

Overdue fines of Library Lending Resources: Challenges and Solutions¹

Maryam Babazade

MSc. Student, Information Science and Knowledge Studies, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. Maryam.babazade12@ut.ac.ir

Maryam Sarrafzadeh

Assistant Professor, Information Science and Knowledge Studies, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran (**Correspond Author**). m.sarrafzadeh@ut.ac.ir

Nader Naghshineh

Associate Professor, Information Science and Knowledge Studies, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. Nnaghsh@ut.ac.ir

Abstract

Aim: The purpose of this research is to survey the impact of library fines on returning resources. Overdue fines are one of the mechanisms that is used to ensure returning of library resources. In addition, fines bring income to libraries, increase users' responsibility. Some researchers believe that fines can hinder using the library by users, decrease library efficiency and waste librarian time. Therefore, receiving fines is not a suitable mechanism for returning resources. Assessing the impact of overdue fines, in addition to returning information resources, can also measure the keeping of users .

Methodology: The method of this research is descriptive. 41,400 members (until the end of 1997) of public libraries in Karaj, are the statistical population, of which 381 people participated as the sample in this study. The required data were collected using a questionnaire and analyzed using Excel and mini-tab software.

Findings: Public library users agree with the fine and consider it effective in returning timely library resources; So that it can be considered as an important factor in the timely return of resources to the library. The two main reasons for the delay in returning library resources were the forgetting of the book return date and the need for the book (even at the cost of late payment). Many users were unaware that they could extend resources online and over the phone. From the respondents' viewpoints the fine did not have a negative effect on the renewal of membership.

Conclusion: One of the main reasons for not returning resources on time is forgetting the return date. This problem can be partially solved by sending a reminder text message before and after the due date. It is possible to extend the due date of resources online in the public library institution system of the country, but most users are not aware of the features of this system. Given that people today have access to the Internet mainly through mobile phones, the design and construction of application software that can be installed on mobile phones that can easily search and extend resources, is felt. Educating library users about the general rules and regulations of the library and lending can also be effective in getting resources back on time.

Keywords: Overdue fines, Borrowing, Returning resources, Membership renew, Public library, Alternatives to overdue fines.

جریمه دیرکرد منابع امانتی کتابخانه‌ها: چالش‌ها و راهکارها^۱

مریم بابازاده

دانشجوی کارشناسی ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.
maryam.babazade12@ut.ac.ir

مریم صرافزاده

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران (نویسنده مسئول).
m.sarrafzadeh@ut.ac.ir

نادر نقشینه

دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران. Nnaghsh@ut.ac.ir

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر جریمه دیرکرد منابع امانی بر بازگشت منابع است.

روش‌شناسی: روش این پژوهش، پیمایشی توصیفی است. اعضای کتابخانه‌های عمومی شهرستان کرج که شامل ۴۱۴۰۰ کاربر (تا پایان سال ۹۷) هستند، جامعه آماری این پژوهش می‌باشند که از این میان ۳۸۱ نفر به عنوان نمونه در این پژوهش شرکت کردند. داده‌های مورد نیاز به کمک پرسشنامه گردآوری شده و با استفاده از نرم‌افزارهای اکسل و مینی‌تب مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: کاربران کتابخانه‌های عمومی با جریمه موافق بوده و آن را بر بازگشت به‌هنگام منابع کتابخانه موثر می‌دانند؛ به طوری که می‌تواند به‌عنوان عامل مهمی در بازگشت به موقع منابع به کتابخانه در نظر گرفته شود. دو دلیل اصلی تأخیر در بازگرداندن منابع کتابخانه، فراموشی موعد بازگشت کتاب و همچنین نیاز به کتاب (حتی به قیمت پرداخت جریمه دیرکرد) عنوان شد. بسیاری از کاربران از این که می‌توانند منابع را به صورت آنلاین و تلفنی تمدید کنند، اظهار بی‌اطلاعی نمودند. از نظر پاسخ‌دهندگان، جریمه بر تمدید عضویت تأثیری منفی نداشته است.

نتیجه‌گیری: یکی از علل اصلی عدم بازگشت به موقع منابع، فراموشی موعد بازگشت است. این مشکل می‌تواند با ارسال پیامک یادآوری، قبل و بعد از موعد سررسید منابع، تا حدی حل شود. امکان تمدید آنلاین منابع در سامانه نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور وجود دارد، اما بیشتر کاربران از امکانات این سامانه آگاهی ندارند. با توجه به اینکه امروزه دسترسی افراد به اینترنت به‌طور عمده از طریق گوشی تلفن همراه است، طراحی و ساخت نرم‌افزار کاربردی قابل نصب روی گوشی تلفن همراه که بتواند امر جستجو و تمدید منابع را به راحتی انجام دهد، احساس می‌شود. آموزش کاربران کتابخانه‌ها درباره قوانین و مقررات کلی کتابخانه و امانت نیز می‌تواند بر بازگشت به‌موقع منابع مؤثر باشد.

کلیدواژه‌ها: امانت کتاب، جریمه دیرکرد، تمدید عضویت، کتابخانه‌های عمومی، ایران.

