

پیشنهاد شیوه کنترل در میز امانت کتابخانه با استفاده از بازخورد مراجعان به منظور ایجاد تعادل در فرایند امانت (مورد: کتابخانه مؤسسه عالی بانکداری)

حمید قاضی زاده¹

چکیده

بهره‌گیری از علم کنترل در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی امری است که در بخش‌های مختلف کتابخانه تأثیری بسزا خواهد داشت و می‌توان از آن به نحو مطلوب و کارآمد استفاده کرد. یکی از بخش‌هایی که قادر است مجری این شیوه کنترل باشد، بخش امانت است. پیشنهاد شیوه کنترل در بخش امانت کتابخانه مؤسسه عالی بانکداری، با استفاده از بازخورد مراجعان برای ایجاد تعادل در مجموعه و فرایند عملی آن، موضوع اصلی این مقاله است. طی این تحقیق، ابتدا مؤسسه عالی بانکداری معرفی می‌شود؛ سپس کتابخانه مؤسسه و رسالت آن و در ادامه، شیوه‌های کنترلی در بخش امانت کتابخانه برای ایجاد تعادل در مجموعه، خدمات و مدیریت کنترل، بیان می‌شود و در خاتمه، پیشنهادهایی برای بهتر شدن فرایند اجرایی امانت، ارائه می‌گردد.

کلیدواژه‌ها: کنترل، بازخورد، سیرنیتیک، میز امانت، مؤسسه عالی بانکداری، شیوه کنترل.

مقدمه

تحولات جدید در قرن اخیر، باعث شده بخش خدمات، با سرعت بسیار زیادی گسترش پیدا کند؛ به طوری که براساس آمارهای موجود، نزدیک به 70% از حجم نیروی کار، در بخش خدمات مشغول به کار هستند (باتسون²، 1997). با توجه به اهمیت این بخش، بهبود کیفیت خدمات آن نیز اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند، به نحوی که ارائه خدمات با کیفیت، از چالش‌های مهم قرن حاضر در سازمان‌های خدماتی به شمار می‌رود. در همین زمینه، روش‌های کنترلی برای بهبود عملکرد وظایف بخش امانت نیز یکی از مباحثی است که امروزه اکثر کتابخانه‌ها با آن مواجه هستند و در صورت تدوین شیوه‌های کنترلی مناسب و راهبردهای صحیح فرایند امانت، تعادل مجموعه، ارائه خدمات بهینه و مدیریت کتابخانه‌ها کارآمدتر و مطلوب‌تر خواهد شد. در این راستا، مواردی از قبیل ارتقا و کسب رضایت مراجعان و پاسخگویی سریع به نیازهای آنان، از مسائلی است که در حوزه مطالعات علم کتابداری و اطلاع‌رسانی اهمیت دو چندان یافته‌اند. یکی از این موارد، پیشنهاد شیوه‌های کنترلی در بخش امانت کتابخانه‌ها از منظر علم سیرنیتیک است.

در تعریف سیرنیتیک می‌گویند که به معنای علم بررسی فرایند کنترل و ارتباطات در حیوان و ماشین است؛ اما امروزه مفهوم این واژه گسترش یافته و مطالعات مربوط به رایانه‌ای کردن، ارتباطات و کنترل در

۱. دانشجوی دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شهید چمران اهواز E-mail: hamid2506@yahoo.com

2. Baston, J.

انسان و ماشین و جامعه را نیز در بر می‌گیرد (آزاد؛ حسن زاده، 1382). علاوه بر این، امروزه مسائلی انتزاعی از قبیل ریاضیات، زبان شناسی، آموزش و ریخت‌شناسی پدید آمده‌اند که دقیقاً در چارچوب علم سیرنیتیک جای دارند (نشاط، 1386). اگر کنترل، شامل فعالیتی منظم باشد که ضمن آن، نتایج مورد انتظار در قالب استانداردهای انجام عملیات، معین می‌شوند باز در چارچوب سیرنیتیک است. به علاوه، کنترل، هدایت یک متغیر و یا متغیرها را به عهده دارد؛ خواه یک فرد، سازمان و یا یک ماشین باشد. در یک سازمان، افراد متغیرهایی هستند که رهبری شده و برای رسیدن به هدفهای کلی سازمان ترغیب می‌شوند. افرادی که این وظیفه را بر عهده دارند، در حقیقت، نماینده مدیریت خواهند بود (ضیایی بیگدلی، 1372). بنابراین از مجموع این عبارتها، این گونه می‌توان استنباط کرد که سیرنیتیک، علم کنترل سیستمها با بازخوردهای بهنگام است (فرج پهلوی، 1386). با استناد به موارد مزبور، می‌توان از این علم کنترلی در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی نیز بهره جست و از آن در بخشهای مختلف کتابخانه‌ها به نحو مطلوب و کارآمد استفاده کرد. یکی از بخشهایی که می‌تواند مجری این شیوه کنترلی باشد، بخش امانت است. پیشنهاد شیوه کنترلی در بخش امانت کتابخانه مؤسسه عالی بانکداری، با استفاده از بازخورد مراجعان برای ایجاد تعادل در مجموعه و فرایند عملی آن، موضوع اصلی این مقاله است. از آنجا که کتابخانه بخصوص بخش «امانت» ارگانسمی پویاست و این سیستم، به صورت دائمی مشغول فعالیت است، می‌توان معیارهای کنترلی را بر آن اعمال کرد و پس از دریافت بازخوردهای مربوط، برای بهبود مجموعه، ارائه خدمات بهتر و مدیریت کنترلی مطلوب‌تر، اقدامهای لازم را به عمل آورد.

طی این مقاله، ابتدا مؤسسه عالی بانکداری و هدفهای آن معرفی می‌شوند؛ سپس کتابخانه مؤسسه و رسالت آن و در ادامه، شیوه‌های کنترلی در بخش امانت کتابخانه برای ایجاد تعادل در مجموعه، خدمات و مدیریت کنترل، مطرح می‌شود و در خاتمه، پیشنهادهایی برای بهتر شدن فرایند اجرایی امانت، ارائه می‌گردد.

پیشینه تحقیق

پس از بررسیهای گوناگون در منابع چاپی، الکترونیکی و اینترنت، مشخص شد در این زمینه بخصوص و با محدود کردن دامنه تحقیق به یک بخش کتابخانه، مانند بخش امانت و کنترل، تاکنون پژوهشی صورت نگرفته است؛ ولی در مورد پیشینه کنترل در زمینه‌های موضوعی دیگر، به موارد زیر می‌توان اشاره کرد:

«فرنیا» (1385) در تحقیقی با عنوان «بررسی سیستم نظارت و کنترل در بانک ملت و مقایسه آن با سیستمهای نوین کنترل با هدف ارتقای سلامت عملیات بانکی» واحدهای اجرایی شعب بانک ملت را بررسی کرده است. نتایج تحقیق وی مشخص کرد شرح وظایف، روش و شیوه کنترل فرایند عملیات بانکی، بر مبنای اصل انطباق و حضور فیزیکی بازرس در محل انجام گرفته و گزارشگری آن به جای کنترل انواع ریسک، کفایت سرمایه و چگونگی دستیابی به هدفها، بیشتر بر جنبه بازرسی تأکید دارد.

