**نام مقاله: پيشنهاد شيوه كنترل در ميز امانت كتابخانه با استفاده از بازخورد مراجعه كنندگان جهت ايجاد تعادل در فرايند امانت(مورد:كتابخانه موسسه عالي بانكداري)**

**نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)**

**شماره نشريه: 43 \_ شماره سوم، جلد 11**

**پديدآور: حميد قاضي زاده**

**چكيده**

**بهره‌گيري از علم كنترل در حوزة كتابداري و اطلاع‌رساني امري است كه در بخشهاي مختلف كتابخانه تأثيري بسزا خواهد داشت و مي‌توان از آن به نحو مطلوب و كارآمد استفاده كرد. يكي از بخشهايي كه قادر است مجري اين شيوة كنترلي باشد، بخش امانت است. پيشنهاد شيوة كنترلي در بخش امانت كتابخانة مؤسسة عالي بانكداري، با استفاده از بازخورد مراجعان براي ايجاد تعادل در مجموعه و فرايند عملي آن، موضوع اصلي اين مقاله است. طي اين تحقيق، ابتدا مؤسسة عالي بانكداري معرفي مي‌شود؛ سپس كتابخانة مؤسسه و رسالت آن و در ادامه، شيوه‌هاي كنترلي در بخش امانت كتابخانه براي ايجاد تعادل در مجموعه، خدمات و مديريت كنترل، بيان مي‌‌شود و در خاتمه، پيشنهادهايي براي بهتر شدن فرايند اجرايي امانت، ارائه مي‌گردد.**

**كليدواژه‌ها: كنترل، بازخورد،سيبرنتيك، ميز امانت، مؤسسة عالي بانكداري، شيوة كنترل.**

**مقدمه**

تحولات جديد در قرن اخير، باعث شده بخش خدمات، با سرعت بسيار زيادي گسترش پيدا كند؛ به طوري كه براساس آمارهاي موجود، نزديك به 70% از حجم نيروي كار، در بخش خدمات مشغول به كار هستند (باتسون[2](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn1" \o ")،1997(. با توجه به اهميت اين بخش، بهبود كيفيت خدمات آن نيز اهميت ويژه‌اي پيدا مي‌كند، به نحوي كه ارائه خدمات با كيفيت، از چالشهاي مهم قرن حاضر در سازمانهاي خدماتي به شمار مي رود. در همين زمينه، روشهاي كنترلي براي بهبود عملكرد وظايف بخش امانت نيز يكي از مباحثي است كه امروزه اكثر كتابخانه‌ها با آن مواجه هستند و در صورت تدوين شيوه‌هاي كنترلي مناسب و راهبردهاي صحيح فرايند امانت، تعادل مجموعه، ارائه خدمات بهينه و مديريت كتابخانه‌ها كارآمدتر و مطلوب‌تر خواهد شد. در اين راستا، مواردي از قبيل ارتقا و كسب رضايت مراجعان و پاسخگويي سريع به نيازهاي آنان، از مسائلي است كه در حوزة مطالعات علم كتابداري و اطلاع‌رساني اهميت دو چندان يافته‌اند. يكي از اين موارد، پيشنهاد شيوه هاي كنترلي در بخش امانت كتابخانه ها از منظر علم سيبرنتيك است.

در تعريف سيبرنتيك مي‌گويند كه به معناي علم بررسي فرايند كنترل و ارتباطات در حيوان و ماشين است؛ اما امروزه مفهوم اين واژه گسترش يافته و مطالعات مربوط به رايانه اي كردن، ارتباطات و كنترل در انسان و ماشين و جامعه را نيز در بر مي‌گيرد (آزاد؛ حسن زاده، 1382). علاوه بر اين، امروزه مسائلي انتزاعي از قبيل رياضيات، زبان شناسي، آموزش و ريخت‌شناسي پديد آمده‌اند كه دقيقاً در چارچوب علم سيبرنتيك جاي دارند (نشاط،1386). اگر كنترل، شامل فعاليتي منظم باشد كه ضمن آن، نتايج مورد انتظار در قالب استانداردهاي انجام عمليات، معيّن مي‌شوند باز در چارچوب سيبرنتيك است. به علاوه، كنترل، هدايت يك متغير و يا متغيرها را به عهده دارد؛ خواه يك فرد، سازمان و يا يك ماشين باشد. در يك سازمان، افراد متغيرهايي هستند كه رهبري شده و براي رسيدن به هدفهاي كلي سازمان ترغيب مي‌شوند. افرادي كه اين وظيفه را بر عهده دارند، در حقيقت، نمايندة مديريت خواهند بود(ضيايي بيگدلي، 1372 (. بنابراين از مجموع اين عبارتها، اين‌گونه مي‌توان استنباط كرد كه سيبرنتيك، علم كنترل سيستمها با بازخوردهاي بهنگام است (فرج پهلو، 1386). با استناد به موارد مزبور، مي توان از اين علم كنترلي در حوزة كتابداري و اطلاع‌رساني نيز بهره جست و از آن در بخشهاي مختلف كتابخانه ها به نحو مطلوب و كارآمد استفاده كرد. يكي از بخشهايي كه مي تواند مجري اين شيوه كنترلي باشد، بخش امانت است. پيشنهاد شيوة كنترلي در بخش امانت كتابخانة مؤسسة عالي بانكداري، با استفاده از بازخورد مراجعان براي ايجاد تعادل در مجموعه و فرايند عملي آن، موضوع اصلي اين مقاله است. از آنجا كه كتابخانه بخصوص بخش «امانت» ارگانيسمي پوياست و اين سيستم، به صورت دايمي مشغول فعاليت است، مي‌توان معيارهاي كنترلي را بر آن اعمال كرد و پس از دريافت بازخوردهاي مربوط، براي بهبود مجموعه، ارائة خدمات بهتر و مديريت كنترليمطلوب‌تر، اقدامهاي لازم را به عمل آورد.

طي اين مقاله، ابتدا مؤسسة عالي بانكداري و هدفهاي آن معرفي مي‌شوند؛ سپس كتابخانة مؤسسه و رسالت آن و در ادامه، شيوه‌هاي كنترلي در بخش امانت كتابخانه براي ايجاد تعادل در مجموعه، خدمات و مديريت كنترل، مطرح مي‌شود و در خاتمه، پيشنهادهايي براي بهتر شدن فرايند اجرايي امانت، ارائه مي‌گردد.

**پيشينه تحقيق**

پس از بررسيهاي گوناگون در منابع چاپي، الكترونيكي و اينترنت، مشخص شد در اين زمينة بخصوص و با محدود كردن دامنة تحقيق به يك بخش كتابخانه، مانند بخش امانت و كنترل، تاكنون پژوهشي صورت نگرفته است؛ ولي در مورد پيشينة كنترل در زمينه‌هاي موضوعي ديگر، به موارد زير مي‌توان اشاره كرد:

«فرنيا» (1385) در تحقيقي با عنوان «بررسي سيستم نظارت و كنترل در بانك ملت و مقايسة آن با سيستمهاي نوين كنترل با هدف ارتقاي سلامت عمليات بانكي» واحدهاي اجرايي شعب بانك ملت را بررسي كرده است. نتايج تحقيق وي مشخص كرد شرح وظايف، روش و شيوه كنترل فرايند عمليات بانكي، بر مبناي اصل انطباق و حضور فيزيكي بازرس در محل انجام گرفته و گزارشگري آن به جاي كنترل انواع ريسك، كفايت سرمايه و چگونگي دستيابي به هدفها، بيشتر بر جنبة بازرسي تأكيد دارد.