۱. مقدمه

یکی از خدمات اصلی کتابخانه‌های عمومی، امانت منابع اطلاعاتی است. براساس دستورالعمل اداره کتابخانه‌های عمومی (۱۳۹۲) کاربران کتابخانه می‌توانند منابع مورد نیاز خود را از کتابخانه به امانت بگیرند، اما لازم است در موعد مقرر به کتابخانه بازگردانند. اگر اعضاء منابع اطلاعاتی را در موعد تعیین شده به کتابخانه بازنگردانند، مشمول پرداخت جریمه دیرکرد می‌شوند. جریمه دیرکرد هزینه‌ای است که بابت بازنگرداندن منابع اطلاعاتی در موعد مقرر به کتابخانه، از عضو دریافت می‌گردد (آدومی^۱، ۲۰۰۳). برخی از پژوهشگران دیدگاه مثبتی نسبت به جریمه دیرکرد داشته‌اند. به طور مثال ویلسون و رابرتس^۲ (۲۰۱۸) دریافت جریمه را انگیزه‌ای برای بازگشت به موقع منابع می‌دانند و به خصوص تخصیص جریمه برای منابع خاص را ضروری می‌دانند. از نظر مک لاگن^۳ (۲۰۱۹)، جریمه باعث ایجاد حس احترام به منابع و سایر کاربران می‌شود. وی جریمه را تنها راه اطمینان از بازگشت منابع به کتابخانه قید کرده است. فلیس^۴ (۲۰۱۵)، سانگ، و تاپلن^۵ (۲۰۱۳) نیز بر این عقیده هستند که وجود جریمه دیرکرد می‌تواند در رفتار بازگشت‌پذیری کاربران تغییر ایجاد کند. مک منمی^۶ (۲۰۱۰) و سیفتن^۷ (۲۰۰۹) مزایای دریافت جریمه دیرکرد را اطمینان از گردش مؤثر منابع، مسؤلیت‌پذیری افراد در مقابل سایر کاربران و درآمدزایی برای کتابخانه بیان کرده است.

هرچند کارکرد اصلی جریمه دیرکرد منابع امانی، اطمینان یافتن از بازگشت منابع است، اما در سال‌های اخیر انتقادهایی بر جریمه دیرکرد وارد شده و تأثیرات منفی آن بیش از تأثیرات مثبت، برجسته شده است. همچنین پرداخت جریمه ممکن است بر تمدید عضویت کاربران نیز تأثیر منفی داشته باشد، به طوری که کاربر به علت عدم تمایل به پرداخت جریمه دیرکرد، تمایلی به تمدید عضویت خود نداشته باشد. جریمه دیرکرد می‌تواند به عنوان یک مانع اقتصادی در جهت

1. Adomi

2. Wilson & Roberts

3. McLaughlin

4. Phelps

5. Sung & Tolppanen

6. McMenemy

7. Sifton

محدود کردن دسترسی کاربران به منابع و خدمات کتابخانه عمل کند و باعث ایجاد مناقشه بین کاربران و کتابداران شود (بلاگ^۱، ۲۰۱۹).

بوهم و میهالی^۲ (۲۰۱۸) و سو^۳ (۲۰۱۴) رفتار بازگشت‌پذیری کاربران را مورد تحلیل قرار دادند و مشخص شد که وجود جریمه دیرکرد بر بازگشت منابع تأثیر چندانی نداشته، اما فرستادن یادداشت‌های یادآوری قبل و بعد موعد سررسید منابع، در بازگشت منابع تأثیر بسزایی داشته است. ویلسون، فریزر و هارتر^۴ (۲۰۱۵)، بویس^۵ (۲۰۱۴) و رد، بلک برن و سیفتن^۶ (۲۰۱۴) نیز در پژوهش خود سیاست امانت منابع را مورد بررسی قرار داده‌اند و بیان کردند که کاربران با تغییر سیاست امانت منابع رضایت بهتری دارند. این پژوهشگران بیان کردند که با حذف جریمه و جایگزین کردن روش‌های جایگزین جهت بازگشت به موقع منابع، در وقت کارمندان صرفه‌جویی می‌شود و رضایت کاربران را به همراه دارد.

به دنبال انتقادهای وارد بر جریمه، راهکارهای جایگزین در متون پیشنهاد شده‌اند. به طور مثال کانگ، وانگ و وانگ^۷ (۲۰۱۷) سیاست امانت کتابخانه‌های دانشگاهی چین را بررسی کرده و پیشنهاد داده‌اند که به جای اخذ جریمه دیرکرد، کاربران به صورت داوطلبانه در کتابخانه کار کنند. جایگزین دیگر را هوکنبری و بلکبرن^۸ (۲۰۱۶) گزارش کرده است، به این صورت که به اعضای کتابخانه تعدادی کوپن تخفیف داده می‌شود، زمانی که میزان جریمه آنان به مبلغ مورد نظر در کوپن رسید، می‌توانند از کوپن خود به جای پرداخت جریمه استفاده کنند. اما کتابخانه‌ها در استفاده از کوپن نیز قوانینی در نظر گرفته‌اند. در مواردی که منابع صدمه ببینند و یا کاربران کوپن‌های تخفیف خود را گم کنند، باید جریمه خود را پرداخت نمایند.

اخیراً کمپین‌هایی نیز تشکیل شده که به جای جریمه دیرکرد از کاربران، برای نیازمندان مواد

1. Blog

2. Boehme & Mihaly

3. Su

4. Wilson; Frazier & Harter

5. Boyce

6. Reed; Blackburn & Sifton

7. Kang & Wang

8. Hockenberry & Blackburn

غذایی دریافت می‌شود. کتابخانه دانشگاهی رجینا^۱ اهدای مواد غذایی کنسرو شده را جایگزین جریمه دیرکرد کرده است. براساس میزان اهدای کاربران، مبلغ جریمه آنها بخشیده می‌شود. این بخشودگی فقط شامل تأخیر منابع است و زمانی که کاربران منابع را گم کرده و یا آسیب برسانند، باید جریمه پرداخت نمایند.

هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی تأثیر جریمه دیرکرد منابع امانی کتابخانه‌های عمومی بر بازگشت منابع است. پرسش‌های اساسی پژوهش عبارتند از:

- ۱) جریمه دیرکرد منابع اطلاعاتی بر بازگشت منابع چه تأثیری دارد؟
- ۲) جریمه دیرکرد منابع اطلاعاتی بر تمدید عضویت چه تأثیری دارد؟

۲. پیشینه پژوهش

هیچ پژوهشی در داخل کشور با موضوع جریمه دیرکرد یافت نشد. تنها پژوهش مشابه داخلی یافت شده توسط ابراهیمی و حاصلی (۱۳۹۷) به عوامل مؤثر بر تأخیر بازگشت کتاب‌های امانتی اعضای کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی پرداخته است. با استفاده از فنون داده‌کاوی، داده‌های امانت مستخرج از سامانه مدیریت کتابخانه‌های عمومی ایران (سامان) بررسی شده‌اند. نتایج نشان داد که به‌ترتیب عوامل سقف مجاز تعداد امانت، سن، نحوه عضویت و جنسیت، مهم‌ترین متغیرهای دخیل در تأخیر بازگشت کتاب‌های امانتی هستند.

پژوهش‌های بسیاری با موضوع جریمه دیرکرد در خارج از کشور انجام گرفته است که برخی از آنها در بستر کتابخانه‌های عمومی و برخی کتابخانه‌های دانشگاهی انجام شده‌اند. مک لاگلن^۲ (۲۰۱۹) در پژوهش خود به بررسی ادراک و رفتار کاربران کتابخانه در رابطه با سیاست‌های جریمه و امانت پرداخته است. برخی از کاربران ابراز نگرانی کردند که اگر جریمه از کتابخانه حذف شود، کاربران انگیزه‌ای برای بازگشت منابع به کتابخانه را ندارند و اظهار داشته‌اند که جریمه‌ها راهی است که مطمئن می‌شویم کاربران منابع را به موقع به کتابخانه بازمی‌گردانند. پژوهشگران در بررسی خود به این نتیجه رسیدند هزینه‌ای که در نظر گرفته می‌شود باعث ایجاد حس احترام به منابع و سایر کاربران خواهد شد. جریمه دیرکرد از نظر برخی از کاربران، به آنها تحمیل شده است

1. University of Regina library

2. McLaughlin

و اگر بخواهند از جرمه به عنوان تهدید استفاده کنند، عامل قوی برای بازگرداندن منابع به کتابخانه نیست. کاربران بیان داشتند که منابع کتابخانه‌ای را تا زمانی که به آن نیاز دارند نزد خود نگه می‌دارند و بعد از رفع نیاز اطلاعاتی خود آن را به کتابخانه بازمی‌گردانند. گلسون (۲۰۱۹) اشاره می‌کند که حذف جرمه دیرکرد یکی از راه‌هایی است که به کاربران کتابخانه فرصت بیشتری برای مطالعه و استفاده از خدمات کتابخانه را می‌دهد. از آنجایی که کتابخانه‌ها جزو منابع ارزشمند در جامعه محسوب می‌شوند، باید تمامی سدهایی که مانع استفاده افراد از کتابخانه می‌شود را حذف کرد. کتابخانه‌ها، جرمه و سایر هزینه‌ها را حذف کرده و فضای راحتی برای کاربران خود به وجود می‌آورند تا آنها به کسب دانش، ایده و اطلاعات دست یابند و کتابخانه به محلی تبدیل شود که افراد در آن بتوانند نظرات خود را منعکس کنند، ارتباط برقرار کنند و یاد بگیرند. نتیجه پژوهش وی دیدگاه کاربران به جرمه را نشان داد. آن‌ها بیان داشتند که جرمه به صورت نامتناهی بر کسانی که درآمد کمتری دارند، تأثیر می‌گذارد و می‌تواند در استفاده کودکان از کتابخانه محدودیت ایجاد کند.

بوهم و میهالی^۱ (۲۰۱۸) تأثیر جرمه دیرکرد منابع بر رفتار بازگشت‌پذیری کاربران را مورد پژوهش قرار دادند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که جرمه‌ها تغییر مهمی در رفتار کاربران به وجود نمی‌آورد، ولی در مقابل، فرستادن یادداشت‌های یادآوری به کاربران در بازگشت به موقع منابع به کتابخانه تأثیر بسزایی داشته است. کاربران زمانی که به منبعی نیاز داشته باشند آن را امانت گرفته و تا زمانی که نیاز آنها برآورده نشود، منبع را به کتابخانه باز نمی‌گردانند و جرمه مانعی در بازنگرداندن منابع کتابخانه نیست.

ویلسون و رابرتس^۲ (۲۰۱۸) در پژوهش خود به بررسی سیاست امانت در کتابخانه‌های دانشگاهی امریکا پرداختند. آنها جرمه دیرکرد را که بخشی از سیاست امانت منابع است، مورد بررسی قرار دادند. روش پژوهش پرسشنامه بوده است که بین ۲۵۸ پاسخ‌دهنده توزیع شده بود. بیشتر پاسخ‌دهندگان بر این عقیده بودند که تخصیص جرمه برای منابع خاص ضروری‌تر است و همچنین بیان کرده‌اند که دریافت جرمه انگیزه‌ای برای بازگشت به موقع منابع است.

1. Boehme & Mihaly

2. Wilson & Roberts

رد، بلک برن و سیفتن^۱ (۲۰۱۴)، ویلسون، فریزر و هارتر^۲ (۲۰۱۵) اشاره دارند که با روزآمد کردن سیاست‌های امانت می‌توان تمرکز بهتری بر کاربران داشت و آنها را تشویق به استفاده از منابع کتابخانه کرد. تجربه نشان داده است که حذف جریمه و جایگزین کردن روش‌های دیگر جهت تشویق کاربران برای بازگشت منابع، رضایت کاربران را به همراه داشته و در وقت کارمندان صرفه جویی شده است. در کتابخانه‌هایی که روش‌های جایگزین جریمه به کار برده‌اند رضایت کاربران بیشتر و مسائل مربوط به حفاظت و بازگشت منابع نیز بهبود پیدا کرده است. فلیس^۳ (۲۰۱۵)، سانگ و تاپلن^۴ (۲۰۱۳) دریافتند که جریمه‌ها در زمان بازگشت کتاب تغییر ایجاد می‌کند، اما تصویری که کاربران از کتابخانه دارند را نیز خدشه‌دار ساخته و برای دسترسی کاربران مانعیت ایجاد می‌کند. آنها تأثیر جریمه دیرکرد و رفتار بازگشت‌پذیری کاربران را مورد بررسی قرار دادند و بیان داشتند جریمه دیرکرد یک ابزار اثرگذار برای اطمینان از بازگشت به موقع منابع به کتابخانه و در دسترس قرار دادن کتاب برای بسیاری از کاربران است. مطالعه آنها نشان داد که تحمیل جریمه دیرکرد به کاربران بر رفتار بازگشت‌پذیری آنان تأثیر می‌گذارد.

