

## نیازهای اطلاعاتی کارشناسان بانک تجارت در تهران

علی خسروجردی<sup>۱</sup>

### چکیده

موضوع این پژوهش بررسی نیازهای اطلاعاتی کارشناسان بانک تجارت تهران است که به روش پیمایشی انجام شد. برای تجزیه و تحلیل نیازهای اطلاعاتی جامعه مورد نظر از پرسشنامه استفاده شد. تجزیه و تحلیل اطلاعات نشان می‌دهد که منابع به زبان فارسی، چکیده منابع اطلاعاتی، و هر دو نوع اطلاعات درون و برون سازمانی، ارجح‌ترین نیازهای اطلاعاتی کارشناسان هستند. از طرف دیگر، یکی از مهم‌ترین محمل‌های کسب اطلاعات، منابع چاپی است. همچنین جامعه مورد تحقیق با استفاده از کتاب‌ها و مطالعه شخصی، علاقه‌مند به کسب اطلاعات هستند. هدف از کسب اطلاعات نیز ارتقاء مهارت‌های شغلی، افزایش بهره‌وری، و پیشرفت کار سازمان است که بیشتر در قالب برنامه‌های میان‌مدت قابل اجراست. میزان رضایت جامعه مورد پژوهش از دریافت منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکزی و همچنین دیگر بخش‌های بانک در حد متوسط است. میزان رضایت نیز بستگی به دسترسی پذیری اطلاعات در کمترین زمان ممکن دارد. مراجعه حضوری به کتابخانه مرکزی، بهترین راه استفاده از منابع کتابخانه مرکزی از نظر کارشناسان است. در نهایت میزان آشنایی جامعه با انواع خدمات اطلاع‌رسانی در حد متوسط است و برای آشنایی بیشتر گرایش به مطالعه درباره این‌گونه منابع ترجیح دارد.

### کلیدواژه‌ها

بانک تجارت، کارشناسان، کتابخانه‌های تخصصی، نیازسنجی، نیازهای اطلاعاتی

### مقدمه

اطلاعات مناسب است. افزایش حجم اطلاعات در همه زمینه‌ها چه به شکل چاپی و چه الکترونیکی بازیابی

تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی صحیح و بهبود شرایط فردی و اجتماعی آحاد افراد جامعه مستلزم دسترسی به

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی بانک تجارت khosrojerdi2@yahoo.com

اطلاعات مناسب را با مشکل مواجه کرده است. توسعه و پیشرفت کشورها در همه زمینه‌های علمی، فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی و سیاسی در گرو استفاده درست از اطلاعات است. بنابراین به‌کارگیری روشی صحیح در تهیه و استفاده بهینه از اطلاعات الزامی است. مراکز اطلاع‌رسانی می‌توانند با ایجاد فضایی مناسب و استفاده از فرایندهای خاص به پالایش اطلاعات برای تأمین نیازهای اطلاعاتی این افراد پردازند. این نیازها برای گروه‌ها و افراد جامعه متفاوت است. بنابراین برای تبیین نیازهای هر گروه باید فنونی ویژه را به کار برد. با استفاده از نیازسنجی می‌توان به این خواسته‌ها جامعه عمل پوشاند.

**نیازسنجی عبارت است از: «کاربرد فنونی که بتوان به کمک آنها اطلاعات مناسب را درباره نیازها گردآوری کرد و به الگوی نیازها و خواسته‌های فرد، گروه و جامعه دست یافت.»**

نیازسنجی عبارت است از: «کاربرد فنونی که بتوان به کمک آنها اطلاعات مناسب را درباره نیازها گردآوری کرد و به الگوی نیازها و خواسته‌های فرد، گروه و جامعه دست یافت» (۸: ۳).

### موضوع تحقیق

موضوع تحقیق "بررسی نیازهای اطلاعاتی کارشناسان بانک تجارت در تهران" است. این کارشناسان در رده‌های شغلی ارشد، یک، دو، و سه در مدیریت‌ها و ادارات مختلف بانک تجارت مستقر هستند. در این تحقیق سعی می‌شود تا با بررسی نیازهای اطلاعاتی گروه‌های مختلف کارشناسان، الگوی مناسبی از نیازسنجی در اختیار تصمیم‌گیران و برنامه‌ریزان قرار گیرد.

