

ارزیابی مجموعه و خدمات کتابخانه‌های بانک‌های تخصصی شهر تهران^۱

سعادت احمدزاده^۲

چکیده: فعالیت بانک‌های تخصصی نیازمند دانش و اطلاعات در زمینه‌های متفاوت و مطالعه محورهای فعالیتی و طرح‌های تولیدی است. به‌علاوه، به روز بودن اطلاعات مورد نیاز نقش مؤثری در بررسی و تصمیم‌گیری صحیح و اصولی فعالیت بانک‌های تخصصی دارد. کتابخانه در بانک‌های تخصصی از ویژگی‌های مشترکی برخوردار است. در مقاله حاضر، مجموعه و خدمات کتابخانه‌های بانک‌های تخصصی کشاورزی، صنعت و معدن، و مسکن در شهر تهران با توجه به نظر کارکنان مورد ارزیابی قرار گرفته، و پیشنهادهایی برای برنامه‌ریزی جهت رشد و گسترش کتابخانه‌ها ارائه شده است.

مقدمه

در دو دهه اخیر، دو پدیده، اثر قابل توجهی در روش بانکداری و زیر مجموعه‌های آن از خود برجای گذاشتند، یکی استفاده از روش‌های نوین بانکداری با استفاده از تجهیزات ماشینی، و دیگری گذر از عصر صنعت به عصر اطلاعات، و اهمیت یافتن نظام اطلاع‌رسانی. مجموعه عوامل مزبور باعث شد که ترکیب و محتوای کتابخانه‌های بانک‌ها و بالاخص بانک‌های تخصصی از قالب سنتی و دارا بودن مجموعه عمومی به شکل جدیدی متحول شوند. بانک‌ها از کتابخانه به‌منظور رفع نیازهای تخصصی، آموزشی، و عمومی خود برخوردار

۱. برگرفته از: سعادت احمدزاده، "ارزیابی مجموعه و خدمات کتابخانه‌های بانک‌های تخصصی شهر تهران" پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، ۱۳۷۸
۲. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی

هستند. گاهی متناسب با شرایط روز نسبت به تجهیز و روزآمد نمودن امکانات از جنبه‌های مختلف اقدام نموده‌اند. اما برخی از کتابخانه‌ها از تحول و تغییر متناسب با شرایط روز برخوردار نشده‌اند و این امر در ارائه خدمات و اطلاع‌رسانی تأثیر منفی برجای گذاشته است. در این پژوهش، سعی بر آن شده است که وضعیت مجموعه و خدمات کتابخانه‌های بانک‌های تخصصی از دیدگاه استفاده‌کنندگان مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد. ضمن این‌که استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های مزبور را اغلب افرادی با تحصیلات دانشگاهی و مشاغل تخصصی بانکی تشکیل می‌دهند.

کتابخانه بانک مسکن

بانک مسکن در سال ۱۳۵۸ براساس لایحه قانونی اداره امور بانک‌ها مصوب ۱۳۵۸/۳/۱۷ شورای عالی انقلاب اسلامی، از ادغام چند بانک تشکیل گردید. تأسیس بانک رهنی در سال ۱۳۱۷ صورت گرفت و ده سال بعد کتابخانه کوچکی ایجاد شده، و به صورت جدی‌تر در سال ۱۳۵۶ شکل گرفته است.

زیربنای کتابخانه حدود ۲۴ مترمربع است و مجموعه در یک اتاق خلاصه می‌شود و فضایی جهت مطالعه وجود ندارد. یک نفر کارمند در این کتابخانه مشغول به کار است که مسئولیت کتابخانه را نیز برعهده دارد. سازماندهی کتاب‌ها در کتابخانه بانک مسکن به روش دیویی است. این کتابخانه فاقد رایانه است.

کتابخانه بانک صنعت و معدن

قبل از پیروزی انقلاب اسلامی، چهار بانک و مؤسسه توسعه در زمینه سرمایه‌گذاری‌های صنعتی مشغول به کار بودند، بانک اعتبارات صنعتی، بانک توسعه صنعتی و معدنی ایران، و بانک سرمایه‌گذاری ایران. به موجب لایحه قانونی اداره امور بانک‌ها، از ادغام چهار بانک و مؤسسه توسعه مزبور در مهرماه ۱۳۵۸، بانک صنعت و معدن به‌عنوان تنها بانک تخصصی در بخش صنعت و معدن تأسیس گردید.