۳. روش پژوهش

تحقیق حاضر از نوع پیمایشی توصیفی است. جامعه آماری حاضر، شامل تمامی اعضای کتابخانه‌های عمومی شهرستان کرج است. ۲۰ کتابخانه‌ی عمومی در شهرستان کرج، زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور فعالیت می‌کنند. تعداد اعضای کتابخانه‌های عمومی شهرستان کرج تا پایان سال ۱۳۹۷، ۴۱۴۰۰ نفر، از سوی اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان البرز گزارش شده است. تعداد نمونه‌ها با استفاده از جدول مورگان، ۳۸۱ نفر تعیین شد. جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از پرسشنامه انجام گرفت و پس از کسب مجوز لازم از سوی نهاد، میان کاربران نوجوان و بزرگسالان کتابخانه‌های عمومی شهرستان کرج توزیع شد. سؤالات پرسشنامه در دو طیف دوگزینه‌ای و پنج گزینه‌ای مطرح گردید. برای سنجش پایایی پرسشنامه، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که این میزان ۰/۷ محاسبه گردید و نشان‌دهنده پایایی مورد قبول پرسشنامه

-
1. Reed; Blackburn & sifton
 2. E.Wilson; Frazier & Harter
 3. Phelps
 4. Sung & Tolppanen

مذکور می‌باشد. از میان ۳۸۱ پرسشنامه توزیع شده، تعداد ۳۷۰ پرسشنامه به صورت صحیح پاسخ داده شدند. داده‌های گردآوری شده از طریق نرم‌افزار اکسل و مینی‌تب^۱ مورد تحلیل قرار گرفتند.

۴. یافته‌های پژوهش

از میان ۳۷۰ پاسخ‌دهنده، ۷۷ نفر مرد (۲۰/۸۱ درصد) و ۲۷۹ نفر (۷۵/۴۰ درصد) زن بودند. تعداد ۱۴ نفر (۳/۷۸ درصد) از پاسخ‌دهندگان جنسیت خود را تعیین نکرده‌اند.

مقاطع تحصیلی افراد شرکت‌کننده در آزمون در شش گروه طبقه‌بندی شد. تعداد ۱۱۱ نفر (۳۰ درصد) در مقطع زیر دیپلم، ۸۰ نفر (۲۱/۶۲ درصد) در مقطع دیپلم، ۱۵ نفر (۴/۰۵ درصد) در مقطع کاردانی، ۱۰۳ نفر (۲۷/۸۳ درصد) در مقطع کارشناسی، ۵۴ نفر (۱۴/۵۹ درصد) در مقطع کارشناسی ارشد و ۶ نفر (۱/۶۲ درصد) در مقطع دکتری به پرسشنامه پاسخ دادند. همچنین یک نفر از اعلام مقطع تحصیلی خود اجتناب نمود.

شش گروه شغلی در پرسشنامه تدوین شد که تعداد ۵۴ نفر (۱۴/۵۹ درصد) کارمند، ۴۲ نفر (۱۱/۳۵ درصد) دانشجو، ۱۲۲ نفر (۳۲/۹۷ درصد) دانش‌آموز، ۲۸ نفر (۷/۵۶ درصد) آزاد، ۴۲ نفر (۱۱/۳۵ درصد) خانه‌دار و ۵۲ نفر (۱۴/۰۵ درصد) در گروه سایر مشاغل قرار گرفتند. تعداد ۳۰ نفر (۸/۱۰ درصد) نیز شغل خود را مشخص نکردند.

۲۴ نفر از اعضا پاسخ‌دهنده سابقه کمتر از یکسال داشته و سابقه سایر افراد پاسخگو، در شش گروه به فاصله ۵ سال بود. بیشترین سابقه عضویت مربوط به گروه ۱ تا ۵ سال، با تعداد ۲۴۱ نفر و کمترین سابقه عضویت در گروه ۲۵ تا ۳۰ سال با تعداد ۱ نفر، قرار گرفت.

همچنین در بین ۳۷۰ پاسخ‌دهنده، ۲۱۰ نفر (۵۶/۷۵ درصد) تأخیر در بازگشت منابع داشته، ۱۵۵ نفر (۴۱/۸۹ درصد) تأخیری در بازگشت نداشته و تعداد ۵ نفر (۱/۳۵ درصد) به این سؤال پاسخ نداده‌اند. از جمله دلایل تأخیر در بازگشت منابع توسط کاربران، فراموشی موعد بازگشت کتاب، نیاز داشتن به منبع و پرداخت جریمه، در اولویت قرار نداشتن بازگشت منابع و دلایل دیگر از جمله مشغله زیاد، دور بودن مسافت محل سکونت تا کتابخانه و... ذکر شده بود که برخی از پاسخ‌دهندگان چندین گزینه را از دلایل تأخیر در بازگشت منابع خود بیان کرده‌اند