«موسی خانی» (1374) در پژوهش خود با عنوان «بررسی کامیابی و ناکامی: نظام کیفیت کنترل عملیات بانکی» به این نتیجه رسیده که نبود معیارهای کنترلی دقیق، نظیر نرم‌افزارهای کنترل، کارشناسان متخصص و

ساختار مدرن در نظام بانکی، از جمله عوامل ناکامی عملیات بانکی است و مسئولیت‌پذیری کارکنان، عامل کامیابی در این عملیات است.

از نظر پیشینه پژوهش در خارج، می‌توان به تحقیق «نیلسن و ایروال»¹ (2005)، اشاره کرد. آنها در تحقیقی با عنوان «پیشنهاد شیوه کنترلی برای دسترس‌پذیر کردن کتابخانه‌ها برای معلولان: ابزار عملی، با ارائه شیوه کنترلی در سه شکل دسترسی فیزیکی، قالب رسانه‌ای و خدمات ارتباطی»، امکان دسترسی افراد ناتوان را به انواع کتابخانه مطرح کردند. شیوه کنترلی آنها برای ترغیب افراد ناتوان به منظور استفاده از کتابخانه‌ها و حمایت از آنها بوده و نتیجه می‌گیرند که با دادن آموزش‌های لازم - با توجه به نوع معلولیت افراد ناتوان - می‌توان دسترسی آنها را در سه شکل فیزیکی، رسانه‌ای و ارتباطی میسر کرد. از نظر پیشینه تحقیق در ایران نیز، چنانکه گفتیم تحقیق خاصی در این زمینه انجام نشده و تحقیقات مربوط، همگی در حوزه ارزیابی خدمات کتابخانه بوده است.

تاریخچه مؤسسه

فکر تأسیس مرکزی برای آموزش بانکداری به عنوان یک نیاز قطعی و مسلم نظام بانکی کشور، از دیرباز مطرح بوده است. برای تحقق این منظور، نخستین گام را در سال 1320 بانک ملی ایران برداشت و کلاسهای بانکداری در همین سال تأسیس شد. دوره این کلاسها دو سال بود و مواد مختلف مربوط به امور بانکی، در این دوره تدریس می‌شد. کلاسهای مذکور، به اخذ درجه علمی منتهی نمی‌شد و صرفاً به کارمندان بانک ملی ایران اختصاص داشت. در نتیجه، نمی‌توانست نیروی انسانی لازم برای نظام در حال توسعه بانکی را تأمین و تربیت کند. در سال 1338، بانک سپه، «انستیتوی علوم بانکی» را بنیان نهاد که ضمن یک دوره سه ساله، کارمندان را برای احراز تخصص در امور بانکی آماده می‌کرد. در این سالها، خدمات آموزشی مؤسسه‌های یاد شده، منحصر به کارمندان خود آنها بود و علاوه بر اینکه در سطحی محدود انجام می‌گرفت؛ جنبه دانشگاهی و آکادمیک نیز داشت. در سال 1339، بانک مرکزی ایران تأسیس شد و با فراهم کردن تمهیدات مقدماتی تأسیس «مؤسسه علوم بانکی ایران» با مشارکت بانکهای - مرکزی، ملی ایران و سپه، گامی اساسی در تربیت کادر ورزیده برای نظام بانکی برداشته شد.

پس از تصویب اساسنامه مرکز آموزش بانکداری - که چند سال بعد، نام آن با تأیید هیئت امنای مؤسسه (هیئت عالی نظارت)، به «مؤسسه عالی بانکداری ایران» تغییر یافت - برنامه‌های آموزشی این مرکز، از سال تحصیلی 66 - 1365 دوباره آغاز شد و همچنان ادامه دارد. از سال تحصیلی 70 - 1369 که مؤسسه برای دانشجویان شاغل به تحصیل روزانه، زیر پوشش وزارت فرهنگ و آموزش عالی وقت قرار گرفت، این وزارتخانه تعدادی از پذیرفته شدگان در آزمون سراسری دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، را برای ادامه تحصیل به مؤسسه معرفی کرد. اکنون چند سالی است دانشجویان مؤسسه عالی بانکداری ایران، منحصرأ از میان کارمندان شبکه بانکی کشور و از طریق آزمون، انتخاب می‌شوند. در حال حاضر، کلاسهای مؤسسه در سطوح کاردانی، کارشناسی ناپیوسته و کارشناسی ارشد، در نوبت بعدازظهر، دایر است.

1. Nielsen ,G.S & Irval .B.

کتابخانه مؤسسه عالی بانکداری و رسالت آن

کتابخانه مؤسسه عالی بانکداری ایران، کتابخانه‌ای است دانشگاهی - تخصصی که در اردیبهشت 1368 با پیش‌بینی مجموعه‌ای با 12 هزار جلد کتاب، آغاز به کار کرد. هدف از ایجاد آن، تهیه و گردآوری، آماده سازی و تنظیم مواد کتابخانه است. برای اطلاع‌رسانی جامع در نظام بانکی، ایجاد تسهیلات لازم برای مطالعات و تحقیقات و اعتلای سطح علوم اقتصادی - اجتماعی، بخصوص، دانش بانکداری در کشور. رسالت کتابخانه در راستای خدمت به استادان و دانشجویان تعریف شده است.

تعداد اعضا

در حال حاضر، کتابخانه حدود 1140 نفر عضو دارد که 40 نفر عضو هیئت علمی و استادان مدعو مؤسسه، 410 نفر دانشجویان دوره کارشناسی، 360 نفر دانشجویان دوره کارشناسی ارشد و 330 نفر دانشجوی دوره کاردانی هستند.

تعداد منابع موجود

منابع موجود در کتابخانه مؤسسه براساس دفاتر ثبت و آمار نرم افزار موجود (نرم‌افزار پارس آذرخش) به شرح زیر است:

تعداد کتابهای فارسی	14150	جلد
تعداد کتابهای انگلیسی	8535	جلد
تعداد نشریه‌های فارسی	95	عنوان
تعداد روزنامه‌های فارسی جاری	25	عنوان
تعداد نشریه‌های انگلیسی	19	عنوان
تعداد پایان‌نامه دوره کارشناسی ارشد	375	عنوان
تعداد نوار کاست و ویدئو	170	کاست

با توجه به نیاز دانشجویان، بخصوص در مقطع تحصیلات تکمیلی، به منابع روزآمد و دسترسی بیشتر آنها به پایگاه‌های پیوسته و الکترونیکی، پایگاه الکترونیکی «جی استور»¹ نیز به عنوان یکی دیگر از انواع منابع اطلاعاتی، مورد استفاده دانشجویان است. در نهایت، کتابخانه مؤسسه عالی بانکداری ایران، از ساعت 8 الی 18 روزهای شنبه تا چهارشنبه و پنجشنبه‌ها از ساعت 9 الی 12 خدمات لازم را به مراجعان ارائه می‌دهد.

