*	**	۱۵۰	*	۰/۱۶	۲/۰۸*
منابع کتابخانه	۱۴۶	۰/۱۶	-۰/۷۰	۰/۷۲	۰/۷۹	۱/۴۳
خدمات اطلاع رسانی الکترونیکی	۲۲۱*	-۰/۹۳	-۰/۴۶	۰/۰۵	۰/۰۳	۱/۴۹

* . * Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed)

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed)

طرف دیگر عدم قطعیت محیطی درک شده در بخش مخاطبان و مشتریان (با ۹ منبع اطلاعاتی) و اجتماعی و فرهنگی (با ۷ منبع اطلاعاتی) در مقایسه با سایر بخش‌ها رابطه همبستگی نسبتاً معنی داری با استفاده از منابع اطلاعاتی در تصمیم‌گیری دارد؛ و بین عدم قطعیت محیطی درک شده بخش نظارتی و استفاده از اطلاعات منابع درباره محیط در تصمیم‌گیری رابطه معنی‌داری وجود ندارد. عدم قطعیت محیطی که شرایط ناشی از فقدان اطلاعات لازم برای تصمیم‌گیری مدیران است، در مطالعات گذشته چو (۱۹۹۳) تاثیر مستقیمی بر تناوب استفاده از منابع اطلاعاتی در تصمیم‌گیری را نشان داده بود که یافته‌های این مطالعه رابطه معنی‌دار مثبت را نشان نداد.

پی‌نوشت‌ها

1. Garvin, David A.
2. Roberto, Michael A
3. Drucker, Peter
4. Rander, Barry
5. Stair, Ralph
6. Cyert, R. M.
7. Diffenbach, John
8. Mintzberg, Henry
9. Hales, Colin P.

منابع

اونز، جی. ادوارد؛ لیزل وارد، پاتریشیا و رگاس، بندیک (۱۳۸۸). *مبانی مدیریت برای متخصصان اطلاع‌رسانی (مینو واعظ‌زاده و دیگران، مترجم)*. تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران (نشر اثر اصلی ۲۰۰۰).

حسینی، ابراهیم (۱۳۸۹). *مطالعه پویای محیطی در گردآوری و استفاده از اطلاعات توسط مدیران ناشران خصوصی شهر تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی.

سعادت، اسفندیار (۱۳۷۲). *فرآیند تصمیم‌گیری در سازمان*. تهران: موسسه چاپ و انتشارات دانشگاه تهران.

- Bryson, J. (1990). *Effective library and information centre management*. Vermont: Gower.
- Choo, C. W. (1993). *Environmental scanning: Acquisition and use of information by chief executive officers in the Canadian telecommunications industry*. Ph. D. dissertation. University of Toronto. Retrieved Jan.1,2010 from <http://choo.fis.utoronto.ca/FIS/ResPub/choo.diss.pdf>.
- De Alwis, S. M., & Higgins, S. E. (2001). Information as atools for management decision making: A case study of Singapore. *Information Research*, 7(1) Retrieved Oct. 13. 2010 from: <http://informationR.net/ir/7-1/paper114.html>.
- Drucker, Peter (1987). *How the effective executive does it? Fortune, Feb., 142-145*.
- Diffenbach, J. (1983). Corporate environmental analysis in large U.S. corporation. *Long Range Planning*, 16(3) , 107-116.
- Duncan, R. B. (1972). Characteristics of organizational environments and perceived environmental uncertainty. *Administrative Science Quarterly*, 17(3) , 313-327.
- Garvin, D. A., & Roberto, M. A. (2001). What you don't know about Making Decisions. *Harvard Business Review*, September, 108.
- Hales, C. P. (1986). What do manager do? A critical review of the evidence. *Journal of Management studies*, 23(1) , 88-115.
- Kefalas, A., & Schoderbek, P. P. (1973). Scanning the business environment- some empirical results. *Decision Sciences*, 4(1) , 63-74.
- Nishi, K., Schoderbek, C., & Schoderbek, P. P. (1982). *Scanning the organizational environment: Some empirical results*. Human Sysytems Management, 3(4) , 233-245.
- Preble, J. F., Rau, P. A., & Reichel, A. (1988). The environmental scanning practices of US multinationals in the late 1980s. *Management International Review*, 28(4) , 4-14.
- Render, B., & Stair, R. (1992). *Introduction to Management Science*. Boston: Allyn and Bacon.