### تعریف

خلاق اطلاعاتی سازمان‌ها توسط نیروی انسانی آن سازمان به صورت یک جریان پیوسته و مستمر متناسب با نیازهای فردی، سازمانی و ضرورت‌های شغلی تأمین می‌شود. این نیاز در سازمان‌های پولی و اقتصادی، به‌ویژه بانک‌ها که در

نهایت منجر به برنامه‌ریزی‌های کلان اقتصادی می‌شود، اهمیت ویژه‌ای دارد. بانک تجارت نیز با تکیه بر فرایند صحیح جریان اطلاعات در رده‌های شغلی مدیریتی، تخصصی و اجرایی، می‌تواند با برنامه‌های توسعه پایدار هماهنگ شود. از میان رده‌های شغلی فوق، رده تخصصی و به‌ویژه کارشناسان این رده، که عهده‌دار مشاغل مشخصی هستند، به دلیل ماهیت وظایف، مسئولیت‌ها و اهداف سازمانی مربوط به مطالعات و بررسی‌های علمی و تخصصی نیاز دارند (۲: ۲۱)، مدنظر قرار گرفته است. «کارشناس فردی است که با بررسی، تحقیق، و پژوهش در زمینه‌های مختلف تخصصی با ارائه راهکارها به رفع موانع رشد و توسعه سازمان کمک می‌کند و با انتقال جریان اطلاعات به رده‌های بالای سازمان، ضمن ایجاد اطمینان و استحکام بخشی تصمیمات در تصمیم‌سازی و تدوین برنامه‌های راهبردی سازمان ایفای نقش دارد (۴). بنابراین بررسی نیازهای اطلاعاتی کارشناسان می‌تواند در نهایت به بهینه‌سازی روند اطلاعات کمک نماید و سبب توسعه سازمان شود.

### تعریف عملیاتی اجزای مسئله

- کارشناسان: در این پژوهش افرادی هستند که حکم آنها به عنوان کارشناس در گروه‌ها و رده‌های مختلف رده‌های ارشد، یک، دو، و سه - شغلی، توسط کارگزینی بانک تجارت ابلاغ شده است.

- نیازهای اطلاعاتی: مجموعه اطلاعاتی است که یک کارشناس با توجه به نوع کارش، برای تحقیق، تدریس، پیشرفت کار و موارد دیگر بدان نیاز دارد.

### پرسش‌های اساسی

۱. نیازهای اطلاعاتی در اولویت کارشناسان چیست؟
۲. مهم‌ترین محمول‌ها و منابع کسب اطلاعات کارشناسان چیست؟
۳. کارشناسان از منابع اطلاعاتی به چه منظوری استفاده می‌کنند؟
۴. چه عواملی در استفاده یا عدم استفاده کارشناسان از منابع اطلاعاتی مؤثر است؟
۵. آشنایی کارشناسان با انواع خدمات اطلاع‌رسانی به چه میزان است؟

## هدف و فایده پژوهش

شهرستان‌ها) است. امور بانک توسط ۱۱ مدیریت اجرایی و ۳۷ اداره زیر نظر این مدیریت‌ها اداره می‌شود. سه اداره نیز به‌طور مستقیم در حوزه مدیریت عالی بانک قرار دارند. بانک تجارت دارای ۵ عضو هیئت مدیره است که هر یک از اعضا مسئولیت نظارت بر دو یا سه مدیریت میانی را برعهده دارند (۳: ۷۰-۷۱).

هدف از اجرای این پژوهش، بررسی نیازهای اطلاعاتی کارشناسان بانک تجارت در تهران؛ و فایده آن کمک به مدیران اطلاع‌رسانی بانک تجارت است تا با تشخیص نیازهای اطلاعاتی کارشناسان نسبت به برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری صحیح برای سیاست‌های آتی اطلاع‌رسانی سازمان اقدام کنند.

## پیشینه پژوهش

### پیشینه در ایران

نورمحمدی در تحقیق خود به رابطه میان مدرک تحصیلی، سابقه کار و زمینه فعالیت، و رفتار اطلاع‌یابی اشاره کرده است. وی انگیزه اصلی جستجوی اطلاعات را انجام کارهای پژوهشی می‌داند (۵).

خوشنود در پژوهش خود مهم‌ترین عوامل را در نبود دسترسی آسان به اطلاعات به ترتیب اولویت زیر می‌داند: موجود نبودن منابع مورد نیاز در کتابخانه؛ محدودیت وقت و اشتغال زیاد اعضای هیئت علمی (۳۶ درصد) هر دو به یک میزان؛ نبود آگاهی از وجود منابع (۲۸ درصد)؛ و محدودیت ساعات کار کتابخانه (۸ درصد) (۱).

### پیشینه در خارج از ایران

ماهونی<sup>۲</sup> در تحقیق خود به احترام سازمان و ارزیابی نیازهای اطلاعاتی بیماران پیش از بستری شدن اشاره

## متغیرهای اساسی

در این پژوهش کارشناسان بانک تجارت متغیر مستقل و نیازهای اطلاعاتی متغیر وابسته هستند.

## روش پژوهش، جامعه تحقیق و گردآوری اطلاعات

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل نیازهای اطلاعاتی و پاسخ به پرسش‌های اساسی و نتیجه‌گیری از روش پیمایشی استفاده شده است.