ماهیت کنترل

در زیربنای فرایند کنترل، این امر تعریف شده که کنترل، هدایت یک متغیر یا متغیرها را بر عهده دارد، خواه یک فرد، سازمان و یا یک ماشین باشد. در سازمان، افراد، متغیرهایی هستند که رهبری شده و برای رسیدن به هدفهای کلی سازمان، ترغیب می‌شوند. افرادی که این وظیفه را بر عهده دارند، در حقیقت نماینده مدیریت خواهند بود؛ در حالی که مدیریت، کارهای دیگری می‌کند که آثار خاصی در سازمان دارند.

1. Archive of Scholarly Journal (JSTOR).

هر نظام کنترل، چهار جزء دارد:

1. شیوه مشاهده و بازبینی عملیاتی که کنترل شده و مشاهده و اندازه گیری می شود. این شیوه، اصطلاحاً «مشاهده کننده»، «کشف کننده» و یا «دریافت کننده» نامیده می شود.
2. شیوه برآورد که کارکرد یک فعالیت و یا سازمان را ارزیابی می کند و معمولاً به استانداردهای خاصی بستگی دارد و شرایط خارج از کنترل را مشخص می کند. این شیوه، در اصطلاح، «ارزیابی کننده»، «برآورد کننده» و یا «انتخاب کننده» خوانده می شود.
3. شیوه رفتاری که به تغییر و یا تعدیل کارکرد یک سازمان مربوط است (در صورت نیاز) که در اصطلاح، به «راهنمایی کننده»، «اصلاح کننده» و یا «تأثیرگذارنده» معروف شده است.
4. ارتباط اطلاعات موجود بین سه شیوه (جزء) مذکور در فوق که به «شبکه ارتباطات» موسوم است. تبادل اطلاعات و گردش آن، از مرحله «کشف کننده» به «انتخاب کننده» و از آن، به «تأثیرگذارنده» اصطلاحاً «بازخورد» نامیده می شود و در مجموع، این اجزا را نظام و یا سیستم می نامند که عبارت است از گروهی از فرایندهای مرتبط که هدف مشترکی را دنبال می کنند. هر یک از اجزای یک نظام، تحت تأثیر اجزای دیگر آن قرار می گیرند. ساختار اصلی نظامهای کنترل، در نمودار زیر نشان داده شده است. هر نظام کنترل، ممکن است فرمهای متفاوتی داشته باشد و هدفهای گوناگونی را دنبال کند. به طور مثال، نظام کنترل الکتریکی (دستگاه تنظیم گرما برای تنظیم درجه حرارت اتاق)، نظام کنترل بیولوژیک (بدن انسان برای کنترل درجه حرارت) و نظام کنترل روحی و روانی (مغز و یا عضو حسی برای کنترل رفتار انسانی).

کنترل در سازمانها

نظامهای کنترل در سازمانها همان اجزایی را دارند که نظامهای کنترل الکتریکی، بیولوژیکی و روانی دارند؛ البته قبل از اجرای نظام کنترل در سازمان و برای انتخاب بهترین مشاهدات، برآوردها و رفتار، شرایط زیر باید مدنظر قرار گیرند.

فرایند کنترل

- فرایند کنترل مدیریت، شامل سه مرحله اساسی است: برنامه ریزی عملیات، اجرای عملیات و ارزیابی عملیات، این مراحل، ممکن است قبل، حین و یا بعد از عملیات صورت بگیرند و به سطوح مختلف سازمانی مربوط باشند (از مدیران در سطوح بالای سازمان تا کوچک ترین واحد عملیاتی).
- در این قسمت، از سه نوع فرایند کنترل و برنامه ریزی سخن به میان می آید:
1. کنترل و برنامه ریزی استراتژیک: فرایندی است برای تصمیم گیری و ارزیابی هدفهای کلی سازمان و تدوین، یا تدوین دوباره راهبردهای بلندمدت در رسیدن به هدفهای سازمان.
 2. کنترل مدیریت: فرایندی است که از طریق آن، مدیریت اطمینان می یابد که سازمان راهبردها را اجرا کرده است.
 3. کنترل وظیفه ای: فرایندی است برای اطمینان از اینکه وظایف مشخص سازمان، به طور مؤثر و مناسب، انجام شده است.

مفهوم کنترل

از نظر «استونر»² (1385)، کنترل، عبارت است از فعالیتی منظم که ضمن آن، نتایج مورد انتظار، در قالب استانداردهای انجام عملیات، معین می‌شوند. سیستم دریافت اطلاعات طراحی می‌شود، عملیات پیش بینی شده با هم مقایسه می‌شوند، اختلافها و انحرافها مشاهده، ارزیابی و اهمیت آنها مشخص می‌شود و سرانجام، برای تحقق هدفها و مأموریتهای سازمان، اصلاحات لازم، انجام می‌شود. دانشمندان حوزه مدیریت، طبقه‌بندیهای متفاوتی از کنترل ارائه داده‌اند:

1- کنترل بازدارنده و کنترلهای کشف‌کننده

2- کنترلهای گذشته‌نگر و کنترلهای آینده‌نگر

3- کنترلهای قبل از اجرا، کنترلهای ضمن اجرا و کنترلهای بله و نه (کنترل به صورت چک لیست) و کنترلهای پس از اجرا (اگر اول³، 1982). تأکید مقاله حاضر بر نوع سوم کنترل، یعنی کنترلهای قبل از اجرا، ضمن اجرا و کنترلهای پس از اجراست که بر مبنای آن، با هدف کسب داده‌ها از طریق بازخورد، برای تأمین خدمات بهینه در بخش امانت، اقدام لازم انجام می‌شود. برای اجرای کنترل، تدابیر و روشهای زیادی وجود دارد که عمدتاً عبارتند از: گزارشهای آماری، گزارشها و تحلیلهای خاص، بازرسی عملی و مشاهدات شخصی (مکی⁴، 1385). از میان روشها و تدابیر گوناگون کنترل، در مقاله حاضر، فرایند کار با استفاده از کنترل مشاهدات شخصی اجرا شد.

هر چند درجه اعتبار اطلاعاتی که مدیران از طریق مشاهده شخصی به دست می‌آورند، در مقایسه با سایر روشهای کنترلی همواره مورد تردید است؛ ولی با توجه به نوع تحقیق، متغیرهای گوناگون آن و عدم کارایی نرم افزار کتابخانه‌ای پارس آذرخش⁵ در بررسی و تفکیک متغیرها، اهمیت کنترل از طریق مشاهده شخصی در این تحقیق و نیز اینکه برای اجرای کنترل، می‌توان روشهای گوناگونی به کار برد، این روش انتخاب شد. کنترل، فنون مختلفی دارد که مدیریت، برحسب موقعیت، می‌تواند از آنها استفاده کند. تمام روشهای کنترل، در وهله اول، ابزارهایی برای برنامه‌ریزی هستند؛ در نتیجه این واقعیت را تأیید می‌کنند که اساساً کمک به موفقیت برنامه‌هاست. تعدادی از فنون مهم کنترل، عبارتند از:

1. تدابیر سنتی کنترل

2. تحلیل نقطه سر به سر⁶ و نمودار گانت⁷

3- کنترل از طریق فنون تجزیه و تحلیل شبکه⁸. (از میان فنون مطرح شده، تأکید مقاله حاضر بر فنون تدابیر سنتی کنترل و از زیر مجموعه‌های آن، یعنی روش مشاهده شخصی است).