در این سال کتابخانه چهار بانک نیز به تبع ادغام آنها به صورت کتابخانه واحد بانک صنعت و معدن تشکیل گردید. کتابخانه زیر نظر اداره آموزش بانک است. فضای کتابخانه ۱۳۵ مترمربع می‌باشد و دارای ۴ نفر کارمند است که فقط یک نفر مدرک فوق دیپلم کتابداری دارد.

روش رده‌بندی در این کتابخانه به روش دیویی است و فهرست‌نویسی کتاب‌ها از طریق تجسس در کتابشناسی ملی و کتابخانه بانک مرکزی صورت می‌گیرد. استاد و گزارش‌ها به روش

نمایه‌سازی هم‌آرا سازماندهی می‌شود. در سال ۱۳۶۸ تصمیم گرفته شد که اطلاعات مربوط به منابع موجود در کتابخانه به رایانه منتقل شود جست‌وجوی کتاب‌ها از طریق رایانه امکان‌پذیر است.

کتابخانه بانک کشاورزی

بانک کشاورزی به موجب مصوبه مورخ ۱۳۵۸/۹/۲۹ مجمع عمومی بانک‌ها با اجازه حاصل از ماده ۱۷ لایحه قانونی اداره امور بانک‌ها، از ادغام بانک‌های تعاون و توسعه کشاورزی ایران تشکیل گردید. کتابخانه و مرکز اسناد تاریخی بانک کشاورزی در سال ۱۳۳۱ تأسیس شد. در سال ۱۳۶۶ کتابخانه بازسازی گردید و کمیته کتابخانه در این سال شکل گرفت. این کتابخانه زیر نظر اداره آموزش بانک است.

سطح زیر بنای کتابخانه مشتمل بر سه سالن (سالن اصلی قرائت‌خانه، سالن اسناد و مدارک علمی، و سالن اسناد و مدارک تاریخی) است که حدود ۲۴۹ مترمربع می‌باشد. کتابخانه به‌طور کامل ماشینی است و دارای ۶ نفر کارمند است که یک نفر دارای تحصیلات کارشناسی کتابداری و یک نفر فوق‌دیپلم کتابداری است. کتابخانه به روش کنگره طبقه‌بندی شده است. نمایه‌سازی اسناد و گزارش‌های تحقیقی به‌صورت نمایه‌سازی هم‌آرا انجام شده است.

مقایسه کتابخانه‌های بانک‌های تخصصی

با استفاده از جدول توافقی و آزمون مجذور خی بین سه بانک، تفاوت‌های به‌دست آمده در مورد هر یک از بانک‌ها را بررسی می‌کنیم.

جدول ۱. مجموعه کتابخانه تاجه حد مورد وضایت است

بانک	پاسخ	بسیار خوب	خوب	متوسط	ضعیف	جمع
صنعت و معدن	۹ (۲۱/۷)	۷۵ (۶۶/۸)	۶۸ (۵۷/۴)	۹ (۱۵/۱)	۱۶۱	
کشاورزی	۸۶ (۴۴/۳)	۱۵۹ (۱۳۶/۵)	۸۰ (۱۱۷/۳)	—	۳۲۵	
مسکن	۷ (۳۶)	۸۰ (۱۱۰/۸)	۱۲۲ (۹۵/۲)	۵۸ (۳۵)	۲۶۷	
جمع	۱۰۲	۳۱۴	۲۷۰	۶۷	۷۵۳	

$$X^2 \Rightarrow [df = 6, P = 0.95] = 12.592$$

$$X^2 = 150.7 > 12.592 \Rightarrow \text{محاسبه شده}$$

نتایج به‌دست آمده در این جدول نشان می‌دهد که کارکنان بانک صنعت و معدن و مسکن از

مجموعه کتابخانه رضایت ندارند و کارکنان بانک کشاورزی از مجموعه کتابخانه راضی هستند.