جامعه تحقیق همه کارشناسان بانک تجارت تهران را شامل می‌شود که ۱۸۷ نفر هستند. شیوه گردآوری اطلاعات، توزیع پرسشنامه میان جامعه تحقیق است.

## تاریخچه بانک تجارت

در اجرای لایحه قانونی ملی شدن بانک‌ها (مصوب هفدهم خرداد ماه ۱۳۵۸ شورای انقلاب اسلامی)، همه بانک‌های کشور "ملی" شدند و پس از طی یک دوره کوتاه مدت که مدیران منتخب دولت امور بانک را به موجب لایحه مذکور اداره کردند، از تاریخ ۲۹ آذر ۱۳۵۸ بنا به تصویب مجمع عمومی بانک‌ها، ۳۶ بانک سابق کشور ادغام و همه آنها به ۹ بانک به نام‌های بانک ملی ایران، بانک صادرات، بانک تجارت، بانک ملت، بانک رفاه کارگران، بانک صنعت و معدن، بانک مسکن و بانک کشاورزی تقلیل یافت. در این میان بانک تجارت از ادغام ۱۲ بانک خصوصی تشکیل شد.

## سازمان بانک تجارت

سازمان بانک تجارت متشکل از مدیر عامل، هیئت مدیره، مدیریت‌های میانی، ادارات تابعه مدیریت‌ها، ادارات مستقل، و مدیریت‌های مناطق (تهران و

اصلی‌ترین اولویت نیازهای اطلاعاتی جامعه پژوهش، تهیه چکیده هر دو نوع اطلاعات درون سازمانی و برون سازمانی به زبان فارسی است. لازم به ذکر است که زبان انگلیسی بعد از زبان فارسی مهم‌ترین زبان در تأمین نیازهای اطلاعاتی جامعه مورد نظر است.

می‌کند. نتایج تحقیق که در "منطقه بهداشت مرکزی ویکتوریا" انجام شده، نشان می‌دهد که چهار موضوع: درستی (صداقت)، ثبات، آشکارسازی، و مدت زمان بستری شدن بیماران اهمیت زیادی دارد. وی متذکر می‌شود که شناسایی نیازهای اطلاعاتی این افراد، افزایش

رضایت کارمندان نسبت به آموزش بیماران، کاهش مدت انتظار در بیمارستان، افزایش دسترس پذیری خدمات فوری، و کاهش فهرست‌های انتظار برای اعمال جراحی را به دنبال دارد (۶).

موکو<sup>۳</sup> درباره ۶۰۰ نفر از زنان دو روستا در ماکویت<sup>۴</sup> بوتسوانا که یا ازدواج کرده و یا مادران مجرد سرپرست خانوار بودند تحقیق کرد. هدف او، بررسی نیازهای اطلاعاتی پاسخگویان بود. نیازهای اطلاعاتی آنان شامل: بهداشت خانواده، و نیازهای ضروری غذا و لباس، وضعیت مالی، ادوات کشاورزی، و رشد تولیدات کشاورزی بود. همچنین نیازهای اطلاعاتی آنان با مواردی چون خشونت خانواده، فرصت‌های شغلی، نگهداری بچه‌ها، و آموزش بیشتر در ارتباط است. منابع اطلاعاتی آنها شامل منابع رسمی و غیررسمی بود. منابع رسمی، ادارات دولتی و موضوعات چاپی خیلی محدود، و منابع غیررسمی شبکه اجتماعی، پزشکان سنتی، و افراد سرشناس دهکده را شامل می‌شد (۷).

داشت. با استفاده از قابلیت‌های این برنامه نرم افزاری همه کارشناسان بانک در شهر تهران شناسایی و نسبت به ارسال ۲۷۱ برگ پرسشنامه اقدام شد. با مقایسه‌ای که میان همه کارشناسان در شهر تهران و جامعه تحقیق به عمل آمده و در جدول ۳-۱ ملاحظه می‌کنید، بین ۱ تا ۱۰ کارشناس در ۵ مدیریت، ۱۱-۲۰ کارشناس در ۳ مدیریت، ۲۱-۳۰ کارشناس در ۳ مدیریت، ۳۱-۴۰ کارشناس در ۱ مدیریت، و ۴۱-۵۰ کارشناس در ۲ مدیریت مشغول به خدمت هستند.

در مجموع، در ۱۲ مدیریت و ۲ اداره مستقل بانک ۲۷۱ نفر مستقر هستند. بنابراین از همه پرسشنامه‌های توزیع شده که بالغ بر ۲۷۱ برگ بود، ۱۸۷ برگ اصل شد. این تعداد پرسشنامه، ۶۹ درصد از همه کارشناسان در تهران را تشکیل می‌دهد که مبین امکان پذیری تجزیه و تحلیل نیازهای اطلاعاتی جامعه تحقیق است.