4- روش «تی.ال.آ.»: تحلیل داد و گرفت (Transaction Log Analysis (TLA)

1. Stoner.

2. Agrawal.

1. Mackay, Ian.

۲. شاید در نگاه اول، انتظار می‌رفت تمام فعالیتهای مربوط به شمارش فرمها، با نرم‌افزار موجود در کتابخانه (پارس آذرخش)، قابل اجرا و اجرای آنها به طور دستی برای شمارش مراحل کار، وقت‌گیر و بی‌دلیل باشد. بررسی قابلیتها و توانمندیهای نرم‌افزار، در حوصله این پژوهش نیست؛ ولی ذکر این نکته خالی از فایده نخواهد بود که طی بررسیهای مکرر در مورد قابلیتهای نرم‌افزار پارس آذرخش موجود در کتابخانه مورد تحقیق، مشخص شد نرم‌افزار مزبور قادر به انجام تک تک مراحل کار نیست.

3. Break even Point (BEP).

4. Gount chart.

5. Network Analysis.

«ساته» معتقد است از کنترل می توان به صورت کاربردی در فعالیتهای گوناگون یک سازمان استفاده کرد؛ از جمله: 1- طراحی و اجرای نظامهای مختلف که به منابع، نیروی انسانی، مواد و خدمات مربوط باشد. 2- تهیه و تنظیم گزارشهای مالی 3- کمک به مدیران از طریق تجزیه و تحلیل گزارشها 4- استفاده از رویه های کنترل برای اطمینان از صحت اطلاعات 5- آموزش کارکنان.

مفهوم بازخورد⁹

بازخورد، سازوکاری درون ساخت¹⁰ در نظام برای بهینه سازی کارایی فرایند گزینش و یا تصمیم گیری است. هدف آن، نظارت و بالابردن سطح مجموعه است تا انتظارات کاربران را برآورده و نیازهای متغیر آنان را پاسخگو باشد (پائو، 1378). بنابراین، با استفاده از عقاید و نظرات کاربران، بر مبنایی یکدست و هماهنگ، می توان از داده های کسب شده، برای افزایش سودمندی نظام و ارائه خدمات بهینه استفاده کرد (سوکیم¹¹، 2006). در همین راستا، پژوهش پیمایشی در مورد کاربران و بررسیهای کاربردی، روشهایی است که اطلاعات بازخوردی ارزشمند می تواند به دست بدهد. یکی از این روشها، پژوهش پیمایش دوره ای است. نتایج پژوهش را می توان سخت تفسیر و آن گاه با داده های کسب شده، هماهنگ کرد. اغلب، چنین ابزارهای پژوهشی را می توان با مبادلات غیر رسمی میان عاملان¹² نظام و کاربران تکمیل کرد (پائو، 1378). با استفاده از بازخورد، نه تنها می توان برای بهبود مجموعه، ارائه خدمات بهتر و مدیریت کنترلی مطلوب تر، اقدام کرد، بلکه، پرونده زمينه های مورد علاقه افراد را می توان بازنگری و برای نیازهای بعدی آنها اصلاح نمود.

از دیگر فواید بازخورد، تضمین بقا و پابرجا بودن کتابخانه است. به عبارت دیگر، دو فرض اساسی در نظریه نظامها این است که ماندگاری به سازگاری وابسته است و این سازگاری به بازخورد، یعنی درباره اطلاعات آنچه در حال رخ دادن است، وابسته می باشد؛ به گونه ای که سازمان قادر باشد بدانند کی و چگونه سازگار شود. اما کارمندان کتابخانه ها اغلب در موقعیتی نیستند که بدانند آیا کاربران آنچه را جستجو می کنند یافته اند، چه رسد به اینکه آنچه را که نیاز دارند. به سخن دیگر، کتابخانه ها اغلب نمی توانند کمیّت و کیفیت بازخوردی را که برای سازگاری لازم است، به دست آورند (باکلند، 1382). بنابراین، مدیران با استفاده از شیوه های کنترل، می توانند بازخورد مراجعان را در بخش امانت، تجزیه و تحلیل کنند تا از طریق نتایج حاصل بتوانند اقدامهای بهتر و بیشتری برای تأمین رضایت مراجعان انجام دهند.

تعریف متغیرهای عملیاتی

ساعت مراجعه

با توجه به اینکه شروع کار کتابخانه از ساعت 8 صبح الی 18 عصر است، منظور از ساعت مراجعه، زمان حضور دانشجویان به میز امانت در نوبتهای 2 ساعته، یعنی 8-10، 10-12، 12-14، 14-16 و 16-18 است.

1. Feed Back .
2. Built-in Mechanism.
3. Sukim, D.
4. Operators.

تاریخ مراجعه

شامل زمان‌بندی ماهانه است که تاریخ شروع آن، مهر 1385 و خاتمه آن، خرداد 1386 است. لازم به یادآوری است، برای این نوع زمان‌بندی می‌توان تاریخ مراجعه را به روزانه، هفتگی و دوهفتگی نیز تقسیم‌بندی کرد؛ ولی در مقاله حاضر، تقسیم‌بندی ماهانه برگزیده شده.

نام محل کار (بانک عامل)

منظور، دانشجویان شاغل به تحصیل بانکهای عامل دولتی و خصوصی سطح کشور است. دانشجویان مؤسسه و مراجعه‌کننده به میز امانت، کارمندان بانکهای مختلف هستند.

مقاطع تحصیلی

شامل سه مقطع کاردانی، کارشناسی و کارشناسی ارشد است. هر سال برای تمام بانکهای سطح کشور، یک آزمون ورودی یکسان و در سه مقطع برگزار می‌شود.

رشته تحصیلی

منظور، حوزه موضوعی است که دانشجویان مقاطع مختلف در آنها مشغول تحصیل هستند؛ مثل کاردانی امور بانکی، کارشناسی مدیریت، اقتصاد پول و بانک، حسابداری، ریسک و بازارهای مالی، حقوق اقتصادی مالی و حسابداری بانکی.