جدول ۲. روزآمد بودن مجموعه تا چه حدی مورد رضایت است؟

بانک	پاسخ	خوب	متوسط	جمع
صنعت و معدن	۸ (۱۱/۴۰)	۱۶ (۱۲/۶)	۲۴	
کشاورزی	۲۷ (۲۰/۳)	۱۶ (۲۲/۷)	۴۳	
مسکن	۹ (۱۲/۳)	۱۷ (۱۳/۷)	۲۶	
جمع	۴۴	۴۹	۹۳	

$$P = ۰/۹۵ = ۵/۹۹ \Rightarrow df = ۲ \Rightarrow X^2 = ۷/۸ > X^2 = ۵/۹۹$$

محاسبه شده

نتایج حاصله نشان می‌دهد که کارکنان بانک صنعت و معدن و مسکن از روزآمد بودن مجموعه راضی نیستند و کارکنان بانک کشاورزی از روزآمد بودن مجموعه رضایت دارند.

جدول ۳. آیا استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه راضی هستند؟

بانک	پاسخ	بسیار خوب	خوب	جمع
صنعت و معدن	۸ (۹/۱)	۱۶ (۱۵)	۲۴	
کشاورزی	۲۹ (۲۰/۴)	۲۵ (۳۳/۶)	۵۴	
مسکن	-	۲۰ (۱۲/۴)	۲۰	
جمع	۳۷	۶۱	۹۸	

$$P = ۰/۹۵ = ۵/۹۹ \Rightarrow df = ۲ \Rightarrow X^2 = ۱۱/۶۲ > X^2 = ۵/۹۹$$

محاسبه شده

نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که کارکنان بانک صنعت و معدن و کشاورزی از خدمات کتابخانه رضایت دارند ولی کارکنان بانک مسکن از خدمات کتابخانه به شدت ناراضی هستند.

جدول ۴. دسترسی به منابع اطلاعاتی مورد نیاز تا چه حد رضایت بخش است

بانک	پاسخ	بسیار خوب	خوب	متوسط	ضعیف	جمع
صنعت و معدن	۱۵ (۲۲)	۵۳ (۴۴/۷)	۳۲ (۲۷/۷)	۶ (۱۱/۶)	۱۰۶	
کشاورزی	۸۱ (۴۴/۹)	۹۷ (۹۱/۵)	۳۲ (۵۶/۸)	۷ (۲۳/۸)	۲۱۷	
مسکن	۶ (۳۵/۲)	۵۸ (۷۱/۷)	۶۵ (۴۴/۵)	۴۱ (۱۸/۶)	۱۷۰	
جمع	۱۰۲	۲۰۸	۱۲۹	۴۵	۴۹۳	

$X^2 \Rightarrow [df=6, P=.05]=12/592$
 $X^2 = 12/592 > X^2 = 122/4$ محاسبه شده

نتایج جدول نشان می دهد که کارکنان بانک صنعت و معدن و کشاورزی از نحوه دسترسی به منابع اطلاعاتی رضایت دارند و کارکنان بانک مسکن ناراضی هستند.

جدول ۵. کتابداران تا چه حد توان و تمایل پاسخ گویی به سؤالات مراجعان را دارند؟

بانک	پاسخ	بسیار خوب	خوب	جمع
صنعت و معدن	۴۰ (۴۸/۲)	۳۷ (۲۸/۸)	۷۷	
کشاورزی	۱۴۴ (۱۰۴/۶)	۲۳ (۶۲/۴)	۱۶۷	
مسکن	۲۷ (۵۸/۲)	۶۶ (۳۴/۸)	۹۳	
جمع	۲۱۱	۱۲۶	۳۳۷	

$X^2 \Rightarrow [df=2, P=.05]=5/991$
 $X^2 = 5/99 > X^2 = 88/15$ محاسبه شده

نتایج به دست آمده در این جدول نشان می دهد که کارکنان هر سه بانک در مورد توان و تمایل پاسخ گویی به سؤالات مراجعان در کتابخانه کاملاً رضایت دارند.

جدول ۶. قوانین و مقررات کتابخانه ها تا چه میزان رضایت بخش است.

بانک	پاسخ	بسیار خوب	خوب	متوسط	جمع
صنعت و معدن	۳۱ (۳۳/۵)	۶۳ (۵۴/۹)	۸ (۱۳/۶)	۱۰۲	
کشاورزی	۹۶ (۷۱)	۱۰۰ (۱۱۶/۲)	۲۰ (۲۸/۸)	۲۱۶	
مسکن	۳۳ (۵۵/۵)	۹۹ (۹۰/۹)	۳۷ (۳۲/۵)	۱۶۹	
جمع	۱۶۰	۲۶۲	۶۵	۴۸۷	

$X^2 \Rightarrow [df=4, P=.05]=9/487$

$X^2 = 36/6 > X^2 = 9/487$ محاسبه شده

در این جدول نتایج به دست آمده نشان می دهد که کارکنان هر سه بانک از قوانین و مقررات کتابخانه رضایت دارند.