جدول ۱. پراکندگی کارشناسان

پراکندگی	فراوانی ادارات مستقل و مدیریت‌ها	فراوانی کارشناسان	درصد فراوانی کارشناسان	فراوانی پاسخ‌های رسیده نسبت به کل کارشناسان	درصد فراوانی پاسخ‌های رسیده نسبت به کل کارشناسان
۱۰-۱	۵	۲۳	۸/۵	۱۸	۷۸/۳
۲۰-۱۱	۳	۴۰	۱۴/۸	۲۵	۶۲/۵
۳۰-۲۱	۳	۸۰	۲۹/۵	۵۴	۶۷/۵
۴۰-۳۱	۱	۳۶	۱۳/۲	۲۱	۵۸/۳
۵۰-۴۱	۲	۹۲	۳۴	۶۹	۷۵
جمع کل	۱۴	۲۷۱	۱۰۰	۱۸۷	۶۹

### جامعه آماری

جامعه آماری تحقیق حاضر شامل ۱۲ مدیریت و ۲ اداره مستقل است. هر یک از مدیریت‌های شعب منطقه ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷ تهران که زیر نظر مدیریت امور اداری و مناطق قرار دارد، به دلیل یکسان بودن نوع فعالیتشان، در این پژوهش با عنوان "مدیریت امور شعب مناطق" در نظر گرفته شده است. برای شناسایی جامعه تحقیق، از اطلاعات پرسنلی کلیه مستخدمان استفاده شد که در نرم افزار اکسل قرار

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

تجزیه و تحلیل داده‌ها، براساس پرسشنامه طراحی شده و مبتنی بر روش توصیفی ست. پس از جمع آوری پرسشنامه‌ها، ابتدا آنها براساس مدیریت‌ها و ادارات مستقل تفکیک شدند؛ در مرحله بعد به جمع‌بندی داده‌ها پرداخته شد. بنابراین دو نوع دسته‌بندی، که یکی مربوط به داده‌های همه جامعه تحقیق و دیگری مربوط به داده‌های هر یک از مدیریت‌ها و ادارات مستقل است، در نظر گرفته شد.

3. Mooko  
4. Makwate

از داده‌های نوع اول برای تجزیه و تحلیل کلی نیازهای اطلاعاتی و از داده‌های نوع دوم برای بررسی موردی با توجه به شاخص مدنظر، استفاده شده است. شاخص مدنظر در این بررسی، همه مدیریتی‌ها و یا ادارات مستقلی است که از گزینه "نما"ی بررسی کلی یا نوع اول بیشترین فراوانی را کسب کرده باشند. به بیان دیگر، گزینه "نما" در تجزیه و تحلیل کلی یا نوع اول، معیار انتخاب مدیریت‌ها و ادارات مستقل به عنوان شاخص خواهد بود. فقط در مورد زبان منابع اطلاعاتی به دلیل اینکه زبان انگلیسی نسبت به زبان فارسی در تأمین نیازهای اطلاعاتی می‌تواند نقش مؤثرتری داشته باشد، به عنوان شاخص در نظر گرفته شد. لازم به ذکر است هدف از درج جداول مربوط به نیازهای اطلاعاتی شاخص هر یک از مدیریت‌ها و ادارات مستقل، استفاده بهینه مدیران و تصمیم‌گیران اطلاع‌رسانی برای سیاست‌های آتی اطلاع‌رسانی هر یک از بخش‌های بانک تجارت است. از مقیاس لیکرت فقط در تجزیه و تحلیل کلی اطلاعات استفاده شده و در بررسی مدیریت‌ها و ادارات مستقل به دلیل اینکه باید علاوه بر ارزش رتبه‌ای، ارزش در قالب فراوانی نیز قائل شویم، امکان تجزیه و تحلیل وجود ندارد و بررسی هر ارزش، به تنهایی نیز اعتباری نخواهد داشت. بنابراین از ذکر این مقیاس‌ها در بررسی مدیریت‌ها و ادارات مستقل استفاده نشده است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها به‌طور خلاصه براساس جداول ۲ و ۳ آمده است.

