

ارزیابی طرح « کتاب من » از دیدگاه کتابداران و استفاده کنندگان مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی شهر تهران

نجلا حریری (نویسنده مسئول)

دانشیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران
nadjlahariri@hotmail.com

مریم حسن‌زاده

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، کتابدار کتابخانه عمومی آستارا
Hassanzadeh_m08@yahoo.com
تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۷/۱۳؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۱۰/۰۳

چکیده

هدف: این پژوهش با هدف ارزیابی طرح « کتاب من » از دیدگاه کتابداران و استفاده کنندگان طرح در کتابخانه‌های عمومی تهران انجام شده است.

روش: روش پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. جامعه پژوهش شامل ۳۱ نفر کتابدار و ۳۸۴ نفر از اعضای استفاده کننده از طرح « کتاب من » در ۱۰ کتابخانه عمومی در شهر تهران است.

یافته‌ها: براساس یافته‌های پژوهش، نحوه اطلاع‌یابی بیش‌ترین درصد استفاده کنندگان طرح (۶۷/۶ درصد) از طریق کتابخانه و کتابداران بوده است و ۷۷/۹ درصد از کاربران ترجیح می‌دهند از کتابخانه و از طریق طرح « کتاب من » کتاب‌های مورد نیاز خود را تأمین کنند. استفاده کنندگان تأثیر طرح در صرفه‌جویی در هزینه تهیه کتاب، و رضایت خود از وجود این طرح در کتابخانه‌ها را در سطح نسبتاً زیاد اعلام کردند. از دیدگاه کتابداران، تأثیر طرح « کتاب من » در غنی‌سازی مجموعه کتابخانه، زیاد، و تأثیر طرح در ترویج مطالعه و کتاب‌خوانی و همچنین تأثیر آن در راستای عدالت فرهنگی در حد نسبتاً زیاد است.

اصالت/ارزش: از آنجایی که بررسی نحوه اجرا و میزان موفقیت طرح‌ها و برنامه‌های جدید، بخشی ضروری از فرایند اجرای این گونه طرح‌ها محسوب می‌شود، پژوهش حاضر طرح « کتاب من » را به صورت دوجانبه از دیدگاه کتابداران و استفاده کنندگان ارزیابی کرده و نقاط ضعف و قوت و همچنین فرصت‌های بهبود را روشن می‌سازد.

کلیدواژه‌ها: کتاب من، کتابخانه‌های عمومی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

مقدمه

انتخاب منابع مناسب با نیازهای اطلاعاتی جامعه مخاطبان کتابخانه، با توجه به کثرت انتشارات و تولید فراوان کتب و سایر منابع اطلاعاتی، مسأله‌ای اساسی در امر مجموعه‌سازی کتابخانه‌های عمومی است و صرفاً انتشار و موجود بودن یک کتاب یا منبع اطلاعاتی، تهیه و فراهم‌آوری آن را برای کتابخانه توجیه نمی‌کند. در واقع تنها در صورت مطابقت مجموعه کتابخانه‌ها با نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان است که تحقق هدف اساسی کتابخانه‌ها یعنی رفع نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان میسر خواهد شد. رشد فزاینده اطلاعات و منابع و رسانه‌های اطلاعاتی از یک سو و گستره وسیع و ناهمگونی مراجعان کتابخانه‌های عمومی از سوی دیگر، این نوع کتابخانه‌ها را در مقایسه با انواع دیگر کتابخانه‌ها با چالش‌های بیش‌تری در رابطه با مسأله انتخاب مناسب با نیاز استفاده‌کنندگان روبه‌رو ساخته است. "هیچ کتابخانه‌ای در هیچ زمانی نتوانسته است همه کتاب‌هایی را که نوشته شده در مجموعه خود گرد آورد و اساساً هیچ کتابخانه‌ای با هدف گردآوری همه آثار مکتوب به‌وجود نمی‌آید. بنابراین هر کتابخانه‌ای باید از میان انبوه کتاب‌ها تعدادی را انتخاب کند" (سینایی، ۱۳۷۶). شناخت نیازها و زمینه‌های موضوعی مورد علاقه استفاده‌کنندگان از اهم عواملی است که مجموعه‌سازی کارآمدتر را امکان‌پذیر می‌کند و موجب استحکام پیوند میان مجموعه‌ها و استفاده‌کنندگان می‌گردد. عدم شناخت نیازها و بی‌توجهی به علایق استفاده‌کنندگان ممکن است مجموعه‌های کتابخانه‌های عمومی را فاقد بازده مطلوب کرده، آن‌ها را از ایفای رسالت بنیادین‌شان در رشد و ارتقاء آگاهی‌های عمومی و اعتلای فرهنگ ملی بازدارد (حریری، ۱۳۷۸).