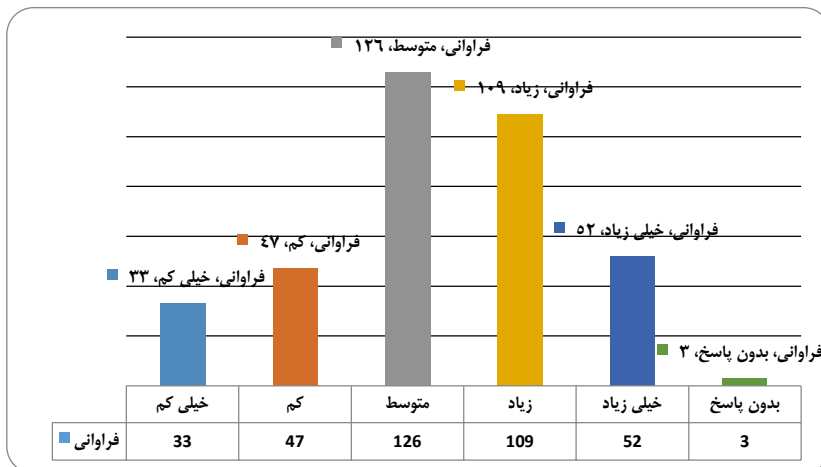
(جدول ۱).

جدول ۱. دلایل تأخیر در بازگشت منابع
(* برخی کاربران بیش از یک دلیل برای تأخیر بازگشت منابع خود ذکر کرده‌اند.)

دلایل تأخیر منابع امنیتی	فراوانی	درصد فراوانی
فراموشی موعد بازگشت منبع	۲۲۰	۵۵/۲۷
نیاز داشتن به منبع و پرداخت جریمه	۶۳	۱۵/۸۲
در اولویت قرار نداشتن موعد بازگشت	۳۴	۸/۵۴
دلایل دیگر	۲۲	۵/۵۷

از میان کاربران پاسخ‌دهنده، ۱۵۱ نفر از مبلغ جریمه آگاهی داشته و ۲۰۱ نفر اطلاعی از میزان جریمه دیرکرد نداشتند و ۱۸ نفر از پاسخ دادن به این سوال اجتناب کردند. مبلغ جریمه دیرکرد به ازای هر روز تأخیر ۳۰۰ ریال می‌باشد و بیشتر شرکت‌کنندگان از میزان این مبلغ آگاهی نداشتند و حتی از وجود سازوکار جریمه دیرکرد، اظهار بی‌اطلاعی نمودند.

همچنین در مورد اثربخشی دریافت جریمه در ازای بازگشت دیرنگام منابع، در قالب طیف لیکرت پرسش به عمل آورده شد. ۳۶۷ نفر به این سؤال پاسخ داده و ۳ نفر از پاسخ دادن به سوال اجتناب ورزیدند. داده‌های به دست آمده، از موثر بودن دریافت جریمه، به ازای قانونمند کردن افراد برای عودت به موقع منابع به کتابخانه حکایت می‌کند (نمودار ۱).



نمودار ۱. تأثیر جریمه دیرکرد بر بازگشت منابع

هدف دیگر این پژوهش سنجش میزان رضایت کاربران در مورد تأثیر مشوق‌ها به عنوان انگیزه‌ای برای بازگشت به‌هنگام منابع امانی به کتابخانه‌ها بود. همچنین اینکه پاسخ‌دهندگان چه نوع مشوقی را انتخاب می‌کنند هم مورد سوال واقع شد.

۳۳۱ نفر (۹۰ درصد) پاسخ‌دهندگان موافق دادن مشوق به کاربران خوش حساب و ۲۷ نفر (۷ درصد) مخالف این کار بودند.

مخالفین بیان داشتند که هرگاه عضوی منبعی از کتابخانه به امانت بگیرد، موظف است آن را به موقع به کتابخانه بازگرداند و این کار نیازمند تشویق نیست. ۱۲ نفر (۳ درصد) از شرکت‌کنندگان به این سؤال پاسخ نداده‌اند.

در پرسشنامه مورد بحث، ۴ نوع مشوق برای کاربران خوش حساب در نظر گرفته شده بود که به ترتیب شامل افزایش تعداد امانت، افزایش دوره‌های امانت، استفاده رایگان از خدمات کتابخانه و معرفی به مراکز فرهنگی و آموزشی بود. برخی کاربران چندین گزینه را انتخاب کرده بودند. همچنین گزینه‌ای با عنوان سایر مشوق‌ها نیز ارائه شد تا از نظرات کاربران در این موضوع نظرسنجی به عمل آید (جدول ۲).

جدول ۲. مشوق‌های پیشنهادی کاربران^۱

نوع مشوق پیشنهادی	فراوانی	درصد فراوانی
افزایش تعداد امانت	۱۲۳	۲۸/۹۴
افزایش دوره‌های تمدید	۱۰۱	۲۳/۷۶
استفاده رایگان از خدمات کتابخانه	۱۱۰	۲۵/۸۸
معرفی به مراکز فرهنگی و آموزشی	۸۱	۱۹/۰۵
بدون پاسخ	۵	۱/۵۱

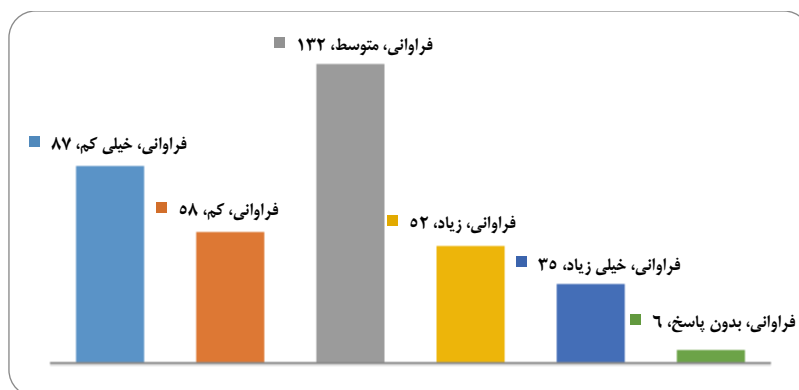
یافته‌ها نشان می‌دهد که یادآوری موعد سررسید منابع به کاربران می‌تواند در بازگشت منابع تأثیر بسزایی داشته باشد. در بین روش‌های یادآوری بازگشت منابع، بیشتر پاسخ‌دهندگان، ارسال پیامک را بهترین گزینه برای یادآوری موعد سررسید منابع خود انتخاب کرده‌اند (جدول ۳).