همان‌طور که در جدول ۲ ملاحظه می‌کنید بیشترین درصد فراوانی مرتبط با نیازهای اطلاعاتی جامعه پژوهش عبارتند از: تمایل به استفاده از منابع اطلاعاتی به زبان فارسی (۷۱/۲ درصد)، چکیده منابع اطلاعاتی (۳۳ درصد)، هر دو نوع اطلاعات درون و برون سازمانی (۸۲ درصد)، آشنایی با رایانه در حد متوسط (۴۳/۵ درصد)، منابع چاپی به عنوان رسانه کسب اطلاعات (۷۰ درصد)، استفاده از کتاب‌ها (۳۲ درصد)، مطالعه شخصی برای کسب اطلاعات (۳۸ درصد)، نیاز به اطلاعات برای ارتقاء مهارت‌های شغلی و افزایش بهره‌وری به میزان خیلی زیاد به ترتیب

(۴۵ درصد و ۴۲/۵ درصد)، پیشرفت کار (۴۸ درصد)، استفاده از اطلاعات در برنامه‌های میان مدت (۳۴/۵ درصد)، رضایت در حد متوسط از دریافت منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه مرکزی و همچنین دیگر بخش‌های بانک تجارت به ترتیب (۳۶/۷ درصد و ۳۸/۷ درصد)، دسترس پذیری اطلاعات (۶۲/۶ درصد)، تأثیر زیاد سرعت دسترسی به اطلاعات در تأمین نیازهای اطلاعاتی (۴۵/۶ درصد)، مراجعه حضوری برای دریافت منابع اطلاعاتی از کتابخانه مرکزی بانک (۳۸/۴ درصد)، مطالعه در منابع برای آگاهی از انواع خدمات اطلاع‌رسانی (۳۸/۶ درصد)، و موضوعات مورد نیاز در زمینه اقتصاد و بانکداری (۴۸ درصد).

در جدول فوق هر چه درصد فراوانی نیاز اطلاعاتی شاخص در هر یک از مدیریت‌ها و ادارات مستقل بالاتر باشد، نشان دهنده نیازهای اطلاعاتی همگن هر یک از مدیریت‌ها و ادارات مستقل جامعه پژوهش است.

### نتیجه‌گیری

در این بخش با استفاده از یافته‌های پژوهش به پرسش‌های اساسی مطرح شده، که تأمین‌کننده نیازهای اطلاعاتی کارشناسان است، پاسخ داده می‌شود. اصلی‌ترین اولویت نیازهای اطلاعاتی جامعه پژوهش، تهیه چکیده هر دو نوع اطلاعات درون سازمانی و برون سازمانی به زبان فارسی است. لازم به ذکر است که زبان انگلیسی بعد از زبان فارسی مهم‌ترین زبان در تأمین نیازهای اطلاعاتی جامعه مورد نظر است. درصد فراوانی زبان فارسی ۷۱/۲ درصد و انگلیسی ۲۷/۵ درصد است. میزان اختلاف درصد فراوانی بین این زبان‌ها به ۴۳/۷ درصد می‌رسد و این نشان‌دهنده تمایل بیش از حد به استفاده از منابع به "زبان فارسی" نسبت به "زبان انگلیسی" است. از طرف دیگر، اختلاف درصد فراوانی نیاز به "چکیده منابع اطلاعاتی" نسبت به "اطلاعات آماری" ۳ درصد "اطلاعات متن کامل" فقط ۲ درصد است. بنابراین توجه به "اطلاعات متن کامل" و "اطلاعات آماری" در کنار توجه به "چکیده منابع اطلاعاتی" اهمیت زیادی دارد. تأمین این اطلاعات مستلزم بررسی هر یک از مدیریت‌ها و ادارات مستقل بانک است. اختلاف میان