چنان‌که مک ایوان^۱ (۱۹۹۹) بیان می‌کند، درک نیازهای استفاده‌کنندگان همواره کلیدی برای مجموعه‌سازی و برنامه‌ریزی برای خدمات مناسب بوده است و کتابداران می‌توانند از روش‌های رسمی و غیررسمی برای جمع‌آوری اطلاعات درباره مراجعان استفاده کنند و از اطلاعات گردآوری شده برای انتخاب مواد و خدمات و همچنین برای تغییر شکل دادن نظام اطلاعاتی به‌منظور برآورده کردن نیازهای پژوهشگران بهره بگیرند. برای مثال، اوزبورن و

۱. Mac Ewan

۲. Osborne and Gorman

گورمن^۲ (۲۰۰۶) نمونه‌ای از کتابخانه‌های عمومی نیوزیلند را معرفی کرده‌اند که سیاست مجموعه‌سازی آن‌ها کاملاً براساس مشورت با مردم قرار دارد و بررسی دیدگاه‌های استفاده‌کنندگان فعالیتی مستمر در مجموعه‌سازی کتابخانه‌های مذکور است. هاگز، پرستون و همیلتون^۱ (۲۰۱۰) انتقال مسئولیت انتخاب منابع کتابخانه‌ای از کتابداران به استفاده‌کنندگان را چنان اساسی و مهم می‌دانند که آن را به‌عنوان یک تغییر در پارادایم و در فلسفه فراهم‌آوری منابع کتابخانه‌ای قلمداد می‌کنند. در سال‌های اخیر پژوهشگران متعددی از جمله آلن^۲ و دیگران^۳ (۲۰۰۳)، رینولدز^۳ و دیگران^۴ (۲۰۱۰)، نیکسون و ساندرز^۴ (۲۰۱۰)، اندرسون^۵ و دیگران^۶ (۲۰۱۰)، بریک^۶ (۲۰۱۰)، لوین کلارک^۷ (۲۰۱۰) و نیکسون^۸ و دیگران^۸ (۲۰۱۱) به بررسی طرح‌های مختلف مجموعه‌سازی کاربرمدار پرداخته‌اند و موفقیت این طرح‌ها در جلب مشارکت کاربران و استفاده بیشتر از مجموعه را گزارش کرده‌اند.

با توجه به مطالب پیش گفته، ضرورت توجه به نیازهای کاربران در مجموعه‌سازی، اصل پذیرفته شده‌ای در مدیریت مجموعه کتابخانه‌ها به‌شمار می‌رود، اما در کتابخانه‌های عمومی از آن جایی که کلیه اقشار جامعه، استفاده‌کنندگان بالفعل و یا بالقوه کتابخانه هستند، شناخت این جامعه گسترده و درک نیازهای آن‌ها برای تشکیل مجموعه‌ای پویا و متناسب دشوار است. کتابخانه‌های عمومی با توجه به فراوانی و تنوع جامعه استفاده‌کنندگان و همچنین حجم انبوه کتاب‌ها و منابع موجود، دگرگونی‌هایی در شیوه‌های مجموعه‌سازی خود ایجاد کرده‌اند و نسبت به پیاده‌سازی برنامه‌ها و طرح‌های جدید برای فراهم‌آوری کتاب و منابع اقدام نموده‌اند. از جمله این طرح‌ها، طرح «کتاب من» است که در کتابخانه‌های عمومی کشور با هدف حرکت در راستای عدالت فرهنگی، غنا بخشیدن به منابع کتابخانه‌ای، همکاری و مشارکت کتابخانه‌ها و جذب پژوهشگران نخبگان و دانشجویان به کتابخانه‌های عمومی و تأمین منابع مطالعاتی آن‌ها پیاده‌سازی شده است. نحوه اجرای طرح «کتاب من» به این طریق است که اعضا با مراجعه به کتابخانه در صورت موجود نبودن کتاب مورد نظرشان در مجموعه کتابخانه، می‌توانند

۱. Hodges, Preston and Hamilton

۲. Allen

۳. Reynolds

۴. Nixon and Saunders

۵. Anderson

۶. Bracke

۷. Levine-clark

۸. Nixon

درخواست خود را برای دریافت کتاب مورد نیازشان به کتابخانه محل عضویت خود بدهند. کتابدار مربوطه درخواست را از طریق سامانه مربوط به طرح «کتاب من» ارسال می‌نماید و کتاب ظرف مدت ۲ هفته از طریق اداره «کتاب من» تهیه و به کتابخانه درخواست‌کننده ارسال می‌شود و فرد تقاضا دهنده که از طرق ممکن از تهیه کتاب مورد نیازش آگاهی یافته است، اولین استفاده‌کننده از کتاب خواهد بود.

به دلیل آن که اجرای چنین طرح‌هایی نیازمند برنامه‌ریزی دقیق و صرف هزینه بسیار است، باید نحوه اجرا و دیدگاه‌های مختلف افرادی که با آن در ارتباط هستند مورد ارزیابی و سنجش قرار گیرد تا پیشرفت طرح در راستای اهداف آن بررسی شود. همچنین می‌توان براساس یافته‌های مستند پژوهشی چنانچه تغییراتی در روند اجرای طرح مورد نیاز باشد، اقدامات اصلاحی لازم را به‌عمل آورد. پژوهش حاضر با هدف ارزیابی طرح «کتاب من» در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران از دیدگاه کتابداران و استفاده‌کنندگان به اجرا درآمده است.

پرسش‌های اساسی

۱. وضعیت اطلاع‌رسانی طرح «کتاب من» در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران چگونه است؟
۲. دیدگاه استفاده‌کنندگان و کتابداران در مورد طرح «کتاب من» چگونه است؟

روش پژوهش

در پژوهش حاضر که به ارزیابی طرح «کتاب من» از دیدگاه کتابداران و استفاده‌کنندگان می‌پردازد، از روش پژوهش پیمایشی استفاده شده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌های جداگانه‌ای است که بین کتابداران و استفاده‌کنندگان این طرح توزیع گردیده است. در برخی سؤالات پرسشنامه‌ها که در تنظیم آن‌ها از طیف لیکرت استفاده شده است، پاسخ‌ها شامل ۵ گزینه بسیار کم، کم، متوسط، زیاد و بسیار زیاد به ترتیب با ارزش‌های عددی ۱ تا ۵ هستند. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌ها با نظرخواهی از برخی استادان کتابداری و اطلاع‌رسانی و مسئولان کتابخانه‌های اجراکننده طرح «کتاب من» تأیید گردید. برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها تعداد ۳۰ پرسشنامه برای هر گروه به‌طور جداگانه توزیع شد و پس از محاسبه آلفای کرونباخ

۰/۸۳ برای پرسشنامه استفاده‌کنندگان و آلفای کرونباخ ۰/۸۱ برای پرسشنامه کتابداران، پایایی پرسشنامه‌ها تایید گردید.