«موسي خاني» (1374) در پژوهش خود با عنوان «بررسي كاميابي و ناكامي: نظام كيفيت كنترل عمليات بانكي» به اين نتيجه رسيده كه نبود معيارهاي كنترلي دقيق، نظير نرم‌افزارهاي كنترل، كارشناسان متخصص و ساختار مدرن در نظام بانكي، از جمله عوامل ناكامي عمليات بانكي است و مسئوليت‌پذيري كاركنان، عامل كاميابي در اين عمليات است.

از نظر پيشينة پژوهش در خارج، مي توان به تحقيق «نيلسن و ايروال»[1](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn2" \o ") (2005)، اشاره كرد. آنها در تحقيقي با عنوان «پيشنهاد شيوة كنترلي براي دسترس‌پذير كردن كتابخانه ها براي معلولان: ابزار عملي، با ارائة شيوة كنترلي در سه شكل دسترسي فيزيكي، قالب رسانه‌اي و خدمات ارتباطي»، امكان دسترسي افراد ناتوان را به انواع كتابخانه مطرح كردند. شيوة كنترلي آنها براي ترغيب افراد ناتوان به منظور استفاده از كتابخانه‌ها و حمايت از آنها بوده و نتيجه مي‌گيرند كه با دادن آموزشهاي لازم ـ با توجه به نوع معلوليت افراد ناتوان ـ مي‌توان دسترسي آنها را در سه شكل فيزيكي، رسانه‌اي و ارتباطي ميسر كرد. از نظر پيشينة تحقيق در ايران نيز، چنانكه گفتيم تحقيق خاصي در اين زمينه انجام نشده و تحقيقات مربوط، همگي در حوزة ارزيابي خدمات كتابخانه بوده است.

**تاريخچة مؤسسه**

فكر تأسيس مركزي براي آموزش بانكداري به عنوان يك نياز قطعي و مسلم نظام بانكي كشور، از ديرباز مطرح بوده است. براي تحقق اين منظور، نخستين گام را در سال 1320 بانك ملي ايران برداشت و كلاسهاي بانكداري در همين سال تأسيس شد. دورة اين كلاسها دو سال بود و مواد مختلف مربوط به امور بانكي، در اين دوره تدريس مي‌شد. كلاسهاي مذكور، به اخذ درجة علمي منتهي نمي‌شد و صرفاً به كارمندان بانك ملي ايران اختصاص داشت. در نتيجه، نمي‌توانست نيروي انساني لازم براي نظام در حال توسعة بانكي را تأمين و تربيت كند. در سال 1338، بانك سپه، «انستيتوي علوم بانكي» را بنيان نهاد كه ضمن يك دورة سه ساله، كارمندان را براي احراز تخصص در امور بانكي آماده مي‌كرد. در اين سالها، خدمات آموزشي مؤسسه‌هاي ياد شده، منحصر به كارمندان خود آنها بود و علاوه بر اينكه در سطحي محدود انجام مي‌گرفت؛ جنبه دانشگاهي و آكادميك نيز داشت. در سال 1339، بانك مركزي ايران تأسيس شد و با فراهم كردن تمهيدات مقدماتي تأسيس «مؤسسة علوم بانكي ايران» با مشاركت بانكهاي – مركزي، ملي ايران و سپه، گامي اساسي در تربيت كادر ورزيده براي نظام بانكي برداشته شد.

پس از تصويب اساسنامة مركز آموزش بانكداري ـ كه چند سال بعد، نام آن با تأييد هيئت امناي مؤسسه (هيئت عالي نظارت)، به «مؤسسة عالي بانكداري ايران» تغيير يافت ـ برنامه‌هاي آموزشي اين مركز، از سال تحصيلي 66 – 1365 دوباره آغاز شد و همچنان ادامه دارد. از سال تحصيلي 70 – 1369 كه مؤسسه براي دانشجويان شاغل به تحصيل روزانه، زير پوشش وزارت فرهنگ و آموزش عالي وقت قرار گرفت، اين وزارتخانه تعدادي از پذيرفته شدگان در آزمون سراسري دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالي، را براي ادامة تحصيل به مؤسسه معرفي كرد. اكنون چند سالي است دانشجويان مؤسسة عالي بانكداري ايران، منحصراً از ميان كارمندان شبكة بانكي كشور و از طريق آزمون، انتخاب مي‌شوند. در حال حاضر، كلاسهاي مؤسسه در سطوح كارداني، كارشناسي ناپيوسته و كارشناسي ارشد، در نوبت بعدازظهر، داير است.

**كتابخانة مؤسسة عالي بانكداري و رسالت آن**

 كتابخانة مؤسسة عالي بانكداري ايران، كتابخانه‌اي است دانشگاهي ـ تخصصي كه در ارديبهشت 1368 با پيش‌بيني مجموعه‌‌اي با 12 هزار جلد كتاب، آغاز به كار كرد. هدف از ايجاد آن، تهيه و گردآوري، آماده سازي و تنظيم مواد كتابخانه است. براي اطلاع‌رساني جامع در نظام بانكي، ايجاد تسهيلات لازم براي مطالعات و تحقيقات و اعتلاي سطح علوم اقتصادي ـ اجتماعي، بخصوص، دانش بانكداري در كشور. رسالت كتابخانه در راستاي خدمت به استادان و دانشجويان تعريف شده است.

**تعداد اعضا**

در حال حاضر، كتابخانه حدود 1140 نفر عضو دارد كه 40 نفر عضو هيئت علمي و استادان مدعو مؤسسه ،410 نفر دانشجويان دورة كارشناسي، 360 نفر دانشجويان دورة كارشناسي ارشد و 330 نفر دانشجوي دورة كارداني هستند.

**تعداد منابع موجود**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| تعداد كتابهاي فارسي | 14150 | جلد |
| تعداد كتابهاي انگليسي | 8535 | جلد |
| تعداد نشريه‌هاي فارسي | 95 | عنوان |
| تعداد روزنامه‌هاي فارسي جاري | 25 | عنوان |
| تعداد نشريه‌هاي انگليسي | 19 | عنوان |
| تعداد پايان‌نامة دوره كارشناسي ارشد | 375 | عنوان |
| تعداد نوار كاست و ويدئو | 170 | كاست |

با توجه به نياز دانشجويان، بخصوص در مقطع تحصيلات تكميلي، به منابع روزآمد و دسترسي بيشترآنها به پايگاه‌هاي پيوسته و الكترونيكي، پايگاه الكترونيكي «جي استور»[1](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn3" \o ") نيز به عنوان يكي ديگر از انواع منابع اطلاعاتي، مورد استفادة دانشجويان است. در نهايت، كتابخانة مؤسسة عالي بانكداري ايران، از ساعت 8 الي 18 روزهاي شنبه تا چهارشنبه و پنجشنبه‌ها از ساعت 9 الي12 خدمات لازم را به مراجعان ارائه مي‌دهد.

**ماهيت كنترل**

در زيربناي فرايند كنترل، اين امر تعريف شده كه كنترل، هدايت يك متغير يا متغيرها را بر عهده دارد، خواه يك فرد، سازمان و يا يك ماشين باشد. در سازمان، افراد، متغيرهايي هستند كه رهبري شده و براي رسيدن به هدفهاي كلي سازمان، ترغيب مي‌شوند. افرادي كه اين وظيفه را بر عهده دارند، در حقيقت نمايندة مديريت خواهند بود؛ در حالي كه مديريت، كارهاي ديگري مي‌كند كه آثار خاصي در سازمان دارند.