بانک عامل

شامل بانکهای دولتی و خصوصی است که کارمندان آنها به عنوان دانشجو در مؤسسه عالی بانکداری، مشغول به تحصیل هستند. این بانکها عبارتند از: بانک ملی، بانک سپه، بانک صادرات، بانک تجارت، بانک ملت، بانک مسکن، بانک توسعه صادرات، بانک کشاورزی، بانک رفاه، بانک پاسارگاد، پست بانک، بانک پارسیان، بانک اقتصاد نوین، بانک سامان، بانک سرمایه، بانک کارآفرین، بانک صنعت و معدن و

روش گردآوری داده‌ها و اجرای کنترل

داده‌های موردنظر در این تحقیق، با استفاده از فرمهای آماری با عنوان «دفتر آمار مراجعه‌ان به میز امانت» که نمونه آن پیوست مقاله است، طی یک دوره 9 ماهه از اول مهرماه 1385 تا آخر خرداد 1386 برای اعمال کنترل، جمع‌آوری شد. در فرم موردنظر، از (آزمودنیها) خواسته شد تا با تیک زدن (علامت گذاشتن) محتوای فرمها، گزینه‌های مورد نظر را از قبیل تاریخ مراجعه به میز امانت، نام محل کار، رشته و مقطع تحصیلی، نوع منبع مورد استفاده، علت حضور در میز امانت و ساعت مراجعه خود را مشخص و فرم را تکمیل کنند. داده‌هایی که در فرمهای از پیش تعیین شده در کتابخانه مؤسسه عالی بانکداری ارائه شده بود و دانشجویان آنها را تکمیل کردند، جمع‌آوری و پس از بررسیهای اولیه، شمارش تک تک متغیرها در سه نوبت روزانه، هفتگی و ماهانه آغاز شد. در ادامه کار، با جمع‌آوری داده‌های مربوط، از هفت متغیر تأثیرگذار، شامل، رشته تحصیلی، ساعت مراجعه، نوع منبع مورد استفاده، مقطع تحصیلی، علت حضور در میز امانت، نام محل کار و تاریخ مراجعه، تحلیل داده‌ها آغاز شد.

با ثابت نگه داشتن یک متغیر (مثل متغیر ماه)، بیشترین و کمترین کارکرد و تأثیر متغیرهای دیگر، تحلیل شد؛ یعنی با ثابت نگه داشتن ماه‌های سال، بیشترین و کمترین نوع منبع مورد استفاده طی یک دوره 9 ماهه مشخص شد. روند کار برای پنج متغیر دیگر، شامل ساعت مراجعه، رشته تحصیلی، مقطع تحصیلی و نام محل کار نیز اجرا شد و فقط برای متغیر ماه، تعداد حضور افراد، به صورت رقم، مشخص شد. دلیل این کار این بود که دریافت اطلاعات درباره تعداد و آمار مراجعان مدنظر بود و اینکه مشخص شود بیشترین و کمترین تعداد افراد مراجعه کننده به میز امانت کتابخانه، در کدام ماه سال تحصیلی، بیشتر است.

سؤالهای تحقیق

برای انجام تحقیق، پاسخگویی به سؤالهای زیر، الزامی است:

- 1- کدام رشته تحصیلی، بیشترین مراجعه به کتابخانه را داشته است؟
- 2- ساعت اوج کار چه زمانی است و بسامد مراجعان در آن ساعت به کتابخانه چه قدر است؟
- 3- بیشترین و کمترین نوع منبع مورد استفاده طی فاصله زمانی مهرماه 1385 تا پایان خرداد 1386 کدام است؟
- 4- پرکارترین و کم کارترین مقاطع تحصیلی کدامند؟
- 5- مهمترین علت مراجعه به میز امانت، طی فاصله زمانی مزبور، چیست؟
- 6- طی فاصله زمانی تحقیق، دانشجویان کدام یک از بانکها بیشترین مراجعه را به میز امانت، داشته اند؟
- 7- در چه ماههایی از سال تحصیلی، دانشجویان بیشتر در میز امانت حضور دارند؟

هدفهای تحقیق

1. تصمیم گیری صحیح و بهینه برای ارائه خدمات بیشتر و مطلوب تر به کاربران، با استناد به نتایج تحقیق
2. کنترل بیشتر مدیریت کتابخانه بر نیازهای گوناگون استفاده کنندگان و میزان تقاضاهای آنها
3. تقسیم کار بهتر توسط مدیریت کتابخانه در زمان پرتراфик کار کتابخانه (از نظر ماه و ساعت کاری)
4. تهیه و فراهم آوری مجموعه کتابخانه، متناسب با نیازهای دانشجویان، رشته و مقطع تحصیلی آنها
5. کارآمدی اقتصادی چرخه کتابخانه و توزیع مناسب نیروی انسانی در بخشهای مختلف کتابخانه

تحلیل موضوع

برخی اطلاعات مربوط به سؤالهای تحقیق در قالب جدولهای آماری، به شرح زیر است:

کدام رشته تحصیلی، بیشترین مراجعه به کتابخانه را داشته است؟

جدول 1. بیشترین مراجعه انواع رشتههای تحصیلی

رشته تحصیلی					تاریخ ماهانه
حقوق اقتصادی	اقتصاد پول و بانک	ریسک و بازارهای مالی	مدیریت امور بانکی	حسابداری بانکی	

*	*	*	*	*	1385/7/1
		*	*		1385/8/1
	*		*	*	1385/9/1
*		*	*	*	1385/10/1
	*		*	*	1385/11/1
		*		*	1385/12/1
*	*		*		1386/1/15
		*	*	*	1386/2/1
*	*		*	*	1386/3/31

بر مبنای جدول شماره 1، بیشترین رشته تحصیلی مراجعه کننده به میز امانت، مدیریت امور بانکی و پس از آن، حسابداری بانکی است و کمترین رشته تحصیلی مراجعه کننده، حقوق اقتصادی است. با استناد به این موارد، کتابدار بخش امانت، در هنگام امانت نوع منابع و کتابهای مربوط به هر رشته، حساسیت بیشتری نشان می دهد و با هدف تعادل در مجموعه و دسترسی تمام دانشجویان رشته امور بانکی و حسابداری بانکی به منابع مورد نظر، دقت و نظارت بهتری خواهد داشت. در همین راستا، بخش سفارشهای کتابخانه نیز در خصوص تجهیز و تهیه منابع برای رشته های تحصیلی، منابع را با استناد به اطلاعات کسب شده، آسان تر و بهتر تقسیم می کند و با آگاهی و دانش لازم، خرید و تجهیز منابع و ایجاد تعادل در مجموعه اقدام می نماید.

پر بسامدترین نوبت و ساعت کاری در کتابخانه

جدول 2. اوج ساعت کار و بسامد مراجعان در آن ساعت در کتابخانه

ساعت مراجعه					تاریخ ماهانه
16-18	14-16	12-14	10-12	8-10	
*	*	*			1385/7/1
	*		*	*	1385/8/1
*	*				1385/9/1
	*	*			1385/10/1
*	*			*	1385/11/1
*		*	*		1385/12/1
*	*			*	1386/1/15
	*	*			1386/2/1
*	*	*		*	1386/3/31

با بررسی فرمهای مربوط که در جدول شماره 2 مشخص شده است و همچنین، شمارش ساعتهای مراجعه به میز امانت، اوج ساعات کاری و بسامد مراجعان، طی آن ساعت مشخص شد. از آنجا که ساعت کاری کتابخانه از 8 الی 18 است و مؤسسه عالی بانکداری، دانشجویان شاغل را پوشش می دهد، کلاسهای

آموزشی مؤسسه بعد از ظهرها تشکیل می‌شود. بنابراین، نوبت کاری 16-14 پربسامدترین ساعت مراجعه به میز امانت بود و بازه زمانی 10-12، خلوت‌ترین ساعت کاری شناخته شد.