جامعه آماری پژوهش را کتابداران و استفاده‌کنندگان از طرح «کتاب من» در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران تشکیل می‌دهند. با توجه به گستردگی جامعه پژوهش از نمونه‌گیری تصادفی استفاده شده است. از آنجایی که طرح «کتاب من» در بعضی کتابخانه‌ها به دلایل مختلفی از جمله کمبود نیروی کتابدار یا عدم دسترسی به اینترنت اجرا نشده بود، از مجموع ۲۴ کتابخانه در تهران که طرح «کتاب من» در آن‌ها اجرا می‌شود ۱۰ کتابخانه به صورت تصادفی انتخاب شد. پرسشنامه‌های مربوط به کتابداران، در این ۱۰ کتابخانه بین همه کتابداران شاغل به تعداد ۳۱ نفر توزیع و گردآوری شد و پرسشنامه‌های مربوط به استفاده‌کنندگان طرح، بین نمونه‌ای اتفاقی از اعضای کتابخانه‌ها که حداقل یک‌بار از طرح استفاده کرده بودند و در تاریخ آذرماه تا دی‌ماه ۱۳۸۹ به کتابخانه‌ها مراجعه می‌کردند توزیع و جمع‌آوری گردید. در این فاصله زمانی تعداد ۳۸۴ پرسشنامه توسط اعضای کتابخانه‌ها تکمیل شد. در ارزیابی سطوح میانگین‌های به دست آمده از محاسبات آماری، میانگین‌های ۱ تا ۱/۵۰ نشانگر سطح خیلی کم، ۱/۵۱ تا ۲ کم، ۲/۱ تا ۲/۵۰ نسبتاً کم، ۲/۵۱ تا ۳ نسبتاً متوسط، ۳/۱ تا ۳/۵۰ متوسط، ۳/۵۱ تا ۴ نسبتاً زیاد، ۴/۱ تا ۴/۵۰ زیاد، ۴/۵۱ تا ۵ خیلی زیاد هستند.

یافته‌ها

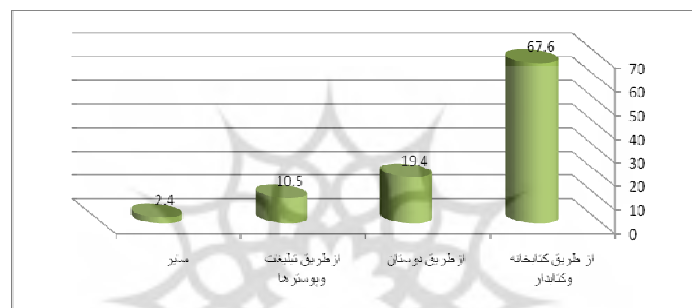
در بخش حاضر به بررسی یافته‌های حاصل از نظرسنجی از کتابداران و استفاده‌کنندگان در خصوص طرح «کتاب من» خواهیم پرداخت. پرسش اول به این مسأله می‌پردازد که وضعیت بازاریابی طرح «کتاب من» در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران چگونه است؟ دیدگاه استفاده‌کنندگان در مورد میزان تبلیغات و اطلاع‌رسانی برای طرح «کتاب من» در جدول ۱ منعکس شده است.

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار دیدگاه استفاده‌کنندگان در مورد سطح بازاریابی طرح کتاب من

میزان تبلیغات طرح «کتاب من»	تعداد	میانگین	انحراف معیار
-----------------------------	-------	---------	--------------

۰/۹۳	۲/۲۵	۳۸۴	
------	------	-----	--

جدول ۱ نشان می‌دهد که میانگین میزان تبلیغات و بازاریابی در مورد طرح «کتاب من» ۲/۲۵ یعنی در حد نسبتاً کم است. شیوه‌های اطلاع‌یابی از طرح «کتاب من» در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران نیز از استفاده‌کنندگان کتابخانه‌ها پرسیده شد که توزیع درصدی پاسخ‌ها در نمودار ۱ نشان داده شده است.



نمودار ۱. توزیع فراوانی درصدی شیوه‌های اطلاع‌یابی اعضای کتابخانه‌ها از طرح کتاب من چنان‌که مشاهده می‌شود، بیش‌ترین درصد اعضای کتابخانه از طریق کتابخانه و کتابداران از طرح «کتاب من» مطلع شده‌اند و میزان اطلاع از طریق تبلیغات و پوسترها تنها ۱۰/۵ درصد بوده است.