جدول ۷. امکانات رفاهی کتابخانه ها تا چه اندازه رضایت بخش است.

بانک	پاسخ	بسیار خوب	خوب	متوسط	ضعیف	جمع
صنعت و معدن	-	۱۱ (۱۵/۴)	۱۸ (۱۳/۴)	۱۹ (۱۵/۴)	۴۸	
کشاورزی	۲۳ (۱۳/۵)	۵۱ (۳۰/۵)	۲۱ (۲۶/۵)	۶ (۳۰/۵)	۱۰۱	
مسکن	۵ (۱۰/۷)	۸ (۲۴/۱)	۲۲ (۲۱)	۴۵ (۲۴/۱)	۸۰	
جمع	۳۱	۷۰	۶۱	۷۰	۲۳۲	

$$X^2 \Rightarrow [df=6, P=.095]=12/592$$

$$X^2 = 76/93 > X^2 \text{ ب } 12/592 \text{ محاسبه شده}$$

نتایج به دست آمده در این جدول نشان می دهد که کارکنان بانک صنعت و معدن و مسکن از امکانات رفاهی کتابخانه رضایت ندارند و کارکنان بانک کشاورزی از امکانات رفاهی کتابخانه رضایت دارند.

جدول ۸. ساختمان و تجهیزات کتابخانه ها دارای چه وضعیتی است؟

بانک	پاسخ	بسیار خوب	خوب	متوسط	ضعیف	جمع
صنعت و معدن	۱۸ (۱۸/۳)	۴۲ (۳۲/۵)	۱۴ (۱۹/۴)	۷ (۱۰/۸)	۸۱	
کشاورزی	۵۵ (۳۷/۵)	۶۱ (۶۶/۶)	۳۹ (۳۹/۹)	۱۱ (۲۲)	۱۶۶	
مسکن	۷ (۲۴/۲)	۳۹ (۴۲/۹)	۳۲ (۲۵/۷)	۲۹ (۱۴/۲)	۱۰۷	
جمع	۸۰	۱۴۲	۸۵	۴۷	۳۵۴	

$$X^2 \Rightarrow [df=6, P=.095]=12/592$$

$$X^2 = 49/33 > X^2 \text{ ب } 12/592 \text{ محاسبه شده}$$

نتایج به دست آمده در این جدول نشان می دهد که کارکنان کتابخانه صنعت و معدن و کشاورزی از ساختمان و تجهیزات رضایت دارند ولی کارکنان کتابخانه بانک مسکن از ساختمان و تجهیزات کتابخانه رضایت ندارند.

نتیجه گیری و پیشنهادها

با توجه به تحلیل نتایج حاصل از مقایسه سه بانک و تحلیل جدولها مشاهده می شود که از

نظر رضایت‌مندی میان سه بانک توافقی وجود ندارد و میزان رضایت هر کدام از کتابخانه‌ها با دیگری متفاوت است.

ضرورت استفاده از کتاب و منابع جدید اطلاعاتی در کتابخانه‌های تخصصی نظام بانکی، امری کاملاً ضروری است و چون بخش عمده استفاده‌کنندگان از کتابخانه در بانک‌های تخصصی را کارکنان با مدارک تحصیلی دانشگاهی تشکیل می‌دهند که به ارائه خدمات کتابخانه نیازمندند. به علاوه فرایند روبه رشد ماشینی شدن فعالیت‌ها با استفاده از آخرین امکانات و دستاوردهای رایانه‌ای، گرایش به کسب علوم مرتبط با آن را می‌طلبد که مجموعه این عوامل نیاز به کتابخانه‌ای مجهز با مجموعه‌ای روزآمد و سازماندهی شده برای تأمین نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان را می‌طلبد.