نتیجه بررسی جدول شماره 2 می‌تواند تصمیم‌گیری صحیح مدیریت کتابخانه در مورد برنامه‌ریزی، توزیع نیروی انسانی و تقسیم کار کارمندان برای پاسخگویی به مراجعان و حضور دایمی کارکنان در ساعات مشخص شده و نیز ارائه برنامه‌های جنبی، نظیر برپایی نمایشگاه، نصب پوستر، آگهی‌رسانی جاری و امثال آن در زمان اوج حضور افراد در میز امانت باشد.

انواع منابع مورد استفاده دانشجویان مؤسسه عالی بانکداری

جدول 3. بیشترین و کمترین نوع منبع مورد استفاده

نوع منبع مورد استفاده					تاریخ ماهانه
ایترنت	نشریات	پایان نامه	کتاب انگلیسی	کتاب فارسی	
		*		*	1385/7/1
*	*			*	1385/8/1
		*	*		1385/9/1
*	*			*	1385/10/1
*		*		*	1385/11/1
	*			*	1385/12/1
		*		*	1386/1/15
*			*		1386/2/1
		*		*	1386/3/31

همان‌گونه که جدول شماره 3 نشان می‌دهد، بیشترین منبع مورد استفاده در فاصله زمانی اول مهر ماه 1385 تا پایان خرداد ماه 1386، کتاب فارسی و کمترین منبع مورد استفاده، کتاب انگلیسی و نشریات است. به علت حساسیت سؤال تحقیق و تأثیر نتایج ناشی از آن، شیوه کنترل این‌گونه بود که از طریق شمارش دستی، نوع منبع مورد استفاده روزانه و تفکیک آنها به هفتگی و ماهانه میزان استفاده طی یک ماه، مشخص و در جدول شماره 3 گنجانده شد. به طور مثال، در مهر ماه 1385، پس از شمارش منابع استفاده شده در هر روز، مشخص شد بیشترین منبع استفاده شده در آن روز، کتابهای فارسی و کمترین منبع، کتابهای انگلیسی بوده است. در نهایت، ماحصل جمع‌بندیهای روزانه و هفتگی، در قالب جدول ماهانه تنظیم و مشخص شد استفاده از کتاب فارسی، بیشتر از سایر منابع است. در مورد استفاده بیشتر از کتاب فارسی، می‌توان به تحقیق «قاضی‌زاده» (1383)، «نورمحمدی» (1376) و «خشنود» (1379) اشاره کرد که آنها نیز کتابهای فارسی را پراستفاده‌ترین منبع دانسته بودند. استفاده بیشتر از کتابهای فارسی را می‌توان به عواملی نظیر: موجود بودن بیشتر این نوع منابع در قفسه کتابخانه‌ها، تسلط کافی نداشتن دانشجویان مؤسسه بانکداری به زبان انگلیسی و نحوه تدریس استادان در کلاسهای آموزشی مربوط دانست که بر کتابهای فارسی، بیش از سایر منابع تأکید می‌کنند.

مقاطع تحصیلی پرکار

جدول 4. پرکارترین و کم کارترین مقاطع تحصیلی

مقاطع تحصیلی			تاریخ ماهانه
کارشناسی ارشد	کارشناسی	کاردانی	
*	*	*	1385/7/1
		*	1385/8/1
*	*	*	1385/9/1
*		*	1385/10/1
*		*	1385/11/1
*	*		1385/12/1
*		*	1386/1/15
*		*	1386/2/1
	*	*	1386/3/31

با شمارش دستی روز شمار مقاطع تحصیلی مراجعه کننده به میز امانت کتابخانه مؤسسه عالی بانکداری و تفکیک زمان بندی آن به هفته و ماه، پرکارترین و کم کارترین مقطع تحصیلی مشخص شد. چنانکه از جدول شماره 4 برمی آید، دو مقطع کاردانی و کارشناسی ارشد، بیشترین مقطع کارشناسی، کمترین حضور را در میز امانت داشته اند و به عبارت دیگر، کم کارترین مقطع، در دوره زمانی مزبور، مقطع کارشناسی بوده است. داشتن انگیزه برای ورود به مقاطع بالاتر برای دانشجویان کاردانی و لزوم ارائه رساله برای دانشجویان کارشناسی ارشد و همچنین علاقه به ارائه راهکارهای گوناگون برای رفع مشکلات بانکهای عامل، در آنها می تواند جزء مهمترین دلایل پر کاری مقاطع تحصیلی آنان باشد.

دلایل مراجعه به میز امانت

جدول 5. بیشترین علت مراجعه به میز امانت

علت حضور						تاریخ ماهانه	
سایر	راهنمایی	عضویت	رزرو کتاب	تمدید کتاب	استفاده از پایان نامه		امانت و عودت کتاب
	*	*		*		*	1385/7/1
*		*	*		*	*	1385/8/1
			*		*	*	1385/9/1
*			*			*	1385/10/1
	*			*	*	*	1385/11/1
		*			*		1385/12/1
*			*	*	*	*	1386/1/15
		*		*			1386/2/1
*			*		*	*	1386/3/31

طی بررسی تک تک روزهای کاری تقویم آموزشی مؤسسه مزبور، با شمارش دلایل روزانه به صورت دستی، بیشترین و کمترین علت حضور اعضا در میز امانت، در جدول شماره 5 تنظیم شد. مهمترین علت حضور اعضا در میز امانت، عبارت بود از تحویل و عودت منابع و پس از آن، استفاده از پایان نامه. کمترین دلیل مراجعه به میز امانت، کسب راهنمایی بود.

اینکه چرا تحویل و بازگشت کتابها، در صدر دلایل حضور اعضا در میز امانت بوده، می تواند دلایلی داشته باشد؛ نظیر آشنا نبودن دانشجویان با وظایف میز امانت (رزرو منابع، راهنمایی، امانت بین کتابخانه ای و ...) و عدم اطلاع رسانی دقیق و مؤثر درباره اهمیت میز امانت در کتابخانه.