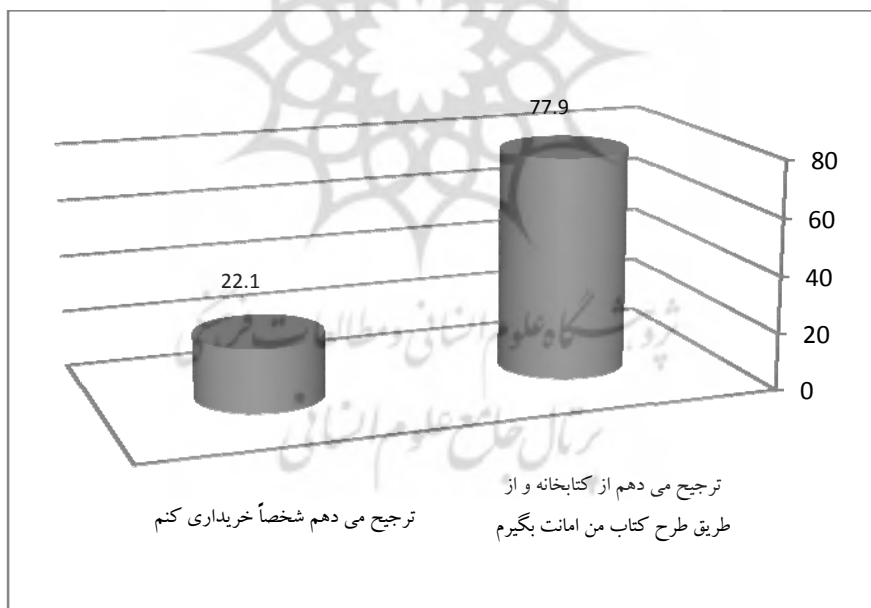
جدول ۲. توزیع فراوانی تمایل کتابداران به اطلاع‌رسانی و مشارکت در طرح کتاب من

درصد	فراوانی	تمایل کتابداران به اطلاع‌رسانی درباره‌ی طرح
۱۲/۹	۴	در صورت سؤال از سوی کاربر
۳/۲	۱	به ندرت
۲۹	۹	گاهی
۵۴/۸	۱۷	معمولاً
۱۰۰	۳۱	جمع

داده‌های حاصل از تحلیل داده‌های پرسشنامه کتابداران در مورد تمایل آن‌ها به

اطلاع‌رسانی در مورد طرح «کتاب من» در جدول ۲ نشان داده شده است. چنان‌که مشاهده می‌شود، بیش از نیمی از کتابداران (۵۴/۸ درصد) معمولاً تمایل به اطلاع‌رسانی به اعضا برای استفاده از طرح «کتاب من» را دارند و تنها ۳/۲ درصد کتابداران اعلام کرده‌اند که به‌ندرت به اطلاع‌رسانی در مورد طرح تمایل داشته‌اند.

پرسش دوم پژوهش به این مسأله می‌پردازد که دیدگاه استفاده‌کنندگان و کتابداران در مورد طرح «کتاب من» چگونه است؟ پرسش حاضر، خود به پرسش‌های کوچک‌تری تقسیم شده که سرجمع آنها دیدگاه کلی استفاده‌کنندگان و کتابداران را در مورد طرح «کتاب من» نشان می‌دهد. تمایل به استفاده از طرح «کتاب من» در مقابل خرید شخصی کتاب، تأثیرات طرح و مشکلات آن، از مواردی هستند که در این بخش به‌طور مجزا از دیدگاه استفاده‌کنندگان و کتابداران مطرح شده است. تمایل استفاده‌کنندگان به استفاده از طرح «کتاب من» یا خرید شخصی کتاب در نمودار ۲ منعکس شده است:



نمودار ۲. توزیع فراوانی تمایل استفاده‌کنندگان به استفاده از طرح کتاب من

براساس داده‌های نمودار ۲، بیش‌ترین درصد استفاده‌کنندگان (۷۷/۹ درصد) ترجیح می‌دهند کتاب‌های مورد نظر خود را به‌جای خرید، از طریق طرح «کتاب من» تهیه نمایند.

جدول ۳. پاسخ استفاده‌کنندگان در مورد طرح «کتاب من»

انحراف معیار	میانگین	دیدگاه استفاده‌کنندگان
۱/۰۷	۳/۶۶	تأثیر طرح در صرفه‌جویی در هزینه دستیابی به کتاب مورد نیاز
۱/۱۲	۳/۶۳	رضایت‌مندی کلی استفاده‌کنندگان از وجود این طرح در کتابخانه‌ها
۱/۰۰	۳/۲۰	مناسب بودن امور اجرایی طرح

جدول ۳ نشان می‌دهد که میانگین دیدگاه استفاده‌کنندگان در مورد تأثیر طرح در صرفه‌جویی در هزینه تهیه کتاب معادل ۳/۶۶ است. این میانگین نشانگر تأثیر نسبتاً زیاد طرح «کتاب من» در کاستن از هزینه خرید کتاب برای استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی است. میانگین دیدگاه استفاده‌کنندگان در مورد مناسب بودن نحوه اجرای طرح «کتاب من» ۳/۲۰ یعنی در حد متوسط است. رضایت کلی استفاده‌کنندگان از وجود این طرح در کتابخانه‌ها با میانگین ۳/۶۳ در سطح نسبتاً زیاد برآورد شده است.