۱. برخی از کاربران بیش از یک مشوق را انتخاب کرده‌اند.

جدول ۳. روش یادآوری بازگشت منابع

روش یادآوری بازگشت منابع	فراوانی	درصد فراوانی
پیام کوتاه	۲۸۰	۷۵/۶۷
تلفن	۵۴	۱۴/۵۹
ارسال ایمیل	۶	۱/۶۲
پیام کوتاه و تلفن	۷	۱/۸۹
پیام کوتاه و ایمیل	۷	۱/۸۹
بدون پاسخ	۱۶	۴/۳۲

از کاربران در مورد تأثیر جریمه دیرکرد بر تمدید عضویت آنان پرسیده شد، از ۳۷۰ پاسخگو، ۳۶۴ نفر به این سؤال پاسخ داده و ۶ نفر از دادن پاسخ اجتناب کردند. نتایج به‌دست آمده نشان داد که جریمه دیرکرد بر تمدید عضویت کاربران تأثیر بسزایی نداشته، چرا که بیشتر گزینه‌های انتخابی از سوی آنان بین خیلی کم تا متوسط بوده است (نمودار ۲).



نمودار ۲. تأثیر جریمه دیرکرد بر تمدید عضویت

۴-۱. بحث و بررسی

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که جریمه دیرکرد بر بازگشت منابع بسیار تأثیرگذار است. از نظر مک لاگن (۲۰۱۹) نیز جریمه دیرکرد راهی مطمئن جهت بازگشت منابع به کتابخانه است و باعث ایجاد حس احترام به منابع در کاربران خواهد شد. همچنین باهات (۲۰۱۱) اشاره دارد که جریمه دیرکرد می‌تواند به‌عنوان یک عامل محرک در جهت بازگشت سریع منابع عمل کند، اما مبلغ پایین جریمه می‌تواند نقش بازدارندگی در این زمینه اعمال کند. سانگ و تاپلن (۲۰۱۳) بر این باورند که هرچند جریمه یک مکانیسم بسیار مؤثر در جهت بازگشت منابع به کتابخانه است، اما

التزام دریافت وجه به ازای دیرکرد، هم راستا با آرمان‌های کتابخانه نخواهد بود و می‌تواند عاملی در جهت ممانعت دسترسی همه‌ی کاربران شود.

بیشتر کاربران در پژوهش حاضر اعلام داشته‌اند که با قوانین امانت منابع آشنایی دارند و این در حالی است که منابع امانی را با تأخیر به کتابخانه بازگردانده‌اند. دلیل تأخیر در بازگشت منابع از سوی کاربران، فراموشی موعد بازگشت کتاب و همچنین نیاز داشتن به منابع، به بهای پرداخت جریمه دیرکرد اعلام شده است. همچنین بسیاری از کاربران از اینکه می‌توانند منابع را به صورت آنلاین و تلفنی تمدید کنند، اظهار بی‌اطلاعی نمودند. این امر می‌تواند تأکیدی باشد بر اهمیت نقش آموزش کاربران از سوی کتابداران، که به صورت بالقوه می‌تواند در بازگشت به موقع منابع نقش‌آفرینی کند. در همین راستا، بیشتر کاربران نقش آموزش و اطلاع‌رسانی را بسیار دخیل در بازگشت به موقع منابع بیان کرده‌اند و اظهار داشته‌اند که وجود یادآورهای قبل و بعد از موعد سررسید منابع، کمک شایانی در بازگشت بهنگام منابع و در نتیجه کاهش میزان دریافت جریمه دیرکرد خواهد کرد.

نتیجه پژوهش حاضر با اغلب پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه جریمه دیرکرد منابع، هم‌راستا است. از جمله بوهوم و میهالی (۲۰۱۸) و مک لاگن (۲۰۱۹) اشاره کرده‌اند که فرستادن یادداشت‌های یادآوری در بازگشت منابع تأثیر بسزایی دارد. در پژوهش دیویس و سن^۱ (۲۰۱۴) علت اصلی تأخیر منابع، فراموشی کاربران در تمدید به موقع منابع، ناموفق بودن در تمدید آنلاین و عدم دسترسی به کتابخانه ذکر شده بود که این علل هم در پژوهش حاضر به اثبات رسید. همچنین این محققان اظهار داشته‌اند که برخی از کاربران با علم به موعد سررسید منابع، در صورت نیاز داشتن به آنها، از بازگشت منابع به کتابخانه اجتناب می‌کنند که این امر نیز، در پژوهش حاضر به اثبات رسید.

همانطور که پیش‌تر اشاره شد، به منظور در نظر گرفتن مشوق‌هایی برای کاربران خوش‌حساب، از جامعه آماری نظرسنجی به عمل آمد. بیشتر کاربران افزایش تعداد امانت را به عنوان بهترین مشوق خود انتخاب کرده‌اند. در همین راستا، ویلسون، فریزر و هارتر (۲۰۱۵)، بویس (۲۰۱۴) و رد، بلک برن و سیفتن (۲۰۱۴) معتقدند که حذف جریمه و بکارگیری مشوق‌هایی برای کاربر