بانکهای عامل و میزان مراجعه آنها

جدول 6. بانکهای عامل و بیشترین مراجعه آنها

نام بانک														تاریخ ماهانه			
صنعت و معدن	کارآفرین	سرمایه	سامان	اقتصاد نوین	پارسیان	پست بانک	پاسارگاد	رفاه	کشاورزی	نوسعه صادرات	مسکن	ملت	تجارت		صادرات	سپه	ملی
		*		*			*	*		*		*	*			*	1385/7/1
*			*			*		*			*	*	*		*		1385/8/1
	*					*	*	*	*	*	*	*		*	*		1385/9/1
		*						*				*	*		*		1385/10/1
			*					*	*		*	*		*			1385/11/1
*		*			*		*	*				*	*		*		1385/12/1
	*		*			*			*		*	*		*		*	1386/1/15
	*			*	*		*	*		*		*	*		*		1386/2/1
*		*		*		*		*	*		*	*		*			1386/3/31

معمولاً دانشجویان بانکهای عامل با توجه به سیاست هر بانک، در زمینه حضور در کلاسهای آموزشی، با مشکلات زیادی مواجه هستند؛ یعنی در عرصه خدمات بانکی، حضور دانشجویان در محل کار و ارائه خدمات بانکی، مهم تر از حضور آنان در کلاسهای آموزشی است. در همین راستا، حضور دایمی دانشجویان بانکهای عامل به ساختار بانکی آنان مربوط است و هر بانک عامل با توجه به ویژگیها، سوابق دانشجویان قبلی، نوع کار و ... آنان را برای حضور در کلاسهای آموزشی مجاب می کند. با مشاهده نتایج جدول شماره 6، مشخص شد دانشجویان دو بانک ملت و رفاه، در مقایسه با سایر بانکهای عامل، بیشترین حضور را در میز امانت داشته اند و از خدمات کتابخانه بهره می گیرند. دو بانک ملی و سامان، کمترین حضور را در میز امانت داشته اند. با مطالعه نتایج جدول شماره 6، مدیریت کتابخانه می تواند در ارائه خدمات مناسب، با توجه به ماهیت و وظایف هر کدام از بانکهای عامل، عملکرد بهتری داشته باشد و حتی با انجام مکاتبات لازم با مسئولان

آموزشی بانکهای عامل مزبور، تسهیلات لازم را برای حضور دانشجویان آن بانکهای عامل، در کلاسهای آموزشی مهیا کند.

ماههای تحصیلی پر مراجعه

جدول 7. بیشترین حضور دانشجویان طی ماههای سال تحصیلی

ماه تحصیلی	تعداد مراجعان	درصد
1385/7/1	245	22
1385/8/1	135	12
1385/9/1	110	10
1385/10/1	85	7
1385/11/1	140	12
1385/12/1	55	5
1386/1/15	45	4
1386/2/1	95	8
1386/3/31	230	20
جمع	1140	100

با یک بررسی ساده و شمارش دقیق افراد مراجعه کننده به میز امانت، ماههای پر مراجعه و کم مراجعه، مشخص شد. در مهر و خرداد، بیشترین حضور و در اسفند و فروردین، کمترین حضور دانشجویان در میز امانت، ثبت شده است.

شروع سال تحصیلی و علاقه دانشجویان تازه وارد به دانشگاه و یا تکلیف دانشجویان برای تحقیقات کلاسی و تهیه کتابها و منابع برای مطالعه در طی دوره تحصیلی و همچنین لزوم گذراندن امتحانات پایان ترم و اضطرابهای ناشی از آن، می تواند از جمله دلایل بیشترین حضور دانشجویان در میز امانت، در مهر و خرداد باشد و در مقابل، تعطیلات تقویم آموزشی و به تبع آن، تعطیلات میان ترم و غیبت دانشجویان در کلاسهای اواسط اسفند ماه و عدم حضور آنها تا اواسط فروردین، شاید دلیل کمترین حضور دانشجویان در میز امانت در این ماهها می باشد. همان گونه که جدول شماره 7 نشان می دهد، مهر و خرداد به ترتیب با 22 و 20% بیشترین و اسفند و فروردین، به ترتیب با 5 و 4% کمترین میزان حضور دانشجویان را در میز امانت داشته اند. یکی از فواید این پروژه تحقیقی در نتیجه بررسی جدول شماره 7 می تواند کسب اطلاعات صحیح برای مدیریت کتابخانه و به تبع آن، ارائه برنامه دقیق، منسجم و مقتضی با استفاده از این اطلاعات باشد.

توالی حالتیهای استفاده از میز امانت

توالی حالتیهای کلی استفاده از میز امانت کتابخانه مؤسسه عالی بانکداری، در یک نگاه کلی در جدول شماره 8 چنین است:

جدول 8. توالی حالتیهای کلی استفاده از میز امانت طی یک دوره 9 ماهه

تاریخ ماهانه	رشته تحصیلی	ساعت کاری	نوع منبع مورد استفاده	مقطع تحصیلی	علت حضور به میز امانت	بانک عامل
--------------	-------------	-----------	-----------------------	-------------	-----------------------	-----------

تاریخ ماهانه	رشته تحصیلی	ساعت کاری	نوع منبع مورد استفاده	مقطع تحصیلی	علت حضور به میز امانت	بانک عامل
85/7/1	بانکداری	14-16	کتاب فارسی	کاردانی	امانت و عودت کتاب	بانک ملت
85/8/1	بانکداری	14-16	"	"	امانت و عودت کتاب	بانک ملت
85/9/1	"	14-16	پایان نامه	کارشناسی	امانت و عودت کتاب	بانک رفاه
85/10/1	حسابداری	16-18	کتاب فارسی	کاردانی	استفاده از پایان نامه	بانک ملت
85/11/1	بانکداری	16-18	نشریات	کارشناسی ارشد	راهنمایی	بانک رفاه
85/12/1	حسابداری	10-12	کتاب انگلیسی	"	استفاده از پایان نامه	بانک رفاه
86/1/15	مدیریت ریسک	14-16	کتاب فارسی	کارشناسی ارشد	"	بانک ملی
86/2/1	حقوق اقتصادی	14-16	"	کاردانی	امانت و عودت کتاب	بانک رفاه
86/3/31	بانکداری	14-16	"	کاردانی	امانت و عودت کتاب	بانک ملت

نتیجه گیری

نقش کنترل در بخشهای کتابخانه و تأثیر آن بر میزان شناسایی عملکرد بخشها، برای مدیران کتابخانه‌ها در تصمیم‌گیری بهینه، بر هیچ کس پوشیده نیست. این پژوهش، مشخص کرد که با اعمال شیوه‌های کنترل بر بخش امانت کتابخانه مؤسسه عالی بانکداری، با استفاده از بازخورد مراجعان نسبت به کیفیت مجموعه و خدمات ارائه شده، اطلاعات مفید و سودمندی برای مدیران و تصمیم‌گیران حاصل می‌شود. بر مبنای نتایج تحقیق، نوع رشته تحصیلی و مقطع آن، در تعادل مجموعه کتابخانه تأثیرگذار خواهد بود؛ به طوری که دو رشته تحصیلی مدیریت امور بانکی و حسابداری بانکی، بیشترین مراجعه‌کنندگان به میز امانت بوده‌اند و رشته حقوق اقتصادی، کمترین مراجعه را به میز امانت داشته است. این امر می‌تواند معیار مهمی در تهیه و فراهم‌آوری منابع برای مجموعه کتابخانه به شمار آید. دو مقطع تحصیلی کاردانی و کارشناسی ارشد نیز جزء مقاطع تحصیلی پرکار و مقطع کارشناسی، کم‌کارترین مقطع تحصیلی مشخص شدند و این نتیجه نیز به نوبه خود در تعادل مجموعه، نقش بسزایی ایفا خواهد کرد.