جدول ۴. دیدگاه کتابداران در مورد طرح «کتاب من»

انحراف معیار	میانگین	دیدگاه کتابداران
۱/۱۱۲	۳/۶۴	میزان تأثیر تبلیغات در استقبال و استفاده اعضا از طرح
۰/۹۴۹	۳/۵۲	تأثیر موضوع کتاب مورد درخواست در امکان تهیه آن
۰/۹۶۰	۳/۴۵	میزان تناسب موضوعی کتاب‌های مورد درخواست اعضا با کتابخانه‌های عمومی
۰/۹۶۶	۲	استقبال استفاده‌کنندگان از طرح از دیدگاه کتابداران

جدول ۴ دیدگاه کتابداران را در مورد طرح «کتاب من» نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود از دیدگاه کتابداران، استقبال استفاده‌کنندگان کتابخانه‌ها از طرح «کتاب من» با

میانگین ۲ در حد کم برآورد شده است. کتابداران، میزان تأثیر تبلیغات در استقبال و استفاده اعضا از طرح «کتاب من» را با میانگین ۳/۶۴ در حد نسبتاً زیاد دانسته‌اند. میزان تناسب موضوعی کتاب‌های مورد درخواست اعضا با کتابخانه‌های عمومی، از دیدگاه کتابداران با میانگین ۳/۴۵ در حد متوسط است. همچنین براساس داده‌های جدول ۴ کتابداران، میزان تأثیر موضوع کتاب مورد درخواست در امکان دریافت آن را با میانگین ۳/۵۲ نسبتاً زیاد دانسته‌اند. گزینهٔ اخیر بدان معنی است که در طرح «کتاب من» آیا موضوع کلی کتاب (مثلاً دین، علوم اجتماعی، علوم محض و ...) در خرید آن از نظر کتابداران مؤثر است یا خیر که حاصل تحقیق نشان می‌دهد که موضوع کتاب مورد درخواست از نظر کتابداران در تهیهٔ آن تأثیر دارد.

جدول ۵. تأثیرات مثبت طرح «کتاب من» از دیدگاه کتابداران

انحراف معیار	میانگین	تأثیرات مثبت طرح کتاب من
۰/۹۹۴۸	۴/۱۰	تأثیر طرح در غنی‌سازی مجموعه کتابخانه
۰/۹۸۴۸	۳/۶۴	تأثیر طرح در ترویج مطالعه و کتاب‌خوانی
۱/۱۲۹۰	۳/۶۳	تأثیر طرح در راستای عدالت فرهنگی
۰/۹۳۴	۳/۲۳	تأثیر طرح در حفظ تعادل موضوعی مجموعه کتابخانه

چنان‌که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، میانگین تأثیر طرح «کتاب من» در غنی‌سازی مجموعه کتابخانه، از دیدگاه کتابداران ۴/۱۰ یعنی زیاد است و تأثیر طرح در ترویج مطالعه و کتاب‌خوانی و همچنین تأثیر آن در راستای عدالت فرهنگی به ترتیب با میانگین‌های ۳/۶۴ و ۳/۶۳ از دیدگاه کتابداران در حد نسبتاً زیاد برآورد شده است. با توجه به داده‌های جدول ۵، کتابداران، طرح «کتاب من» را در حفظ تعادل موضوعی مجموعه کتابخانه با میانگین ۳/۲۳ در حد متوسط تأثیرگذار می‌دانند. در مجموع تأثیرات مثبت طرح از دیدگاه کتابداران در حد متوسط و بالاتر برآورد شده است.

جدول ۶. توزیع فراوانی مشکلات طرح «کتاب من» از دیدگاه استفاده‌کنندگان

درصد	فراوانی	مشکلات طرح «کتاب من» از دیدگاه استفاده‌کنندگان
۳۱	۱۱۸	عدم دریافت کتاب در زمان مناسب
۲۹	۱۱۱	کمبود کتابدار (نبودن متصدی خاص برای طرح کتاب من)
۲۸	۱۰۶	عدم دریافت کتاب در همه موضوع‌های مورد درخواست

۱۵	۵۷	عدم آشنایی با سفارش کتاب از طریق سامانه
۱۱	۴۳	تشریفات دست و پاگیر در سفارش کتاب
۲	۷	عدم همکاری کتابداران در ارسال درخواست‌ها

جدول ۶ مشکلات طرح «کتاب من» را از دیدگاه استفاده‌کنندگان نشان می‌دهد. مشکلات اصلی به ترتیب اولویت عبارت از عدم دریافت کتاب در زمان مناسب، کمبود کتابدار یعنی متصدی خاص برای طرح کتاب من، و عدم دریافت کتاب در همه موضوع‌های مورد علاقه و درخواست کاربران است. براساس سایر داده‌های مندرج در جدول، عدم همکاری کتابداران در ارسال درخواست‌ها تنها برای ۲ درصد استفاده‌کنندگان جزو مشکلات طرح محسوب می‌شود.

جدول ۷. توزیع فراوانی مشکلات طرح «کتاب من» از دیدگاه کتابداران

درصد	فراوانی	مشکلات طرح «کتاب من» از دیدگاه کتابداران
۷۷	۲۴	عدم تهیه کتاب در زمان مناسب
۶۴	۲۰	کمبود کتابدار (نبودن متصدی خاص برای طرح کتاب من)
۵۸	۱۸	عدم تهیه کتاب در همه موضوع‌های مورد درخواست استفاده‌کنندگان
۴۲	۱۳	کمبود وقت کتابداران در ارسال درخواست‌ها
۳۹	۱۲	عدم آشنایی استفاده‌کنندگان با طرح به‌علت تبلیغ ناکافی
۲۶	۸	تشریفات دست و پاگیر در سفارش کتاب‌ها
۲۶	۸	عدم استقبال استفاده‌کنندگان از طرح
۱۹	۶	عدم آشنایی استفاده‌کنندگان با ارسال درخواست از طریق سامانه
۱۳	۴	عدم تهیه کتاب در بسته‌بندی‌های مشخص

چنان‌که در جدول ۷ مشاهده می‌شود، بیش‌ترین مشکلات طرح «کتاب من» از دیدگاه کتابداران به ترتیب اولویت عبارتند از: عدم دریافت کتاب در زمان مناسب، کمبود کتابدار (نبودن متصدی خاص برای طرح کتاب من)، عدم دریافت کتاب در همه موضوع‌های مورد درخواست استفاده‌کنندگان، و کمبود وقت کتابداران در ارسال درخواست‌ها.