خوش حساب بسیار موثرتر از اخذ جریمه است و می‌تواند حتی موجب صرفه‌جویی در زمان کاری کتابداران شود. کانگ و وانگ، وانگ^۱ (۲۰۱۷) در پیشنهادی مشابه بیان کرده‌اند که کاربران مشمول جریمه دیرکرد بهتر است از امتیازاتی محروم گردند (مانند استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی) و یا اینکه حساب کاربری آنان برای مدتی غیرفعال گردد. آنها معتقدند باید روزهایی به عنوان بخشودگی جرایم از سوی کتابخانه به اعضاء اطلاع‌رسانی گردد تا انگیزه‌ای جهت بازگشت منابع و استفاده مجدد از خدمات کتابخانه در آنها ایجاد شود. وی اشاره می‌کند چنانچه کاربری مشمول جریمه دیرکرد شود، مدتی حساب کاربریش غیرفعال شود و پس از مدتی امتحان آنلاین از قوانین کتابخانه از وی گرفته شود تا اطمینان حاصل گردد که عضو کاملاً از قوانین کتابخانه آگاهی دارد و می‌تواند دوباره از منابع اطلاعاتی کتابخانه استفاده کند. در پژوهش حاضر جریمه دیرکرد، بر تمديد عضویت تأثیری نداشته، ولی می‌تواند بر میزان امانت منابع تأثیر غیر مستقیم داشته باشد. این امر با محدود کردن دسترسی دیگر کاربران به منابع امانی بازگشت داده نشده اثر منفی خود را بر گردش امانت خواهد گذاشت.

۵. نتیجه‌گیری

نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر نشان داد که اخذ جریمه دیرکرد بر بازگشت منابع تأثیرگذار است. پاسخ‌دهندگان ضمن حمایت از وجود جریمه برای اطمینان از بازگشت منابع، اظهار داشته‌اند که اخذ جریمه دیرکرد، تأثیری منفی بر تمديد عضویت و امانت آنان نداشته است. در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، سالانه تعدادی از کاربران منابع امانت گرفته شده را به کتابخانه باز نمی‌گردانند که همین امر می‌تواند فشار اقتصادی قابل توجهی به نهاد وارد کند. فراموشی موعد بازگشت منابع به کتابخانه، یکی از علل اصلی عدم بازگشت به موقع منابع است. این مشکل می‌تواند با ارسال پیامک یادآوری، قبل و بعد از موعد سررسید منابع، تا حدی حل شود. همچنین در همین راستا می‌توان زیرساخت‌های ارتباطی بین کتابخانه و کاربران را گسترش داد تا دسترسی کاربر به کتابخانه راحت‌تر باشد و بتوانند به راحتی تمديد منابع را انجام دهد. مثلاً نیاز به ساخت اپلیکیشن‌های کاربرپسند و کاربردی که بتواند امر جستجو و تمديد منابع را به راحتی انجام دهد، احساس می‌شود. البته امکان تمديد آنلاین منابع در

سامانه نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور وجود دارد، اما بیشتر کاربران از امکانات این سامانه آگاهی ندارند و حتی از اینکه می‌توانند منابع موردنظر خود را به‌صورت آنلاین جستجو کنند، بی‌خبرند. آگاهی دادن به کاربران کتابخانه‌ها درباره قوانین و مقررات کلی کتابخانه و امانت، می‌تواند بر بازگشت به‌موقع منابع مؤثر باشد. در همین راستا، برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای کاربران با موضوع آشنایی با کتابخانه و مقررات آن و کار با نرم‌افزار سامان برای جستجو و تمدید و رزرو منابع پیشنهاد می‌شود. از آنجا که در کتابخانه‌های دانشگاهی، سازوکارهای دیگری (علاوه بر جریمه) برای تضمین بازگشت منابع امانتی کتابخانه وجود دارد و به‌طور مثال یکی از مراحل فارغ‌التحصیلی دانشجویان، تسویه حساب با کتابخانه است، برای پژوهش‌های آتی، انجام این پژوهش در بستر کتابخانه‌های دانشگاهی پیشنهاد می‌شود.

منابع

۱. ابراهیمی، رحمان؛ حاصلی، د. (۱۳۹۷). عوامل مؤثر بر تأخیر بازگشت کتاب‌های امانتی اعضای کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۴ (۱): ۱۹۱-۲۰۵.
۲. معاونت توسعه کتابخانه‌ها و کتابخوانی. (۱۳۹۲). *مجموعه دستورالعمل‌های کتابخانه‌های عمومی*. تهران: کتاب‌نشر.
3. Adomi, E.E. (2003). Attitudes of university library users towards overdue fines in Nigeria. *The Bottom Line*, 16 (1): 19-24.
4. Bhatt, H. (2011). Students perception of charging fines for overdue books: Case of Islamic College of Science and Technology Library. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 31 (6).
5. Blog, A. (2019). Why End Library Fines? [Website comment]. Retrieved 2019, Jan 3 from <https://endlibraryfines.info/>.
6. Boehme, A. & Mihaly, K. (2018). Fine Efficacy: An Experimental Study of the Effect of Daily Fines on Borrower Return Habits. *University Libraries Faculty Publications*, 53. https://scholarworks.bgsu.edu/ul_pub/53
7. Boyce, C. (2014). Practice makes perfect: Updating borrowing policies and practices at a small academic library. *Journal of Access Services*, 11 (4): 282-297.
8. Davies, R. & Sen, B. (2014). Overdue books at leeds university library. *Journal of Librarianship and Information Science*, 46 (3): 226-242.
9. Gleeson, C. (2019). Library fines abolished in plan to double membership. [Website comment]. Retrieved 2019, Jan 2 from: <https://www.irishtimes.com/news/education/library-fines-abolished-in-plan-to-double-membership-1.3746308>.
10. Hockenberry, B. & Blackburn, K. (2016). Get out of fines free: Recruiting student usability testers via fine waivers. *Journal of Access Services*, 13 (1): 24-34.
11. Hockenberry, B., & Blackburn, K. (2016). Get out of fines free: Recruiting student usability testers via fine waivers. *Journal of Access Services*, 13 (1), 24-34.
12. Kang, Q.; Wang, P. & Wang, Q. (2019). The state of circulation policies and practices in Chinese academic libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51 (3): 601-611.
13. McLaughlin, J. (2019). **Library Fines and Borrowing Policies UX Study-Final Report**. Available at: https://atrium.lib.uoguelph.ca/xmlui/bitstream/handle/10214/14700/Fine_Elimination_and_Borrowing_Policies_UX_Study_Final_Report.pdf?sequence=3&isAllowed=y