جدول ۰۲. توزیع فراوانی نیازهای اطلاعاتی کارشناسان

نوع نیاز (درصد)						موضوع
-	دیگر زبانها (۰/۵)	آلمانی (۰)	فرانسوی (۰/۸)	انگلیسی (۲۷/۵)	فارسی (۷۱/۲)	زبان منابع اطلاعاتی
-	-	دیگر (۶)	چکیده (۳۳)	اطلاعات آماری (۳۰)	اطلاعات متن کامل (۳۱)	نوع اطلاعات استفاده شده
-	-	-	هر دو نوع (۸۲)	برون سازمانی (۱۱)	درون سازمانی (۷)	اطلاعات سازمانی مورد نیاز
(۷)	ناآشنایی (۱۳)	کم (۱۵)	متوسط (۴۳/۵)	زیاد (۱۵)	خیلی زیاد (۶/۵)	آشنایی با رایانه
-	-	بانکهای اطلاعاتی ناپیوسته (۷)	ایترنت (۱۸)	ایترانت (۵)	منابع چاپی (۷۰)	رسانه کسب اطلاعات
-	-	دیگر منابع (۱۸)	گزارشها (۲۰)	مجلات (۲۷)	کتابها (۳۲)	منبع / منابع اطلاعاتی
-	-	شرکت در همایشها (۲۹)	شرکت در دورههای آموزش خارج از بانک (۱۲)	شرکت در دورههای آموزشی داخل بانک (۲۱)	مطالعه شخصی (۳۸)	روش های کسب اطلاعات
بی نیازی (۰/۵)	خیلی کم (۰)	کم (۳)	متوسط (۲۲)	زیاد (۲۹/۵)	خیلی زیاد (۴۵)	نیاز به اطلاعات برای ارتقاء مهارت های شغلی
بی ارتباط (۱)	خیلی کم (۰)	کم (۲/۵)	متوسط (۱۹)	زیاد (۳۵)	خیلی زیاد (۴۲/۵)	نیاز به اطلاعات برای افزایش بهره وری
-	دیگر موارد (۵)	کسب اطلاعات جاری و روزآمد (۲۹)	تدریس (۴)	پیشرفت کار (۴۸)	تحقیق (۱۴)	هدف و انگیزه استفاده از اطلاعات
-	-	هر سه برنامه (۱۷)	برنامه های بلندمدت (۲۵/۵)	برنامه های میان مدت (۳۴/۵)	برنامه های کوتاه مدت (۲۳)	استفاده از اطلاعات در برنامه های سازمان
نارضایتی (۱۲)	خیلی کم (۲۲/۷)	کم (۲۲/۷)	متوسط (۳۶/۷)	زیاد (۴/۶)	خیلی زیاد (۱/۳)	رضایت از دریافت منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکزی بانک
نارضایتی (۱۱/۶)	خیلی کم (۲۱/۵)	کم (۲۴/۳)	متوسط (۳۸/۷)	زیاد (۳/۹)	خیلی زیاد (۰)	رضایت از دریافت منابع اطلاعاتی سایر بخش های بانک
-	-	-	دسترسی پذیری اطلاعات (۶۲/۶)	فرصت مطالعاتی در وقت اداری (۳۴/۶)	افزایش ساعات کار کتابخانه (۲/۸)	عوامل مؤثر در استفاده از منابع اطلاعاتی
بدون تأثیر (۰)	خیلی کم (۰)	کم (۰/۵)	متوسط (۹/۹)	زیاد (۴۵/۶)	خیلی زیاد (۴۴)	تأثیر سرعت دسترسی به اطلاعات در تأمین نیازهای اطلاعاتی
-	-	دیگر موارد (۱۲/۲)	از طریق رایانه (۳۰/۸)	از طریق پست (۱۸/۶)	مراجعه حضوری (۳۸/۴)	روش دریافت منابع اطلاعاتی
ناآشنایی (۴/۴)	خیلی کم (۶/۶)	کم (۹/۴)	متوسط (۵۶/۴)	زیاد (۱۹/۳)	خیلی زیاد (۳/۹)	آشنایی با انواع خدمات اطلاع رسانی
-	-	-	مشاوره با مراکز اطلاع رسانی (۲۵/۹)	مشاوره با همکاران (۳۵/۵)	مطالعه در منابع (۳۸/۶)	شیوه آگاهی از انواع خدمات اطلاع رسانی
دیگر موضوعات (۱۱/۸)	کامپیوتر (۱۱)	مدیریت (۵/۷)	قوانین و مقررات و حقوق (۱۵)	دستورالعمل های جاری (۸/۵)	اقتصاد و بانکداری (۴۸)	موضوعات مورد نیاز

اطلاعاتی در حد "متوسط" با رایانه آشنایی دارد. در نتیجه این میزان آشنایی با فناوری های جدید، استفاده از آنها را کمزنگتر می کند. به طوری که بیشترین درصد فراوانی (۷۰ درصد) در تمایل به استفاده از "منابع چاپی" نسبت به رسانه های دیگر است. در میان منابع اطلاعاتی، "کتابها" بیشترین سهم را در

درصد فراوانی نیاز به هر دو نوع اطلاعات درون سازمانی و برون سازمانی با هر یک از آنها به تنهایی نیز بسیار زیاد است. این تفاوت فاحش، لزوم توجه کامل به هر دو نوع اطلاعات را مشخص می کند. از طرف دیگر، جامعه پژوهش برای جستجوی نیازهای