نتیجه‌گیری

یافته‌ها نشان داد میزان تبلیغ و بازاریابی برای طرح «کتاب من» از دیدگاه استفاده‌کنندگان

کم‌تر از حد متوسط و در حد ضعیف برآورد شده است و تنها ۱۰/۵ درصد جامعه استفاده‌کننده از طریق تبلیغات و پوسترها با طرح آشنا شده‌اند. این یافته‌ها نشانگر عدم اطلاع‌رسانی کافی در مورد اجرای طرح «کتاب من» در کتابخانه‌های عمومی است. با توجه به سایر یافته‌های پژوهش مبنی بر این که ۸۰ درصد استفاده‌کنندگان به جای خرید شخصی کتاب، به سفارش کتاب از طریق طرح «کتاب من» تمایل دارند، به نظر می‌رسد بازاریابی مناسب برای طرح و اطلاع‌رسانی وسیع جهت آگاهی جامعه مخاطب کتابخانه‌ها می‌تواند بر میزان استقبال از طرح بیفزاید. کتابداران نیز همان‌طور که در یافته‌ها اشاره گردید، استقبال استفاده‌کنندگان کتابخانه‌ها از طرح «کتاب من» را در حد کم برآورد کرده‌اند و این درحالی است که تأثیر تبلیغات در استقبال و استفاده اعضا از طرح را در حد نسبتاً زیاد دانسته شده که لزوم توجه کافی به تبلیغ طرح را می‌رساند.

همچنین یافته‌های مربوط به دیدگاه استفاده‌کنندگان نسبت به جنبه‌های مختلف طرح، حاکی از این بود که استفاده‌کنندگان، طرح «کتاب من» را در صرفه‌جویی در هزینه دستیابی به کتاب‌های مورد نیاز در حد نسبتاً زیاد مؤثر دانسته‌اند. همین امر یعنی اثر مثبت طرح در کاهش هزینه‌های خرید کتاب برای شهروندان، توجیه مناسبی برای ادامه اجرای طرح و تلاش در جهت گسترش دامنه و تقویت طرح با رفع مشکلات احتمالی آن است. براساس سایر یافته‌ها، رضایت استفاده‌کنندگان از وجود طرح «کتاب من» در کتابخانه‌ها در سطح نسبتاً زیاد ارزیابی گردید؛ اما مناسب بودن نحوه اجرای طرح از دیدگاه آن‌ها در حد متوسط است. در تفسیر این یافته‌ها می‌توان گفت که براساس دیدگاه استفاده‌کنندگان پیاده‌سازی طرح «کتاب من» اقدام شایسته‌ای در جهت فراهم‌آوری منابع سازگار با نیازهای استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی است؛ اما نحوه اجرای آن کاملاً مناسب نبوده است که اهتمام مسئولان در جهت رفع مشکلات اجرایی طرح را طلب می‌کند.

از دیدگاه کتابداران میزان تناسب موضوعی کتاب‌های مورد درخواست اعضا با کتابخانه‌های عمومی با میانگین ۳/۴۵ در حد متوسط ارزیابی شد. با توجه به تناسب موضوعی منابع درخواستی با کتابخانه‌های عمومی می‌توان نتیجه‌گیری کرد که اجرای طرح «کتاب من» در درازمدت، درعین حال که موجب سازگاری بیش‌تر مجموعه کتابخانه‌های عمومی با نیازهای واقعی کاربران خواهد بود، از لحاظ تناسب موضوعی مجموعه با مأموریت‌های کتابخانه‌های

عمومی نیز مسأله‌ساز نخواهد شد. براساس سایر یافته‌ها، کتابداران میزان تأثیر موضوع کتاب مورد درخواست در امکان دریافت آن را در حد نسبتاً زیاد دانسته‌اند. اثرات مثبت اجرای طرح «کتاب من» از دیدگاه کتابداران در مواردی مانند غنی‌سازی مجموعه کتابخانه در حد زیاد، و در حفظ تعادل موضوعی مجموعه کتابخانه در حد متوسط است. تأثیر طرح در ترویج مطالعه و کتاب‌خوانی و همچنین تأثیر آن در راستای عدالت فرهنگی در حد نسبتاً زیاد برآورد شده است. این یافته‌ها در مجموع نشانگر موفقیت نسبی طرح از دیدگاه هر دو گروه استفاده‌کنندگان و کتابداران کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی است. با در نظر گرفتن اهمیت و نقش فرهنگ‌ساز مطالعه و کتاب‌خوانی، چنان‌که استفاده گسترده شهروندان از طرح «کتاب من» تأثیر مثبتی بر ترویج فرهنگ مطالعه در بین اقشار مختلف جامعه داشته باشد، در واقع می‌توان گفت طرح «کتاب من» به بخش بزرگی از اهداف خود نزدیک شده است.