بررسی و جمع‌بندی وضعیت کتابخانه‌های بانک‌های کشاورزی، مسکن، و صنعت و معدن که به عنوان نمونه‌ای از کتابخانه‌های نظام بانکی کشور به‌شمار می‌آیند، نشان می‌دهد که کتابخانه در بانک‌های مزبور از ریژگی‌های مشترکی برخوردار بوده که تجدید نظر در آنها ضروری به‌نظر می‌رسد. لذا براساس یافته‌های حاصله از این پژوهش و تجزیه و تحلیل آنها پیشنهادهایی ارائه می‌شود.

۱. با توجه به اولویت‌های آموزشی و تحقیقاتی و نیازهای عمومی، جایگاه سازمانی کتابخانه در بخش‌های آموزشی، برنامه‌ریزی و روابط عمومی قرار می‌گیرد. لازم است براساس تعریفی مشخص، گرایش کتاب‌ها و منابع کتابخانه مشخص شده و جایگاه سازمانی آن متناسب با نقش و میزان اهمیت کتابخانه تعیین شود.

۲. در آئین‌نامه مشترک استخدامی بانک‌ها، هیچ یک از عنوان‌های شغلی مورد نیاز کتابخانه وجود ندارد. لازم است که تهیه عنوان‌های شغلی با بازبینی کارشناسانه از طریق شورای عالی بانک‌ها مورد بررسی و پیگیری قرار گیرد.

۳. به‌کارگیری نیروی متخصص در علم کتابداری و اطلاع‌رسانی در کنار کتابداران تجربی مورد توجه قرار گیرد.

۴. ماشینی کردن کتابخانه‌ها و رشد مجموعه تخصصی و روزآمد متناسب با نیاز سازمان گسترش، و خدمات کتابخانه‌ها بهبود یابد.

مآخذ

۱. ابرامی، هوشنگ. *شناختی از دانش‌شناسی*. تهران: انجمن کتابداران ایران، ۱۳۵۶.
۲. اشراق جهرمی. محمدناصر. *آرزیابی مجموعه و خدمات کتابخانه‌های مراکز تربیت معلم تهران*. پایان‌نامه فوق‌لیسانس کتابداری، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۶۶.
۳. جزئی، عباس. *آئین گزارش‌نویسی*. ویرایش ۲. تهران: دبیرخانه هیأت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۷۳.
۴. حقیقی، محمود. *آرزیابی مجموعه کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران*. *فصلنامه پیام کتابخانه*، شماره اول (بهار ۱۳۷۲).
۵. سردار شیبانی، سعید. *بررسی وضعیت کتابخانه‌های تخصصی فیزیک شهر تهران*. پایان‌نامه فوق‌لیسانس کتابداری، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۲.
۶. سلطانی، پوری. *خدمات فنی*. ویرایش ۷. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷۱.
۷. سلطانی، پوری؛ راستین، فروردین. *اصطلاحنامه کتابداری*. ویرایش ۲. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷۲.
۸. عزیززهی، قهراد. *بررسی و ارزشیابی کتابخانه مدرسه عالی مهرانداری و خدمات پروازی وابسته به هواپیمای ملی*. پایان‌نامه فوق‌لیسانس کتابداری، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه تهران ۵۹-۱۳۵۸.
۹. کارنامه فعالیت بانک مسکن طی سال‌های ۵۸-۱۳۷۲. تهران: بانک مسکن، ۱۳۷۲.
۱۰. کسرائی، درویش. *بانک کشاورزی از بدو تأسیس تا تصویب و اجرای لایحه قانونی امور بانک‌ها مصوب شورای انقلاب اسلامی*. تهران: بانک کشاورزی، ۱۳۷۳.
۱۱. گزارش عملکرد ده ساله بانک صنعت و معدن (سال‌های ۱۳۵۸ تا ۱۳۶۷). تهران: بانک صنعت و معدن، ۱۳۶۷.
۱۲. گزارش فعالیت‌های بانک مسکن در طی سال‌های ۱۳۶۹ تهران: بانک مسکن؛ اداره برنامه‌ریزی، ۱۳۶۹.
۱۳. گزارش از سرپرست کتابخانه بانک کشاورزی (تهران، ۱۳۷۶).
۱۴. محتاری معمار، حسین. *درآمدی بر کتابداری*. شیراز: نشر قو، ۱۳۷۴.
15. Beverley, Barbara, S. "Organizing the Special Library: Why and How". Paper, 1979.
16. Green, Lucia. "Evaluating a Corporate Library Collection". *Journal A*, 1999; P. 49-61. n.1