جدول ۳. نیازهای اطلاعاتی شاخص در ادارات مستقل و مدیریت‌های امور بر حسب درصد

نیاز	اداره / مدیریت امور	سرمايه‌گذاري (اداره)	مهندسي و املاكي (اداره)	اداري و مناطقي	اعتباري	ايقورماتيكي	نازرسى	بين‌الملل	تداركات و خدمات	حراست	حقوقى	روابط عمومى و دبيرخانه‌ى هيت مدبره	سازمان	نسبى مناطق	مالى
استفاده از منابع زبان انگلیسی	۵۰	-	-	-	-	۶۳	-	۷۱	-	-	-	۱۰۰	۶۱	-	-
استفاده از چکیده منابع اطلاعاتی	۵۰	۱۰	-	-	-	-	-	-	-	-	۵۲	-	-	-	-
هر دو نوع اطلاعات برون و درون سازمانی	۱۰۰	-	۹۴	۷۸	۷۴	۸۹	۸۶	۱۰۰	-	۷۹	۱۰۰	۷۶	۷۸	۱۰۰	
استفاده از منابع چاپی	۸۰	۱۰۰	۸۷/۵	۸۴/۴	۶۳	۸۹	۷۱/۴	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۷۶	۸۹	۱۰۰	
استفاده از کتاب‌ها	۷۰	-	۶۷/۵	-	۸۴	۵۵/۵	-	۶۶/۶	-	۸۹/۵	-	۶۲	-	-	
کسب اطلاعات از طریق مطالعه شخصی	۶۰	۱۰۰	۷۵	۵۴	-	۵۵/۵	-	-	-	۱۰۰	۶۳	۶۲	۵۱/۳	-	
استفاده از اطلاعات برای پیشرفت کار	۷۰	-	۸۷/۵	۵۶/۲	۸۴	۸۸/۸	-	-	-	۸۴	-	-	۵۶/۷	۷۵	
استفاده از اطلاعات برای برنامه‌های میان مدت سازمان	۶۰	-	-	-	۳۶/۸	۳۳/۳	-	۶۶/۶	-	-	-	۱۰۰	۴۳/۲	-	
تمایل به دسترس پذیری اطلاعات	-	-	۶۲/۵	۸۱/۲	-	۷۷/۷	۸۵/۷	۱۰۰	-	-	-	-	۷۵/۷	۶۲/۵	
تمایل به مراجعه حضوری به کتابخانه مرکزی بانک	-	-	۶۲/۵	۴۱/۲	۲۷/۲	۵۵/۵	-	-	-	۱۰۰	-	-	۳۲/۴	-	
آگاهی از انواع خدمات اطلاع‌رسانی از طریق مطالعه در منابع	-	-	۸۷/۵	-	-	-	-	-	-	۱۰۰	۴۷/۳	-	۵۶/۷	۵۰	

رضایت این جامعه در استفاده از منابع اطلاعاتی "دسترس‌پذیری اطلاعات" و "سرعت دسترسی به اطلاعات" است که خیلی زیاد در استفاده از منابع اهمیت دارد. از طرف دیگر "افزایش ساعات کار کتابخانه" نمی‌تواند در میزان استفاده از منابع اطلاعاتی نقشی داشته باشد. در عین حال بیشتر جامعه پژوهش به "مراجعه حضوری" برای دریافت منابع اطلاعاتی تمایل دارند. از تجزیه و تحلیل سوالات پرسشنامه چنین استنباط می‌شود که بهترین روش در جلب رضایت جامعه پژوهش پس از دریافت منابع اطلاعاتی، دسترس‌پذیری اطلاعات در کمترین زمان ممکن است.

میزان آشنایی کارشناسان با انواع خدمات اطلاع‌رسانی در حد "متوسط" است که برای کسب آگاهی بیشتر تمایل به "مطالعه در منابع" و در مرحله بعد "مشاوره با همکاران" دیده می‌شود. متأسفانه به دلیل آشنایی ناچیز جامعه پژوهش از انواع خدمات اطلاع‌رسانی، به نظر می‌رسد اطلاع‌یابی این افراد در سطح خیلی پائینی قرار داشته باشد.

رضای نیازهای اطلاعاتی به عهده دارند. در عین حال سهم "مجلات" و "گزارش‌ها" نیز قابل تعمق است. گرایش به "مطالعه شخصی" یکی دیگر از محمل‌های کسب اطلاعات جامعه تحقیق است. آنچه مسلم است، به رغم پیشرفت در حوزه فناوری اطلاعات، هنوز جامعه پژوهش فاصله زیادی در استفاده از رسانه‌های جمعی نوین دارد. هدف از کسب اطلاعات نیز، "ارتقاء مهارت‌های شغلی" و "افزایش بهره‌وری" است که به میزان "خیلی زیاد" مؤثر است. یکی دیگر از اهداف کسب اطلاعات، کمک به "پیشرفت کار" در سازمان است. از اطلاعات به دست آمده چنین استنباط می‌شود که هدف و انگیزه کسب اطلاعات، بیشتر رسیدن به اهداف سازمانی است تا اهداف فردی. گرایش به "برنامه‌های میان مدت" سازمانی نیز مبین تلاش برای تأمین این گونه نیازهاست.

میزان رضایت جامعه پژوهش از دریافت منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکزی و همچنین دیگر بخش‌های بانک در حد "متوسط" است. از مهم‌ترین راه‌های کسب

۷. در نظر گرفتن امتیاز تحقیقاتی برای پرورش روحیه تحقیق در میان کارشناسان.
۸. جذب نیروهای متخصص کتابداری و اطلاع‌رسانی برای کتابخانه مرکزی بانک برای ارائه خدمات اطلاعاتی مناسب‌تر به همه کارشناسان.
۹. توجه به آموزش روش‌های اطلاع‌یابی و انواع خدمات اطلاع‌رسانی در میان کارشناسان.
۱۰. مکان‌یابی مناسب برای کتابخانه مرکزی بانک به منظور تسهیل در ارائه خدمات و منابع اطلاعاتی.