از آنجایی که برخی از پژوهش‌های انجام شده در مورد کتابخانه‌های عمومی به عدم تناسب مجموعه‌ها با نیازهای استفاده‌کنندگان (امانی، ۱۳۷۵؛ آقاچان‌زاده، ۱۳۷۵؛ آشوغ، ۱۳۷۶؛ نورعی، ۱۳۷۸؛ بیگدلی و فرهادیان، ۱۳۸۱) و یا استفاده نامتوازن از مجموعه‌های موجود (تشیع، ۱۳۷۴ و حریری، ۱۳۷۸) اشاره کرده‌اند، اجرای طرح «کتاب من» با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر که نشان از دیدگاه مثبت استفاده‌کنندگان و کتابداران نسبت به پیاده‌سازی و اجرای آن دارد، اقدام مناسبی در جهت تطابق نیازهای استفاده‌کنندگان با مجموعه‌های کتابخانه‌های عمومی است و در فراهم‌آوری منابع مورد نیاز استفاده‌کنندگان به‌عنوان یک طرح موفق ارزیابی می‌شود. این یافته‌ها مشابه گزارش‌های دیگری مانند پژوهش بریک (۲۰۱۰) است که موفقیت یک طرح مشابه خارجی را گزارش می‌کند. با اجرای طرح «کتاب من» انتظار می‌رود میزان گردش و امانت کتاب نیز در کتابخانه‌های عمومی چنان‌که در برخی پژوهش‌ها مانند نیکسون و ساندرز (۲۰۱۰) مشخص گردید، افزایش یابد. لوین کلارک^۱ (۲۰۱۰) نیز افزایش میزان استفاده از منابع را نتیجه مورد انتظاری در اجرای طرح‌های خرید مبتنی بر درخواست استفاده‌کنندگان می‌داند. البته استفاده‌کنندگان کتابخانه‌ها و کتابداران به مشکلات و محدودیت‌هایی نیز در اجرای طرح «کتاب

۱. Levine-clark

من» اشاره کردند که به‌طور قطع توجه مسئولان به موارد مطروحه می‌تواند در اجرای بهینه طرح و پیشبرد موفقیت‌آمیزتر آن در سطح کشور مؤثر باشد.

ذکر این نکته نیز ضروری است که پژوهش حاضر در نمونه نسبتاً محدودی از کتابخانه‌های کشور که در تهران مستقر هستند انجام شده است و به همین سبب باید در تعمیم یافته‌های پژوهش، جانب احتیاط رعایت شود و پژوهش‌های دیگری نیز در شهرها و استان‌های دیگر و یا پژوهشی در سطح ملی در مورد کیفیت اجرای طرح «کتاب من» به اجرا درآید.

پیشنهادها

با توجه به مجموع یافته‌های پژوهش حاضر و همچنین با در نظر گرفتن دیدگاه استفاده‌کنندگان و کتابداران در مورد مشکلات طرح کتاب من، پیشنهادهای زیر در جهت بهبود روند اجرای طرح «کتاب من» ارائه می‌شود.

- با حمایت نهادهای ذیربط، نسبت به گسترش طرح «کتاب من» و اجرای آن در کلیه کتابخانه‌های عمومی کشور اقدام شود؛
- با استفاده از شیوه‌های مقتضی مانند تهیه پوسترها و بروشورهای مناسب و از طریق رسانه‌های گروهی، بازاریابی و تبلیغ کافی در مورد طرح «کتاب من» به‌عمل آید تا استفاده‌کنندگان بی‌اطلاع از طرح نیز با آگاهی از وجود این امکانات، به استفاده از طرح «کتاب من» ترغیب شوند؛
- کتاب‌های درخواستی استفاده‌کنندگان در زمان مناسب و بدون دیرکرد در اختیار استفاده‌کنندگان متقاضی قرار بگیرد. لازم است مسئولان ذیربط، راهکارهای تسریع تهیه منابع مورد تقاضا را بررسی نمایند و راهکارهایی مانند اختصاص مبلغی از بودجه طرح «کتاب من» جهت اقدام مستقل کتابخانه‌ها و امکانات مشابه دیگر را بررسی و تمهیدات لازم را اتخاذ نمایند؛
- کتاب‌های مورد درخواست، در همه موضوع‌های مورد علاقه استفاده‌کنندگان تهیه و در اختیار آنان قرار بگیرد؛
- آموزش‌های لازم جهت استفاده از سامانه سفارش کتاب به استفاده‌کنندگان متقاضی داده شود؛

- در کتابخانه‌هایی که با کمبود کتابدار مواجه هستند، پیش‌بینی نیروی متخصص به‌عمل آید و امکانات لازم جهت افزایش نیروی کار و اختصاص نیروی لازم برای اجرای طرح «کتاب من» فراهم شود؛
- امکانات پیش‌تری در سامانه طرح «کتاب من» جهت گزارش‌گیری‌های مورد نیاز برای کنترل بهتر و آمارگیری دقیق‌تر طرح «کتاب من» برای کتابداران شاغل در کتابخانه‌ها فراهم شود؛
- کتابداران به همکاری و شرکت فعال‌تر در این طرح تشویق شوند تا از این طریق، امکان دسترسی بیشتر اعضا به منابع مورد نظر فراهم شود و مجموعه کتابخانه نیز به تدریج با تهیه کتاب‌های درخواستی استفاده‌کنندگان غنی‌تر شود؛
- اجرای طرحی مشابه با طرح «کتاب من» در سایر انواع کتابخانه‌ها یعنی کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی کشور نیز در اولویت برنامه‌ریزی‌های سازمان‌های ذیربط قرار بگیرد و به این طریق ضمن حرکت در راستای گرایش جهانی به کاربرمدار نمودن انتخاب و فراهم‌آوری منابع کتابخانه‌ها، غنای مجموعه‌های کتابخانه‌ها و در نتیجه آن استفاده بیشتر از مجموعه و جلب رضایت استفاده‌کنندگان نیز تأمین گردد.