**هر نظام كنترل، چهار جزء دارد:**

1. شيوة مشاهده و بازبيني عملياتي كه كنترل شده و مشاهده و اندازه‌گيري مي‌شود. اين شيوه، اصطلاحاً «مشاهده كننده»، «كشف‌كننده» و يا «دريافت‌كننده» ناميده مي شود.

2. شيوة برآورد كه كاركرد يك فعاليت و يا سازمان را ارزيابي مي كند و معمولاً به استانداردهاي خاصي بستگي دارد و شرايط خارج از كنترل را مشخص مي كند. اين شيوه، در اصطلاح، «ارزيابي‌كننده»، «برآوردكننده» و يا «انتخاب‌كننده» خوانده مي‌شود.

3. شيوة رفتاري كه به تغيير و يا تعديل كاركرد يك سازمان مربوط است (در صورت نياز) كه در اصطلاح، به «راهنمايي‌كننده»، «اصلاح كننده» و يا «تأثيرگذارنده» معروف شده است.

4. ارتباط اطلاعات موجود بين سه شيوه (جزء) مذكور در فوق كه به «شبكة ارتباطات» موسوم است.

تبادل اطلاعات و گردش آن، از مرحلة «كشف كننده» به «انتخاب كننده» و از آن، به «تأثيرگذارنده» اصطلاحاً «بازخورد» ناميده مي‌شود و در مجموع، اين اجزا را نظام و يا سيستم مي نامند كه عبارت است از گروهي از فرايندهاي مرتبط كه هدف مشتركي را دنبال مي‌كنند. هر يك از اجزاي يك نظام، تحت تأثير اجزاي ديگر آن قرار مي‌گيرند. ساختار اصلي نظامهاي كنترل، در نمودار زير نشان داده شده است. هر نظام كنترل، ممكن است فرمهاي متفاوتي داشته باشد و هدفهاي گوناگوني را دنبال كنند. به طور مثال، نظام كنترل الكتريكي (دستگاه تنظيم گرما براي تنظيم درجة حرارت اتاق)، نظام كنترل بيولوژيك (بدن انسان براي كنترل درجة حرارت) و نظام كنترل روحي و رواني (مغز و يا عضو حسي براي كنترل رفتار انساني).

**كنترل در سازمانها**

نظامهاي كنترل در سازمانها همان اجزايي را دارند كه نظامهاي كنترل الكتريكي، بيولوژيكي و رواني دارند؛ البته قبل از اجراي نظام كنترل در سازمان و براي انتخاب بهترين مشاهدات، برآوردها و رفتار، شرايط زير بايد مدنظر قرار گيرند.

**فرايند كنترل**

فرايند كنترل مديريت، شامل سه مرحلة اساسي است: برنامه ريزي عمليات، اجراي عمليات و ارزيابي عمليات، اين مراحل، ممكن است قبل، حين و يا بعد از عمليات صورت بگيرند و به سطوح مختلف سازماني مربوط باشند ( از مديران در سطوح بالاي سازمان تا كوچك ترين واحد عملياتي).

در اين قسمت، از سه نوع فرايند كنترل و برنامه‌ريزي سخن به ميان مي‌آيد:

1. كنترل و برنامه‌ريزي استراتژيك: فرايندي است براي تصميم‌گيري و ارزيابي هدفهاي كلي سازمان و تدوين، يا تدوين دوبارة راهبردهاي بلندمدت در رسيدن به هدفهاي سازمان.

2. كنترل مديريت: فرايندي است كه از طريق آن، مديريت اطمينان مي‌يابد كه سازمان راهبردها را اجرا كرده است.

3. كنترل وظيفه‌اي: فرايندي است براي اطمينان از اينكه وظايف مشخص سازمان، به طور مؤثر و مناسب، انجام شده است.

**مفهوم كنترل**

از نظر «استونر»[[1]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn4" \o ") (1385)،كنترل، عبارت است از فعاليتي منظم كه ضمن آن، نتايج مورد انتظار، در قالب استانداردهاي انجام عمليات، معين مي‌شوند. سيستم دريافت اطلاعات طراحي مي‌شود، عمليات پيش بيني شده با هم مقايسه مي‌شوند، اختلافها و انحرافها مشاهده، ارزيابي و اهميت آنها مشخص مي‌شود و سرانجام، براي تحقق هدفها و مأموريتهاي سازمان، اصلاحات لازم، انجام مي‌شود. دانشمندان حوزة مديريت، طبقه‌بنديهاي متفاوتي از كنترل ارائه داده‌اند:

1- كنترل بازدارنده و كنترلهاي كشف‌كننده

2- كنترلهاي گذشته نگر و كنترلهاي آينده نگر

3- كنترلهاي قبل از اجرا، كنترلهاي ضمن اجرا و كنترلهاي بله و نه (كنترل به صورت چك ليست) و كنترلهاي پس از اجرا (اگراول[[2]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn5" \o ")، 1982). تأكيد مقالة حاضر بر نوع سوم كنترل، يعني كنترلهاي قبل از اجرا، ضمن اجرا و كنترلهاي پس از اجراست كه بر مبناي آن، با هدف كسب داده‌ها از طريق بازخورد، براي تأمين خدمات بهينه در بخش امانت، اقدام لازم انجام مي‌شود. براي اجراي كنترل، تدابير و روشهاي زيادي وجود دارد كه عمدتاً عبارتند از: گزارشهاي آماري، گزارشها و تحليلهاي خاص، بازرسي عملي و مشاهدات شخصي (مكي[[3]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn6" \o ")، 1385). از ميان روشها و تدابير گوناگون كنترل، در مقالة حاضر، فرايند كار با استفاده از كنترل مشاهدات شخصي اجرا شد.

هر چند درجة اعتبار اطلاعاتي كه مديران از طريق مشاهدة شخصي به دست مي‌آورند، در مقايسه با ساير روشهاي كنترلي همواره مورد ترديد است؛ ولي با توجه به نوع تحقيق، متغيرهاي گوناگون آن و عدم كارايي نرم افزار كتابخانه‌اي پارس آذرخش[[4]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn7" \o ") در بررسي و تفكيك متغيرها، اهميت كنترل از طريق مشاهدة شخصي در اين تحقيق و نيز اينكه براي اجراي كنترل، مي‌توان روشهاي گوناگوني به كار برد، اين روش انتخاب شد. كنترل، فنون مختلفي دارد كه مديريت، برحسب موقعيت، مي تواند از آنها استفاده كند. تمام روشهاي كنترل، در وهلة اول، ابزارهايي براي برنامه‌ريزي هستند؛ در نتيجه اين واقعيت را تأييد مي‌كنند كه اساساً كمك به موفقيت برنامه‌هاست. تعدادي از فنون مهم كنترل، عبارتند از :

1. تدابير سنتي كنترل

2. تحليل نقطه سربه‌سر[[5]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn8" \o ") و نمودار گانت[[6]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn9" \o ")

3- كنترل از طريق فنون تجزيه و تحليل شبكه[[7]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn10" \o "). (از ميان فنون مطرح شده، تأكيد مقالة حاضر بر فنون تدابير سنتي كنترل و از زير مجموعه‌هاي آن، يعني روش مشاهدة شخصي است).

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

«ساته» معتقد است از كنترل مي توان به صورت كاربردي در فعاليتهاي گوناگون يك سازمان استفاده كرد؛ از جمله: 1- طراحي و اجراي نظامهاي مختلف كه به منابع، نيروي انساني، مواد و خدمات مربوط باشد. 2- تهيه و تنظيم گزارشهاي مالي 3- كمك به مديران از طريق تجزيه و تحليل گزارشها 4- استفاده از رويه هاي كنترل براي اطمينان از صحت اطلاعات 5- آموزش كاركنان.