با استفاده از شیوه‌های کنترل، نتایج انواع منابع مورد استفاده در میز امانت نیز مشخص شد. کتابهای فارسی، بیشترین نوع منابع مورد استفاده و کتابهای انگلیسی و نشریه‌ها، کمترین نوع منابع مورد استفاده معرفی شدند. ظهور اطلاعات و پیدایش انواع منابع، تسهیلات زیادی برای بخش سفارشها و مدیریت کتابخانه خواهد داشت. با استفاده از روش کنترل، بیشترین دلایل حضور در میز امانت کتابخانه مؤسسه عالی بانکداری نیز معلوم شد.

تحويل و عودت منابع و همچنين استفاده از پايان نامه، مهمترين دلایل، و کسب راهنمایی از ميز امانت، کمترین دليل حضور اعضا در ميز امانت بود. آشنا نبودن دانشجويان با وظايف ميز امانت، سبب شده و ظايفی نظير تمديد کتاب، عضويت، راهنمایی، رزرو و ... برای دانشجويان ناشناخته بماند و مراجعان، فقط با دو کارکرد بخش امانت، يعنی تحويل، عودت کتاب و استفاده از پايان نامه آشنا باشند. بر اساس نتايج کسب شده در مورد بيشترين و کمترین ساعت مراجعه به ميز امانت، نوبت کاری 16-14 پربسامدترین ساعت مراجعه و بازه زمانی 12-10، کمبسامدترین ساعت کاری بودند. برگزار شدن کلاسهای آموزشی در نوبت عصر و حضور دانشجويان در اوایل ظهر، برای شرکت در کلاسهای آموزشی، مهمترين دليل اين امر بود.

ماه های مهر و خرداد، شاهد بيشترين حضور دانشجويان و اسفند و فروردین ماههایی بودند که دانشجويان کمتر از همیشه به بخش امانت کتابخانه مراجعه کرده اند. مهر و خرداد، به ترتيب با 22 و 20% بيشترين و دو ماه اسفند و فروردین، به ترتيب با 5 و 4% کمترین ميزان حضور دانشجويان را داشته اند. بيشترين و کمترین زمان مراجعه دانشجويان بانکهای عامل نیز از طريق شیوه کنترل، مشخص شد. دانشجويان دو بانک ملت و رفاه، بيشترين زمان مراجعه و دانشجويان بانک ملی و سامان، کمترین زمان حضور در بخش امانت را به خود اختصاص داده اند.

پیشنهاد

با توجه به نتايج به دست آمده از تحقيق حاضر، با استفاده از علم کنترل و سيبرنتیک، برای بهتر شدن فرایند اجرایی بخش امانت، می توان راهکارهای مناسبی ارائه داد که عبارتند از:

- 1- همسو کردن بيشتر بخش مجموعه سازی کتابخانه مؤسسه عالی بانکداری با بخش امانت، از نظر تهیه و فراهم آوری منابع
- 2- تهیه و خرید منابع برای کتابخانه مؤسسه مورد تحقيق، با استناد به رشته ها و مقاطع تحصیلی موجود و ميزان تقاضای آنها
- 3- حضور بهتر و بيشتر کارمندان، در ساعت کاری پربسامد (16-14) برای ارائه خدمات بهتر و سریعتر
- 4- اطلاع رسانی و آگاهی رسانی درباره بخش فرایند امانت و قابلیت های آن، توسط مدیریت کتابخانه
- 5- تشخيص انگیزه های گوناگون دانشجويان در استفاده از کتاب فارسی - غیر از دلایل مطرح شده، از طريق پژوهشهای ديگر و نیز دليل استفاده نکردن آنها از ساير منابع.

منابع

- آزاد، اسدالله و محمد حسن زاده (1382). شمه ای از سيبرنتیک: نظریه اطلاعات و کاربرد آن در کتابداری و اطلاع رسانی. فصلنامه کتاب، 14 (3)، 92.
- آنتونی، رابرت و ديگران (1382). نظامهای کنترل مدیریت، ترجمه محمد تقی ضیایی بیگدلی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، 1372.

- استونر، جی. آر (1375). مدیریت. ترجمه: علی پارسائیان و محمد اعرابی، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی (نشر اصلی اثر 1992).
- ایران نژاد پاریزی، مهدی و پرویز ساسان گهر (1380). سازمان و مدیریت، از تئوری تا عمل، تهران: مؤسسه علوم بانکی ایران.
- باکلند، مایکل کیبل (1382). خدمات کتابخانه در نظریه و عمل. مترجم: مرتضی کوبی، تهران: چاپار (نشر اصلی اثر 1986).
- پائو میراندالی (1378). مفاهیم بازاریابی اطلاعات. ترجمه: اسدالله آزاد و رحمت الله فتاحی، مشهد: دانشگاه فردوسی مشهد، مؤسسه چاپ و انتشارات (نشر اصلی اثر 2000).
- خشنود، فاطمه (1379). بررسی نیازهای اطلاعاتی اعضای هیأت علمی مؤسسه عالی بانکداری ایران وابسته به بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران در سال تحصیلی 1379، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی، دانشکده علوم تحقیقات، تهران.
- فرج پهلوی، عبدالحسین (1386). تقریرات کلاسی درس سیبرنتیک (دوره دکتری کتابداری و اطلاع رسانی ورودی 1385؛ نیمسال دوم سال تحصیلی 86-1385)، اهواز: دانشگاه شهید چمران اهواز، گروه کتابداری و اطلاع رسانی.
- فرنی، رسول (1385). بررسی سیستم نظارت و کنترل موجود در بانک ملت و مقایسه آن با سیستمهای نوین کنترل، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: مؤسسه علوم بانکی.
- قاضی زاده، حمید (1383). مقایسه روشهای دسترسی به منابع اطلاعاتی مدیریت، توسط اعضای هیأت علمی و دانشجویان کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی در دانشگاههای دولتی در تهران و شهرستانها و ارائه راهکارهایی برای بهبود روشها، پایان نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه شهید چمران، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، اهواز.
- مکی، ایان (1385). سی و پنج شیوه کنترلی برای توسعه و بهسازی منابع انسانی، ترجمه: فریدون رهنمای رودپشتی و هاشم نیکومرام، تهران: سازمان مدیریت صنعت (نشر اصلی اثر 2004).
- موسی خانی، محمد (1374). بررسی کامیابی و ناکامی: نظام کیفیت کنترل عملیات بانکی، دانش مدیریت، شماره 31 و 32.
- نشاط، نرگس (1386). از اطلاعات تا کوانتوم، تهران: نشر کتابدار.
- نورمحمدی، حمزه علی (1376). مطالعه رفتارهای اطلاع یابی متخصصان مراکز تحقیقات مهندسی وزارت جهاد سازندگی در کسب اطلاعات علمی و فنی، پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- Agrawal, R.D.(1982). Organization & Management. TATA, Mac Graw-Hill. Pub.
- Batson, John (1997). Managing Service Marketing. London: Dryden Press.