14. McMenemy, D. (2010). On library fines: Ensuring civic responsibility or an easy income stream?. *Library review*, 59 (2): 78-81.
15. Phelps, S.F. (2015). Library Fines Make a Difference in Academic Library Book Return Behaviour. *Evidence Based Library and Information Practice*, 10 (3): 96-98.
16. Reed, K.; Blackburn, J. & Sifton, D. (2014). Putting a sacred cow out to pasture: Assessing the removal of fines and reduction of barriers at a small academic library. *The Journal of Academic Librarianship*, 40 (3-4): 275-280.
17. Sifton, D.J. (2009). The Last Taboo: abolishing library fines. Partnership. *The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, 4 (1).
18. Su, Q. (2014). **To fine or not to fine: evaluation of the overdue policy at Nunavut Public Library Services.**
19. Sung, J.S. & Tolppanen, B.P. (2013). Do library fines work?: Analysis of the effectiveness of fines on patron's return behavior at two mid-sized academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 39 (6): 506-511.
20. Wilson, D. & Roberts, B. (2018). Clinging to the past: Circulation policies in academic libraries in the United States. *Journal of Access Services*, 15 (2-3): 106-124.
21. Wilson, D.; Frazier, C. & Harter, D. (2015). Circulation policies in major academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 41 (6): 798-803.

References

1. Adomi, E.E. (2003). Attitudes of university library users towards overdue fines in Nigeria. *The Bottom Line*, 16 (1): 19-24.
2. Bhatt, H. (2011). Students perception of charging fines for overdue books: Case of Islamic College of Science and Technology Library. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 31 (6).
3. Blog, A. (2019). Why End Library Fines? .[Website comment]. Retrieved 2019, Jan 3 from <https://endlibraryfines.info/>.
4. Boehme, A. & Mihaly, K. (2018). Fine Efficacy: An Experimental Study of the Effect of Daily Fines on Borrower Return Habits. *University Libraries Faculty Publications*, 53. https://scholarworks.bgsu.edu/ul_pub/53
5. Boyce, C. (2014). Practice makes perfect: Updating borrowing policies and practices at a small academic library. *Journal of Access Services*, 11 (4): 282-297.
6. Davies, R. & Sen, B. (2014). Overdue books at leeds university library. *Journal of Librarianship and Information Science*, 46 (3): 226-242.

7. Ebrahimi, R. & Haseli, D. (2018). Factors effecting delays in returning borrowed items in public libraries. *Research on Information Science and Public Libraries*, 24 (1): 191-205. [In Persian]
8. Gleeson, C. (2019). Library fines abolished in plan to double membership. [Website comment]. Retrieved 2019, Jan 2 from:
<https://www.irishtimes.com/news/education/library-fines-abolished-in-plan-to-double-membership-1.3746308>.
9. Hockenberry, B. & Blackburn, K. (2016). Get out of fines free: Recruiting student usability testers via fine waivers. *Journal of Access Services*, 13 (1): 24-34.
10. Hockenberry, B., & Blackburn, K. (2016). Get out of fines free: Recruiting student usability testers via fine waivers. *Journal of Access Services*, 13 (1), 24-34.
11. Kang, Q.; Wang, P. & Wang, Q. (2019). The state of circulation policies and practices in Chinese academic libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51 (3): 601-611.
12. McLaughlin, J. (2019). **Library Fines and Borrowing Policies UX Study-Final Report**. Available at:
https://atrium.lib.uoguelph.ca/xmlui/bitstream/handle/10214/14700/Fine_Elimination_and_Borrowing_Policies_UX_Study_Final_Report.pdf?sequence=3&isAllowed=y
13. McMenemy, D. (2010). On library fines: Ensuring civic responsibility or an easy income stream?. *Library review*, 59 (2): 78-81.
14. Moavenat tose'e ketabkhaneha va ketabkhani (2013). **Majmoe dastoramal ketabkhanehaye omomi**. Tehran: Ketab Nashr. [In Persian]
15. Phelps, S.F. (2015). Library Fines Make a Difference in Academic Library Book Return Behaviour. *Evidence Based Library and Information Practice*, 10 (3): 96-98.
16. Reed, K.; Blackburn, J. & Sifton, D. (2014). Putting a sacred cow out to pasture: Assessing the removal of fines and reduction of barriers at a small academic library. *The Journal of Academic Librarianship*, 40 (3-4): 275-280.
17. Sifton, D.J. (2009). The Last Taboo: abolishing library fines. Partnership. *The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, 4 (1).
18. Su, Q. (2014). **To fine or not to fine: evaluation of the overdue policy at Nunavut Public Library Services**.
19. Sung, J.S. & Tolppanen, B.P. (2013). Do library fines work?: Analysis of the effectiveness of fines on patron's return behavior at two mid-sized academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 39 (6): 506-511.
20. Wilson, D. & Roberts, B. (2018). Clinging to the past: Circulation policies in academic libraries in the United States. *Journal of Access Services*, 15 (2-3): 106-124.

21. Wilson, D.; Frazier, C. & Harter, D. (2015). Circulation policies in major academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 41 (6): 798-803.

استناد به این مقاله:

DOI: 10.22091/stim.2020.5294.1378

بابازاده، مریم؛ صرافزاده، مریم؛ نقشینه، نادر (۱۳۹۹). جریمه دیرکرد منابع امانتی کتابخانه‌ها: چالش‌ها و راهکارها. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۶ (۲): ص ۸۹-۱۰۶