**مفهوم بازخورد****[[8]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn11" \o ")**

بازخورد، سازوكاري درون ساخت[[9]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn12" \o ") در نظام براي بهينه‌سازي كارايي فرايند گزينش و يا تصميم گيري است. هدف آن، نظارت و بالابردن سطح مجموعه است تا انتظارهاي كاربران را برآورده و نيازهاي متغير آنان را پاسخگو باشد (پائو، 1378). بنابراين، با استفاده از عقايد و نظرات كاربران، بر مبنايي يكدست و هماهنگ، مي‌توان از داده‌هاي كسب شده، براي افزايش سودمندي نظام و ارائة خدمات بهينه استفاده كرد(سوكيم[[10]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn13" \o ") ، 2006). در همين راستا، پژوهش پيمايشي در مورد كاربران و بررسيهاي كاربردي، روشهايي است كه اطلاعات بازخوردي ارزشمند مي‌تواند به دست بدهد. يكي از اين روشها، پژوهش پيمايش دوره‌اي است. نتايج پژوهش را مي‌توان سخت تفسير و آن‌گاه با داده‌هاي كسب شده، هماهنگ كرد. اغلب، چنين ابزارهاي پژوهشي را مي توان با مبادلات غير رسمي ميان عاملان[[11]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn14" \o ") نظام و كاربران تكميل كرد (پائو، 1378). با استفاده از بازخورد، نه تنها مي‌توان براي بهبود مجموعه، ارائة خدمات بهتر و مديريت كنترلي مطلوب‌تر، اقدام كرد، بلكه، پروندة زمينه‌هاي مورد علاقة افراد را مي‌توان بازنگري و براي نيازهاي بعدي آنها اصلاح نمود.

از ديگر فوايد بازخورد، تضمين بقا و پابرجا بودن كتابخانه است. به عبارت ديگر، دو فرض اساسي در نظرية نظامها اين است كه ماندگاري به سازگاري وابسته است و اين سازگاري به بازخورد، يعني دربارة اطلاعات آنچه در حال رخ دادن است، وابسته مي‌باشد؛ به گونه‌اي كه سازمان قادر باشد بداند كي و چگونه سازگار شود. اما كارمندان كتابخانه‌ها اغلب در موقعيتي نيستند كه بدانند آيا كاربران آنچه را جستجو مي‌كنند يافته‌اند، چه رسد به اينكه آنچه را كه نياز دارند. به سخن ديگر، كتابخانه‌ها اغلب نمي‌توانند كميّت و كيفيّت بازخوردي را كه براي سازگاري لازم است، به دست آورند (باكلند، 1382). بنابراين، مديران با استفاده از شيوه‌هاي كنترل، مي‌توانند بازخورد مراجعان را در بخش امانت، تجزيه و تحليل كنند تا از طريق نتايج حاصل بتوانند اقدامهاي بهتر و بيشتري براي تأمين رضايت مراجعان انجام دهند.

**تعريف متغيرهاي عملياتي**

**ساعت مراجعه**

 با توجه به اينكه شروع كار كتابخانه از ساعت 8 صبح الي 18 عصر است، منظور از ساعت مراجعه، زمان حضور دانشجويان به ميز امانت در نوبتهاي 2 ساعته، يعني 10-8، 12-10، 14-12، 16-14 و 18-16 است.

**تاريخ مراجعه**

     شامل زمان‌بندي ماهانه است كه تاريخ شروع آن، مهر 1385 و خاتمة آن، خرداد 1386 است. لازم به يادآوري است، براي اين نوع زمان‌بندي مي‌توان تاريخ مراجعه را به روزانه، هفتگي و دوهفتگي نيز تقسيم‌بندي كرد؛ ولي در مقالة حاضر، تقسيم‌بندي ماهانه برگزيده شده.

**نام محل كار (بانك عامل)**

منظور، دانشجويان شاغل به تحصيل بانكهاي عامل دولتي و خصوصي سطح كشور است. دانشجويان مؤسسه و مراجعه‌كننده به ميز امانت، كارمندان بانكهاي مختلف هستند.

**مقاطع تحصيلي**

شامل سه مقطع كارداني، كارشناسي و كارشناسي ارشد است. هر سال براي تمام بانكهاي سطح كشور، يك آزمون ورودي يكسان و در سه مقطع برگزار مي شود.

**رشتة تحصيلي**

منظور، حوزة موضوعي است كه دانشجويان مقاطع مختلف در آنها مشغول تحصيل هستند؛ مثل كارداني امور بانكي، كارشناسي مديريت، اقتصاد پول و بانك، حسابداري، ريسك و بازارهاي مالي، حقوق اقتصادي مالي و حسابداري بانكي.

**بانك عامل**

شامل بانكهاي دولتي وخصوصي است كه كارمندان آنها به عنوان دانشجو در مؤسسة عالي بانكداري، مشغول به تحصيل هستند. اين بانكها عبارتند از : بانك ملي، بانك سپه، بانك صادرات، بانك تجارت، بانك ملت، بانك مسكن، بانك توسعة صادرات، بانك كشاورزي، بانك رفاه، بانك پاسارگاد، پست بانك، بانك پارسيان، بانك اقتصاد نوين، بانك سامان، بانك سرمايه، بانك كارآفرين، بانك صنعت و معدن و ....

**روش گردآوري داده ها و اجراي كنترل**

داده‌هاي موردنظر در اين تحقيق، با استفاده از فرمهاي آماري با عنوان «دفتر آمار مراجعان به ميز امانت» كه نمونة آن پيوست مقاله است، طي يك دورة 9 ماهه از اول مهرماه 1385 تا آخر خرداد 1386 براي اعمال كنترل، جمع‌آوري شد. در فرم موردنظر، از (آزمودنيها) خواسته شد تا با تيك زدن (علامت گذاشتن) محتواي فرمها، گزينه هاي مورد نظر را از قبيل تاريخ مراجعه به ميز امانت، نام محل كار، رشته و مقطع تحصيلي، نوع منبع مورد استفاده، علت حضور در ميز امانت و ساعت مراجعة خود را مشخص و فرم را تكميل كنند. داده‌هايي كه در فرمهاي از پيش تعيين شده در كتابخانة مؤسسة عالي بانكداري ارائه شده بود و دانشجويان آنها را تكميل كردند، جمع‌آوري و پس از بررسيهاي اوليه، شمارش تك تك متغيرها در سه نوبت روزانه، هفتگي و ماهانه آغاز شد. در ادامة كار، با جمع‌آوري داده‌هاي مربوط، از هفت متغير تأثيرگذار، شامل، رشتة تحصيلي، ساعت مراجعه، نوع منبع مورد استفاده، مقطع تحصيلي، علت حضور در ميز امانت، نام محل كار و تاريخ مراجعه، تحليل داده‌ها آغاز شد.

با ثابت نگه‌داشتن يك متغير (مثل متغير ماه)، بيشترين و كمترين كاركرد و تأثير متغيرهاي ديگر، تحليل شد؛ يعني با ثابت نگه‌‌داشتن ماه‌هاي سال، بيشترين و كمترين نوع منبع مورد استفاده طي يك دورة 9 ماهه مشخص شد. روند كار براي پنج متغير ديگر، شامل ساعت مراجعه، رشتة تحصيلي، مقطع تحصيلي و نام محل كار نيز اجرا شد و فقط براي متغير ماه، تعداد حضور افراد، به صورت رقم، مشخص شد. دليل اين كار اين بود كه دريافت اطلاعات دربارة تعداد و آمار مراجعان مدنظر بود و اينكه مشخص شود بيشترين و كمترين تعداد افراد مراجعه‌كننده به ميز امانت كتابخانه، در كدام ماه سال تحصيلي، بيشتر است.