منابع

- آشوغ، امران (۱۳۷۶). بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان گیلان (وابسته به اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی گیلان). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- آقاجان‌زاده، جمشید (۱۳۷۵). بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان مازندران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران.
- امانی، غفور (۱۳۷۵). بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان اردبیل. پیام کتابخانه، ۶ (۳ و ۴)، ۱۰۲-۱۰۶.
- بیگدلی، زاهد و فرهادیان، بهروز (۱۳۸۱). نظر مراجعان کتابخانه‌های عمومی خوزستان درباره تناسب مجموعه‌ها با نیازهای اطلاعاتی آنان. مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز، ۱۸ (۳۶)، ۲۰۴-۲۱۸.
- بیگدلی، زاهد و زارعی، عاطفه (۱۳۸۲). مسائل خط مشی مجموعه‌گستری از دیدگاه مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی، فصلنامه کتاب، ۱۴ (۱)، ۲۳-۳۴.

- تشیع، ارسلان (۱۳۷۴). بررسی وضعیت استفاده مراجعان از منابع کتابخانه‌های عمومی شهرهای غرب استان مازندران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- سینایی، علی (۱۳۷۷). مجموعه‌سازی در کتابخانه‌ها. تهران: سمت.
- حریری، نجلا (۱۳۷۸). بررسی میزان استفاده از مجموعه کتابخانه عمومی امیرکبیر کرج به تفکیک مقوله‌های موضوعی در سال ۱۳۷۷. پیام کتابخانه، ۹ (۳)، ۲۷-۳۵.
- نورعی، مرضیه (۱۳۷۸). معرفی و بررسی عملکرد کتابخانه مرکزی پارک شهر؛ با رویکردی به قابلیت‌ها و معضلات مجموعه. پیام کتابخانه، ۹ (۴)، ۱۱-۲۱.

References

- Allen, M.; Ward, S. M.; Wray, T. & Debus-Lopez, K. E. (۲۰۰۳). Patron-focused services in three US libraries: collaborative interlibrary loan, collection development and acquisitions. *Interlending & Document Supply*, ۳۱ (۲), ۱۳۸-۱۴۱.
- Anderson, K.; Freeman, R.; Hérubel, J-P. M. V.; Mykytiuk, L. J.; Nixon, J. M. & Ward, S. M. (۲۰۱۰). Liberal Arts Books on Demand: A Decade of Patron-Driven Collection Development, Part ۱. *Collection Management*, ۳۵ (۳-۴), ۱۲۵-۱۴۱.
- Bracke, M. S. (۲۰۱۰). Science and Technology Books on Demand: A Decade of Patron-Driven Collection Development, Part ۲. *Collection Management*, ۳۵ (۳), ۱۴۲-۱۵۰.
- Clendenning, L. F. (۲۰۰۱). Purchase express for any user request: the University of Virginia Library offers delivery in seven days. *College & Research Libraries News*, ۶۲ (۱), ۱۶-۱۷.
- Hodges, D.; Preston, C. & Hamilton, M. J. (۲۰۱۰). Patron-Initiated Collection Development: Progress of a Paradigm Shift. *Collection Management*, ۳۵ (۳-۴).
- Levine-clark, M. (۲۰۱۰). Developing a Multi format Demand-Driven Acquisition Model. *Collection Management*, ۳۵ (۳-۴), ۲۰۱-۲۰۷.

- Mac Ewan, B. (۱۹۹۹). understanding users' needs and making collections choices. Library collections. *Acquisitions and Technical Services*, ۲۳ (۳), ۳۱۵-۳۲۰.
- Nixon, J.; Freeman, R. & Ward, S. (۲۰۱۱). *Patron-Driven Acquisitions: Current Successes and Future Directions*. London: Taylor and Francis.
- Nixon, J. M. & Saunders, E. A. (۲۰۱۰). Study of Circulation Statistics of Books on Demand: A Decade of Patron-Driven Collection Development, Part ۳. *Collection Management*, ۳۵ (۳-۴), ۱۵۱-۱۶۱.
- Osborne, S. & Gorman, G. E. (۲۰۰۶). Community consultation and collection development policies in medium-sized New Zealand public libraries. *LIBRI*, ۵۶ (۲), ۷۳-۸۲.
- Reynolds, L. J.; Pickett, C.; Duinkerken, W.; Smith, J.; Harrell, J. & Tucker, S. (۲۰۱۰). User-Driven Acquisitions: Allowing Patron Requests to Drive Collection Development in an Academic Library. *Collection Management*, ۳۵ (۳-۴), ۲۴۴-۲۵۴.
- Young, Betty (۱۹۹۸). Circulation service—is it meeting the user's needs. *Journal of Academic Librarianship*, ۲ (۳), ۱۲۰-۱۲۸

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

حریری، نجلا و حسن‌زاده، مریم (۱۳۹۱). ارزیابی طرح «کتاب من» از دیدگاه کتابداران و استفاده‌کنندگان مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی شهر تهران. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸ (۱)، ۶۶-۵۱