### منابع

۱. خوشنود، فاطمه. «بررسی نیازهای اطلاعاتی اعضا هیأت علمی مؤسسه عالی بانکداری ایران وابسته به بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران در سال تحصیلی ۱۳۷۸-۷۹». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، ۱۳۷۹.
۲. رونق، یوسف. طبقه‌بندی و ارزشیابی مشاغل: مبانی نظری (نگرش کاربردی). تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۹.
۳. سلطانی فیروز، حسن. «بررسی عملکرد گسترش شبکه بانک تجارت و تأثیر سیستم اطلاعاتی بانک بر کارایی در طی دوره ده ساله ۶۷-۷۶ به منظور ارائه الگوی مناسب جهت توسعه شبکه بانکی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، ۱۳۷۹.
۴. کارخانه‌ای، بهرام. بانک تجارت، تهران. مصاحبه. ۱۳ مرداد ۱۳۸۲.
۵. نورمحمدی، حمزه‌علی. «مطالعه رفتارهای اطلاع‌یابی متخصصان مراکز تحقیقات مهندسی وزارت جهاد سازندگی در کسب اطلاعات علمی و فنی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۶.

6. Mahoney, Ellen McAree. *Listening and Learning: Exploring Patient's Information Needs as They Ready Themselves for Hospitalization*. Canada: Royal Roads University, 2002.

7. Mooko, Neo Patricia. *A Study of the Family Information Needs and Information Seeking Behaviors of Rural Women in Botswana*. Pittsburgh, PA: University of Pittsburgh, 2002.

8. Summers, Gene F. "Democratic Governance". In *Needs Assessment: Theory and Method*. D. E. Johnson, editor. USA: Iowa University Press, 1887.

تاریخ دریافت: ۱۳۸۲/۹/۱

بررسی موضوع‌های مورد علاقه افراد نشان می‌دهد که این موضوع‌ها با زمینه فعالیت آنها در ادارات مستقل یا مدیریت‌ها سنخیت دارد و نشان‌دهنده همراستایی نیازهای اطلاعاتی با اهداف سازمان است و نه نیاز فردی. در ضمن اولویت‌بندی نیازها در بیشتر بخش‌های بانک نشان می‌دهد که موضوعاتی در حوزه اقتصاد، بانکداری و آخرین دستاوردها در این زمینه در خارج از کشور بیشترین اولویت را دارد.

### پیشنهادها

۱. برگزاری دوره‌های آموزشی مترجمی زبان انگلیسی در دو سطح عمومی و تخصصی برای کارشناسانی که پایه ضعیفی در این زمینه دارند و سطح تخصصی برای هر یک از گروه‌های شغلی کارشناسی که سطح عمومی را طی کرده‌اند و یا پایه نسبتاً قوی‌تری دارند. به این ترتیب کارشناسان پس از طی دوره‌های مذکور قادر خواهند بود از منابع انگلیسی برای پیشرفت کار استفاده نمایند.
۲. توجه به تهیه منابع در قالب "اطلاعات متن کامل" و "اطلاعات آماری" در کنار توجه به "چکیده منابع اطلاعاتی" با در نظر گرفتن نیازهای هر یک از ادارات مستقل و مدیریت‌های بانک.
۳. تمرکز اطلاعات تولید شده درون سازمانی (گزارش‌ها، آمارها، دستورالعمل‌های جاری...) و یا اطلاعات با ارزش برون‌سازمانی و به‌کار گرفتن چکیده‌نویسان حرفه‌ای با نظارت "اداره آمار و اطلاع‌رسانی" بانک و توزیع چکیده منابع اطلاعاتی میان کارشناسان با توجه به گروه شغلی هر کارشناس از طریق خدمات "اشاعه گزینشی اطلاعات".
۴. برگزاری دوره‌های آموزشی رایانه برای آشنایی کارشناسان به برنامه‌های نرم‌افزاری و همچنین جستجوی منابع اطلاعاتی به کمک اینترنت و یا اینترنت بانک برای دسترس‌پذیر کردن اطلاعات مورد نیاز کارشناسان در کمترین زمان ممکن.
۵. تجهیز، مجموعه‌سازی و سازماندهی هر یک از کتابخانه‌های ادارات مستقل و مدیریت‌های بانک با تأکید بر گردآوری کتب.
۶. برگزاری دوره‌های آموزشی راه دور (به‌طور مکاتبه‌ای و یا استفاده از منابع دیداری و شنیداری) برای هر یک از گروه‌های مختلف شغلی.