**سؤالهاي تحقيق**

براي انجام تحقيق، پاسخگوييبه سؤالهاي زير، الزامي است:

1-   كدام رشتة تحصيلي، بيشترين مراجعه به كتابخانه را داشته است؟

2-ساعت اوج كار چه زماني است و بسامد مراجعان در آن ساعت به كتابخانه چه‌قدر است؟

3-   بيشترين و كمترين نوع منبع مورد استفاده طي فاصلة زماني مهرماه 1385 تا پايان خرداد 1386 كدام است؟

4-   پركارترين و كم كارترين مقاطع تحصيلي كدامند؟

5-   مهمترين علت مراجعه به ميز امانت، طي فاصلة زماني مزبور، چيست؟

6-   طي فاصلة زماني تحقيق، دانشجويان كدام يك از بانكها بيشترين مراجعه را به ميز امانت، داشته‌اند**؟**

7-   در چه ماه‌هايي از سال تحصيلي، دانشجويان بيشتر در ميز امانت حضور دارند**؟**

**هدفهاي تحقيق**

1. تصميم‌گيري صحيح و بهينه براي ارائه خدمات بيشتر و مطلوب‌تر به كاربران، با استناد به نتايج تحقيق

2. كنترل بيشتر مديريت كتابخانه بر نيازهاي گوناگون استفاده كنندگان و ميزان تقاضاهاي آنها

3. تقسيم كار بهتر توسط مديريت كتابخانه در زمان پر ترافيك كار كتابخانه (از نظر ماه و ساعت كاري)

4. تهيه و فراهم‌آوري مجموعة كتابخانه، متناسب با نيازهاي دانشجويان، رشته و مقطع تحصيلي آنها

5. كارآمدي اقتصادي چرخة كتابخانه و توزيع مناسب نيروي انساني در بخشهاي مختلف كتابخانه

**تحليل موضوع**

برخي اطلاعات مربوط به سؤالهاي تحقيق در قالب جدولهاي آماري، به شرح زير است:

**كدام رشتة تحصيلي، بيشترين مراجعه به كتابخانه را داشته است؟**

**جدول 1. بيشترين مراجعة انوع رشته‌هاي تحصيلي**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **تاريخ ماهانه** | **رشتة تحصيلي** | | | | |
| **حسابداري بانكي** | **مديريت امور بانكي** | **ريسك و بازارهاي مالي** | **اقتصاد پول و بانك** | **حقوق اقتصادي** |
| 1/7/1385 | \* | \* | \* | \* | \* |
| 1/8/1385 |  | \* | \* |  |  |
| 1/9/1385 | \* | \* |  | \* |  |
| 1/10/1385 | \* | \* | \* |  | \* |
| 1/11/1385 | \* | \* |  | \* |  |
| 1/12/1385 | \* |  | \* |  |  |
| 15/1/1386 |  | \* |  | \* | \* |
| 1/2/1386 | \* | \* | \* |  |  |
| 31/3/1386 | \* | \* |  | \* | \* |

بر مبناي جدول شمارة 1، بيشترين رشتة تحصيلي مراجعه‌كننده به ميز امانت، مديريت امور بانكي و پس از آن، حسابداري بانكي است و   كمترين رشتة تحصيلي مراجعه‌كننده، حقوق اقتصادي است. با استناد به اين موارد، كتابدار بخش امانت، در هنگام امانت نوع منابع و كتابهاي مربوط به هر رشته، حساسيت بيشتري نشان مي‌دهد و با هدف تعادل در مجموعه و دسترسي تمام دانشجويان رشتة امور بانكي و حسابداري بانكي به منابع مورد نظر، دقت و نظارت بهتري خواهد داشت. در همين راستا، بخش سفارشهاي كتابخانه نيز در خصوص تجهيز و تهية منابع براي رشته‌هاي تحصيلي، منابع را با استناد به اطلاعات كسب شده، آسان‌تر و بهتر تقسيم مي‌كند و با آگاهي و دانش لازم، خريد و تجهيز منابع و ايجاد تعادل در مجموعه اقدام مي‌نمايد.

**پر بسامدترين نوبت و ساعت كاري در كتابخانه**

**جدول 2. اوج ساعت كار و بسامد مراجعان در آن ساعت در كتابخانه**

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

با بررسي فرمهاي مربوط كه در جدول شمارة 2 مشخص شده است و همچنين، شمارش ساعتهاي مراجعه به ميز امانت، اوج ساعات كاري و بسامد مراجعان، طي آن ساعت مشخص شد. از آنجا كه ساعت كاري كتابخانه از 8 الي 18 است و مؤسسه عالي بانكداري، دانشجويان شاغل را پوشش مي‌دهد، كلاسهاي آموزشي مؤسسه بعداز ظهرها تشكيل مي‌شود. بنابراين، نوبت كاري 16-14پربسامدترين ساعت مراجعه به ميز امانت بود و بازه زماني 12-10، خلوت‌ترين ساعت كاري شناخته شد.

نتيجه بررسي جدول شمارة 2 مي‌تواند تصميم‌گيري صحيح مديريت كتابخانه در مورد برنامه‌ريزي، توزيع نيروي انساني و تقسيم كار كارمندان براي پاسخگويي به مراجعان و حضور دايمي كاركنان در ساعات مشخص شده و نيز ارائه برنامه‌هاي جنبي، نظير برپايي نمايشگاه، نصب پوستر، آگهي‌رساني جاري و امثال آن در زمان اوج حضور افراد در ميز امانت باشد.

**انواع منابع مورد استفاده دانشجويان مؤسسة عالي بانكداري**

**جدول3. بيشترين و كمترين نوع منبع مورد استفاده**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **تاريخ ماهانه** | **نوع منبع مورد استفاده** | | | | |
| **كتاب‌ فارسي** | **كتاب انگليسي** | **پايان نامه** | **نشريات** | **اينترنت** |
| 1/7/1385 | \* |  | \* |  |  |
| 1/8/1385 | \* |  |  | \* | \* |
| 1/9/1385 |  | \* | \* |  |  |
| 1/10/1385 | \* |  |  | \* | \* |
| 1/11/1385 | \* |  | \* |  | \* |
| 1/12/1385 | \* |  |  | \* |  |
| 15/1/1386 | \* |  | \* |  |  |
| 1/2/1386 |  | \* |  |  | \* |
| 31/3/1386 | \* |  | \* |  |  |

 همان‌گونه كه جدول شمارة 3 نشان مي دهد، بيشترين منبع مورد استفاده در فاصلة زماني اول مهر ماه 1385 تا پايان خرداد ماه 1386، كتاب فارسي و كمترين منبع مورد استفاده، كتاب انگليسي و نشريات است. به علت حساسيت سؤال تحقيق و تأثير نتايج ناشي از آن، شيوة كنترل اين‌گونه بود كه از طريق شمارش دستي، نوع منبع مورد استفادة روزانه و تفكيك آنها به هفتگي و ماهانه ميزان استفاده طي يك 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 بيشترين منبع استفاده شده در آن روز، كتابهاي فارسي و كمترين منبع، كتابهاي انگليسي بوده است. در نهايت، ماحصل جمع‌بنديهاي روزانه و هفتگي، در قالب جدول ماهانه تنظيم و مشخص شد استفاده از كتاب فارسي، بيشتر از ساير منابع است. در مورد استفادة بيشتر از كتاب فارسي، مي‌توان به تحقيق «قاضي‌زاده» (1383)، «نورمحمدي» (1376) و «خشنود» (1379) اشاره كرد كه آنها نيز كتابهاي فارسي را پراستفاده‌ترين منبع دانسته بودند. استفادة بيشتر از كتابهاي فارسي را مي توان به عواملي نظير: موجود بودن بيشتر اين نوع منابع در قفسة كتابخانه‌ها، تسلط كافي نداشتن دانشجويان مؤسسة بانكداري به زبان انگليسي و نحوة تدريس استادان در كلاسهاي آموزشي مربوط دانست كه بر كتابهاي فارسي، بيش از ساير منابع تأكيد مي‌كنند.

**مقاطع تحصيلي پركار**

**جدول 4. پركارترين و كم كارترين مقاطع تحصيلي**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **تاريخ ماهانه** | **مقاطع تحصيلي** | | |
| **كارداني** | **كارشناسي** | **كارشناسي ارشد** |
| 1/7/1385 | \* | \* | \* |
| 1/8/1385 | \* |  |  |
| 1/9/1385 | \* | \* | \* |
| 1/10/1385 | \* |  | \* |
| 1/11/1385 | \* |  | \* |
| 1/12/1385 |  | \* | \* |
| 15/1/1386 | \* |  | \* |
| 1/2/1386 | \* |  | \* |
| 31/3/1386 | \* | \* |  |

با شمارش دستي روز شمار مقاطع تحصيلي مراجعه كننده به ميز امانت كتابخانة مؤسسة عالي بانكداري و تفكيك زمان‌بندي آن به هفته و ماه، پركارترين و كم كارترين مقطع تحصيلي مشخص شد. چنانكه از جدول شمارة 4 برمي‌آيد، دو مقطع كارداني و كارشناسي ارشد، بيشترين مقطع كارشناسي، كمترين حضور را در ميز امانت داشته‌اند و به عبارت ديگر، كم‌كارترين مقطع، در دورة زماني مزبور، مقطع كارشناسي بوده است. داشتن انگيزه براي ورود به مقاطع بالاتر براي دانشجويان كارداني و لزوم ارائه رساله براي دانشجويان كارشناسي ارشدو همچنين علاقه به ارائه راهكارهاي گوناگون براي رفع مشكلات بانكهاي عامل، در آنها مي‌تواند جزء مهمترين دلايل پر كاري مقاطع تحصيلي آنان باشد.

**دلايل مراجعه به ميز امانت**

**جدول 5. بيشترين علت مراجعه به ميز امانت**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **تاريخ ماهانه** | **علت حضور** | | | | | | |
| **امانت و عودت كتاب** | **استفاده از پايان نامه** | **تمديد كتاب** | **رزرو كتاب** | **عضويت** | **راهنمايي** | **ساير** |
| 1/7/1385 | \* |  | \* |  | \* | \* |  |
| 1/8/1385 | \* | \* |  | \* | \* |  | \* |
| 1/9/1385 | \* | \* |  | \* |  |  |  |
| 1/10/1385 | \* |  |  | \* |  |  | \* |
| 1/11/1385 | \* | \* | \* |  |  | \* |  |
| 1/12/1385 |  | \* |  |  | \* |  |  |
| 15/1/1386 | \* | \* | \* | \* |  |  | \* |
| 1/2/1386 |  |  | \* |  | \* |  |  |
| 31/3/1386 | \* | \* |  | \* |  |  | \* |

طي بررسي تك تك روزهاي كاري تقويم آموزشي مؤسسة مزبور، با شمارش دلايل روزانه به صورت دستي، بيشترين و كمترين علت حضور اعضا در ميز امانت، در جدول شماره 5 تنظيم شد. مهمترين علت حضور اعضا در ميز امانت، عبارت بود از تحويل و عودت منابع و پس از آن، استفاده از پايان‌نامه. كمترين دليل مراجعه به ميز امانت، كسب راهنمايي بود.

اينكه چرا تحويل و بازگشت كتابها، در صدر دلايل حضور اعضا در ميز امانت بوده، مي‌تواند دلايلي داشته باشد؛ نظير آشنا نبودن دانشجويان با وظايف ميز امانت (رزرو منابع، راهنمايي، امانت بين كتابخانه‌اي و ...) و عدم اطلاع‌رساني دقيق و مؤثر دربارة اهميت ميز امانت در كتابخانه.

**بانكهاي عامل و ميزان مراجعه آنها**

**جدول 6. بانكهاي عامل و بيشترين مراجعه آنها**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **تاريخ ماهانه** | **نام بانك** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **ملي** | **سپه** | **صادرات** | **تجارت** | **ملت** | **مسكن** | **توسعه صادرات** | **كشاورزي** | **رفاه** | **پاسارگاد** | **پست بانك** | **پارسيان** | **اقتصاد نوين** | **سامان** | **سرمايه** | **كارآفرين** | **صنعت و معدن** |
| 1/7/1385 | \* |  |  | \* | \* |  | \* |  | \* | \* |  |  | \* |  | \* |  |  |
| 1/8/1385 |  | \* |  | \* | \* | \* |  |  | \* |  | \* |  |  | \* |  |  | \* |
| 1/9/1385 |  | \* | \* |  | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |  |  |  |  | \* |  |
| 1/10/1385 |  | \* |  | \* | \* |  |  |  | \* |  |  |  |  |  | \* |  |  |
| 1/11/1385 |  |  | \* |  | \* | \* |  | \* | \* |  |  |  |  | \* |  |  |  |
| 1/12/1385 |  | \* |  | \* | \* |  |  |  | \* | \* |  | \* |  |  | \* |  | \* |
| 15/1/1386 | \* |  | \* |  | \* | \* |  | \* |  |  | \* |  |  | \* |  | \* |  |
| 1/2/1386 |  | \* |  | \* | \* |  | \* |  | \* | \* |  | \* | \* |  |  | \* |  |
| 31/3/1386 |  |  | \* |  | \* | \* |  | \* | \* |  | \* |  | \* |  | \* |  | \* |

معمولاً دانشجويان بانكهاي عامل با توجه به سياست هر بانك، در زمينه حضور در كلاسهاي آموزشي، با مشكلات زيادي مواجه هستند؛ يعني در عرصة خدمات بانكي، حضور دانشجويان در محل كار و ارائه خدمات بانكي، مهم‌تر از حضور آنان در كلاسهاي آموزشي است. در همين راستا، حضور دايمي دانشجويان بانكهاي عامل به ساختار بانكي آنان مربوط است و هر بانك عامل با توجه به ويژگيها، سوابق دانشجويان قبلي، نوع كار و ... آنان را براي حضور در كلاسهاي آموزشي مجاب مي كند. با مشاهدة نتايج جدول شمارة 6، مشخص شد دانشجويان دو بانك ملت و رفاه، در مقايسه با ساير بانكهاي عامل، بيشترين حضور را در ميز امانت داشته‌اند و از خدمات كتابخانه بهره مي‌گيرند. دو بانك ملي و سامان، كمترين حضور را در ميز امانت داشته‌اند.

با مطالعة نتايج جدول شمارة 6، مديريت كتابخانه مي‌تواند در ارائة خدمات مناسب، با توجه به ماهيت و وظايف هر كدام از بانكهاي عامل، عملكرد بهتري داشته باشد و حتي با انجام مكاتبات لازم با مسئولان آموزشي بانكهاي عامل مزبور، تسهيلات لازم را براي حضور دانشجويان آن بانكهاي عامل، در كلاسهاي آموزشي مهيا كند.

**ماههاي تحصيلي پرمراجعه**

**جدول 7. بيشترين حضور دانشجويان طي ماه‌هاي سال تحصيلي**

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

با يك بررسي ساده و شمارش دقيق افراد مراجعه‌كننده به ميز امانت، ماه‌هاي پرمراجعه و كم مراجعه، مشخص شد. در مهر و خرداد، بيشترين حضور و در اسفند و فروردين، كمترين حضور دانشجويان در ميز امانت، ثبت شده است.

شروع سال تحصيلي و علاقة دانشجويان تازه وارد به دانشگاه و يا تكليف دانشجويان براي تحقيقات كلاسي و تهيه كتابها و منابع براي مطالعه در طي دورة تحصيلي و همچنين لزوم گذراندن امتحانات پايان ترم و اضطرابهاي ناشي از آن، مي‌تواند از جمله دلايل بيشترين حضور دانشجويان در ميز امانت، در مهر و خرداد باشد و در مقابل، تعطيلات تقويم آموزشي و به تبع آن، تعطيلات ميان ترم و غيبت دانشجويان در كلاسهاي اواسط اسفند ماه و عدم حضور آنها تا اواسط فروردين، شايد دليل كمترين حضور دانشجويان در ميز امانت در اين ماه‌ها مي‌باشد. همان‌گونه كه جدول شمارة 7 نشان مي‌دهد، مهر و خرداد به ترتيب با 22 و 20% بيشترين و اسفند و فروردين، به ترتيب با 5 و 4% كمترين ميزان حضور دانشجويان را در ميز امانت داشته‌اند.

يكي از فوايد اين پروژة تحقيقي در نتيجه بررسي جدول شماره 7 مي‌تواند كسب اطلاعات صحيح براي مديريت كتابخانه و به تبع آن، ارائة برنامة دقيق، منسجم و مقتضي با استفاده از اين اطلاعات باشد.

**توالي حالتهاي استفاده از ميز امانت**

توالي حالتهاي كلي استفاده از ميز امانت كتابخانة مؤسسة عالي بانكداري، در يك نگاه كلي در جدول شمارة 8 چنين است:

**جدول 8. توالي حالتهاي كلي استفاده از ميز امانت طي يك دورة 9 ماهه**

| **تاريخ ماهانه** | **رشته تحصيلي** | **ساعت كاري** | **نوع منبع مورد استفاده** | **مقطع تحصيلي** | **علت حضور به ميز امانت** | **بانك عامل** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1/7/85 | بانكداري | 16-14 | كتاب فارسي | كارداني | امانت و عودت كتاب | بانك ملت |
| 1/8/85 | بانكداري | 16-14 | " | " | امانت و عودت كتاب | بانك ملت |
| 1/9/85 | " | 16-14 | پايان نامه | كارشناسي | امانت و عودت كتاب | بانك رفاه |
| 1/10/85 | حسابداري | 18-16 | كتاب فارسي | كارداني | استفاده از پايان نامه | بانك ملت |
| 1/11/85 | بانكداري | 18-16 | نشريات | كارشناسي ارشد | راهنمايي | بانك رفاه |
| 1/12/85 | حسابداري | 12-10 | كتاب انگليسي | " | استفاده از پايان نامه | بانك رفاه |
| 15/1/86 | مديريت ريسك | 16-14 | كتاب فارسي | كارشناسي ارشد | " | بانك ملي |
| 1/2/86 | حقوق اقتصادي | 16-14 | " | كارداني | امانت و عودت كتاب | بانك رفاه |
| 31/3/86 | بانكداري | 16-14 | " | كارداني | امانت و عودت كتاب | بانك ملت |

**نتيجه‌گيري**

نقش كنترل در بخشهاي كتابخانه و تأثير آن بر ميزان شناسايي عملكرد بخشها، براي مديران كتابخانه‌ها در تصميم‌گيري بهينه، بر هيچ كس پوشيده نيست. اين پژوهش، مشخص كرد كه با اعمال شيوه هاي كنترل بر بخش امانت كتابخانة مؤسسة عالي بانكداري، با استفاده از بازخورد مراجعان نسبت به كيفيت مجموعه و خدمات ارائه شده، اطلاعات مفيد و سودمندي براي مديران و تصميم گيران حاصل مي شود. بر مبناي نتايج تحقيق، نوع رشتة تحصيلي و مقطع آن، در تعادل مجموعة كتابخانه تأثيرگذار خواهد بود؛ به‌طوري كه دو رشتة تحصيلي مديريت امور بانكي و حسابداري بانكي، بيشترين مراجعه‌كنندگان به ميز امانت بوده‌اند و رشتة حقوق اقتصادي، كمترين مراجعه را به ميز امانت داشته است. اين امر مي تواند معيار مهمي در تهيه و فراهم‌آوري منابع براي مجموعة كتابخانه به شمار آيد. دو مقطع تحصيلي كارداني و كارشناسي ارشد نيز جزء مقاطع تحصيلي پركار و مقطع كارشناسي، كم كارترين مقطع تحصيلي مشخص شدند و اين نتيجه نيز به نوبة خود در تعادل مجموعه، نقش بسزايي ايفا خواهد كرد.

با استفاده از شيوه‌هاي كنترل، نتايج انواع منابع مورد استفاده در ميز امانت نيز مشخص شد. كتابهاي فارسي، بيشترين نوع منابع مورد استفاده و كتابهاي انگليسي و نشريه‌ها، كمترين نوع منابع مورد استفاده معرفي شدند. ظهور اطلاعات و پيدايش انواع منابع، تسهيلات زيادي براي بخش سفارشها و مديريت كتابخانه خواهد داشت. با استفاده از روش كنترل، بيشترين دلايل حضور در ميز امانت كتابخانة مؤسسة عالي بانكداري نيز معلوم شد.

تحويل و عودت منابع وهمچنين استفاده از پايان‌نامه، مهمترين دلايل، و كسب راهنمايي از ميز امانت، كمترين دليل حضور اعضا در ميز امانت بود. آشنا نبودن دانشجويان با وظايف ميز امانت، سبب شده وظايفي نظير تمديد كتاب، عضويت، راهنمايي، رزرو و ... براي دانشجويان ناشناخته بماند و مراجعان، فقط با دو كاركرد بخش امانت، يعني تحويل، عودت كتاب و استفاده از پايان‌نامه آشنا باشند. بر اساس نتايج كسب شده در مورد بيشترين و كمترين ساعت مراجعه به ميز امانت، نوبت كاري 16-14 پربسامدترين ساعت مراجعه و بازه زماني 12-10، كم‌بسامدترين ساعت كاري بودند. برگزار شدن كلاسهاي آموزشي در نوبت عصر و حضور دانشجويان در اوايل ظهر، براي شركت در كلاسهاي آموزشي، مهمترين دليل اين امر بود.

ماه‌هاي مهر و خرداد، شاهد بيشترين حضور دانشجويان و اسفند و فروردين ماههايي بودند كه دانشجويان كمتر از هميشه به بخش امانت كتابخانه مراجعه كرده‌اند. مهر و خرداد، به ترتيب با 22 و 20% بيشترين و دو ماه اسفند و فروردين، به ترتيب با 5 و 4% كمترين ميزان حضور دانشجويان را داشته‌اند. بيشترين و كمترين زمان مراجعة دانشجويان بانكهاي عامل نيز از طريق شيوة كنترل، مشخص شد. دانشجويان دو بانك ملت و رفاه، بيشترين زمان مراجعه و دانشجويان بانك ملي و سامان، كمترين زمان حضور در بخش امانت را به خود اختصاص داده‌اند.

**پيشنهاد**

با توجه به نتايج به دست آمده از تحقيق حاضر، با استفاده از علم كنترل و سيبرنتيك، براي بهتر شدن فرايند اجرايي بخش امانت، مي توان راهكارهاي مناسبي ارائه داد كه عبارتند از:

1- همسو كردن بيشتر بخش مجموعه سازي كتابخانة مؤسسة عالي بانكداري با بخش امانت، از نظر تهيه و فراهم آوري منابع

2- تهيه و خريد منابع براي كتابخانة مؤسسة مورد تحقيق، با استناد به رشته ها و مقاطع تحصيلي موجود و ميزان تقاضاي آنها

3- حضور بهتر و بيشتر كارمندان، در ساعت كاري پر بسامد (16-14) براي ارائه خدمات بهتر و سريعتر

4- اطلاع‌رساني و آگاهي‌رساني دربارة بخش فرايند امانت و قابليتهاي آن، توسط مديريت كتابخانه

5- تشخيص انگيزه هاي گوناگون دانشجويان در استفاده از كتاب فارسي ـ غير از دلايل مطرح شده، از طريق پژوهشهاي ديگر و نيز دليل استفاده نكردن آنها از ساير منابع.

**منابع**

ـ آزاد، اسدالله و محمد حسن‌زاده (1382**). شمه‌اي از سيبرنتيك: نظرية اطلاعات و كاربرد آن در كتابداري و اطلاع‌رساني**. فصلنامة كتاب، 14 )3( ، 92.

ـ آنتوني، رابرت و ديگران (1382). **نظامهاي كنترل مديريت، ترجمة محمدتقي ضيايي بيگدلي،** تهران: مركز آموزش مديريت دولتي، 1372.

ـ استونر، جي.آر (1375). **مديريت**. ترجمه: علي پارسائيان و محمد اعرابي، تهران: مؤسسة مطالعات و پژوهشهاي بازرگاني (نشر اصلي اثر 1992).

ـ ايران‌نژاد پاريزي، مهدي و پرويز ساسان‌گهر (1380). **سازمان و مديريت**، از تئوري تا عمل، تهران: مؤسسة علوم بانكي ايران.

ـ باكلند، مايكل كيبل (1382)، **خدمات كتابخانه در نظريه و عمل**. مترجم: مرتضي كوكبي، تهران: چاپار (نشر اصلي اثر 1986).

ـ پائو ميراندالي (1378). **مفاهيم بازيابي اطلاعات**. ترجمه: اسدالله آزاد و رحمت‌الله فتاحي، مشهد: دانشگاه فردوسي مشهد، مؤسسه چاپ و انتشارات (نشر اصلي اثر 2000).

ـ خشنود، فاطمه(1379).**بررسي نيازهاي اطلاعاتي اعضاي هيأت علمي مؤسسة عالي بانكداري ايران وابسته به بانك مركزي جمهوري اسلامي ايران در سال تحصيلي1379،** پايان‌نامة كارشناسي ارشد دانشگاه آزاد اسلامي، دانشكدة علوم تحقيقات، تهران.

ـ فرج پهلو، عبدالحسين (1386). **تقريرات كلاسي درس سيبرنتيك** (دورة دكتراي كتابداري واطلاع رساني ورودي 1385؛ نيمسال دوم سال تحصيلي 86-1385)، اهواز: دانشگاه شهيد چمران اهواز، گروه كتابداري واطلاع‌رساني.

ـ فرنيا، رسول(1385). **بررسي سيستم نظارت و كنترل موجود در بانك ملت و مقايسة آن با سيستمهاي نوين كنترل**، پايان‌نامة كارشناسي ارشد، تهران: مؤسسة علوم بانكي.

ـ قاضي‌زاده، حميد (1383). **مقايسة روشهاي دسترسي به منابع اطلاعاتي مديريت، توسط اعضاي هيأت علمي و دانشجويان كارشناسي ارشد رشتة مديريت بازرگاني در دانشگاه‌هاي دولتي در تهران و شهرستانها و ارائة راهكارهايي براي بهبود روشها**، پايان‌نامه كارشناسي ارشد علوم كتابداري و اطلاع‌رساني، دانشگاه شهيد چمران، دانشكدة علوم تربيتي و روانشناسي، اهواز.

ـ مكي، ايان (1385). **سي و پنج شيوة كنترلي براي توسعه و بهسازي منابع انساني**، ترجمه: فريدون رهنماي رودپشتي و هاشم نيكومرام، تهران: سازمان مديريت صنعت (نشر اصلي اثر 2004).

ـ موسي خاني، محمد **(**1374**). بررسي كاميابي و ناكامي: نظام كيفيت كنترل عمليات بانكي**،دانش مديريت، شمارة 31 و 32.

ـ نشاط، نرگس (1386**). از اطلاعات تا كوانتوم**، تهران: نشر كتابدار.

ـ نورمحمدي، حمزه علي (1376). **مطالعة رفتارهاي اطلاع يابي متخصصان مراكز تحقيقات مهندسي وزارت جهاد سازندگي در كسب اطلاعات علمي و فني**، پايان‌نامة كارشناسي ارشد كتابداري، دانشگاه تربيت مدرس، تهران.

- Agrawal,R.D.)1982(.Organization & Management. TATA,Mac Graw-Hill. Pub.

- Batson, John (1997). Managing Service Marketing**.** London: Dryden Press.

- Nielsen, Gydaskat; Irval Birgitta)2005(. Access to libraries for Disabled Persons Checklist: Practical tool. Retrieved September 4, 2006, from http://[WWW.Ifla.org](http://www.ifla.org/).

- Sathe, Vijay (1978).Control in Divisional Firms: Structures, Evaluation, and Development. American Management Association. Pp. 28-29.

- Su-Kim, Dong (2006). **A** Study on Introducing Six Sigma Theory in the Library for Service Competitiveness Enhancement**.** Retrieved September 18, 2006, from http:// [WWW.Ifla.org](http://www.ifla.org/)

[2.](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref1" \o ") Baston, J.

[1. Nielsen ,G.S & Irval .B.](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref2" \o ")

[1. Archive of Scholarly Journal (JSTOR).](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref3" \o ")

1. Stoner.

2. Agrawal.

1. Mackay, Ian.

2. شايد در نگاه اول، انتظار مي‌رفت تمام فعاليتهاي مربوط به شمارش فرمها، با نرم‌افزار موجود در كتابخانه (پارس آذرخش)، قابل اجرا  و اجراي آنها به طور دستي براي شمارش مراحل كار، وقت‌گير و بي‌دليل باشد. بررسي قابليتها و توانمنديهاي نرم‌افزار، در حوصلة اين پژوهش نيست؛ ولي ذكر اين نكته خالي از فايده نخواهد بود كه طي بررسيهاي مكرر در مورد قابليتهاي نرم افزارپارس آذرخش موجود در كتابخانة مورد تحقيق، مشخص شد نرم‌افزار مزبور قادر به انجام تك تك مراحل كار نيست.

3. Break even Point (BEP).

4. Gount chart.

5. Network Analysis.

1. Feed Back.

2. Built-in Mechanism.

3. Sukim, D.

4. Operators.