

نویسنده: فردین کولانیان

عضو هیئت علمی وزارت جهاد کشاورزی

چکیده

در این مقاله نگارنده بر آن است نگاهی به تعریف خدمات تحویل مدرک و مفاهیم نزدیک به آن نظیر امانت بین کتابخانه‌ای، فراهم‌آوری مواد و مجموعه‌سازی انداخته، و سیر تاریخی آن را به صورت فشرده بنمایاند. معرفی فرآیند خدمات تحویل مدرک، لوازم، ابزارها و شرایط لازم برای انجام چنین فعالیتی، و همچنین آشنایی با شرح وظایف کارکنان، از دیگر بخش‌های این مقاله است. در پایان با ارائه کتاب‌شناسی خدمات تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای در زبان فارسی (بدون ادعای کامل بودن این فهرست) سعی شده است زمینه انجام مطالعات بیشتر در این حوزه فراهم گردد.

کلیدواژه‌ها: تحویل مدرک/ امانت بین کتابخانه‌ای/ مجموعه‌سازی/ فراهم‌آوری اطلاعات/ مکان‌یابی اطلاعات/ کتاب‌شناسی خدمات تحویل مدرک در زبان فارسی/ آیین نامه خدمات تحویل مدرک

مقدمه

یکی از خدمات مهم کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تهیه اصل مدرک مورد نیاز استفاده‌کنندگان است. در واقع هنگامی که بهره‌گیر با مطالعه چکیده مقاله‌ای و یا ملاحظه عنوان مدرکی خاص نیازمند دریافت اصل مدرک مربوطه می‌شود، وظیفه مراکز اطلاع‌رسانی است که به این نیاز پاسخ گویند. بدین منظور ساز و کارهای خاصی مورد استفاده قرار می‌گیرد تا این خدمت هم به نحو مطلوب و کارآمد و هم به گونه‌ای از لحاظ اقتصادی ارزان‌تر انجام شود. این امر در خصوص مدارکی که از مراکز خارجی تهیه می‌شود بسیار قابل توجه است. کارکنان بخش خدمات تحویل مدرک بایستی آگاهی‌های لازم را در این زمینه کسب نمایند تا سازمان مادر از این بابت متضرر نگردد و محققین نیز به نحو مطلوب به مدارک مورد نیاز خویش دسترسی پیدا کنند. بنابراین کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی لازم است کارکنان خود را با ساز و کارهای خدمات تحویل مدرک و شیوه‌های اجرایی آن آشنا نمایند. در بخش خدمات تحویل مدرک نیاز به افرادی که بتوانند این خدمت را به شیوه‌ای مؤثر و کارآمد ارائه نمایند، بیشتر احساس می‌شود. علاوه بر این آموزشگران و پژوهشگران بسیاری از مراکز آموزشی و پژوهشی نیاز به دریافت چنین خدماتی دارند. لذا در نظر گرفتن چنین بخشی و تربیت کتابداران برای ارائه چنین خدمتی از ملزومات کار اطلاع‌رسانی است.

مفاهیم، تعاریف و سیر تحول تحویل مدرک

خدمات تحویل مدرک یکی از روش‌های فراهم‌آوری اطلاعات است و فراهم‌آوری اطلاعات از مهم‌ترین و حساس‌ترین عملیات کتابخانه‌ای است. اصولاً کتابداری و اطلاع‌رسانی بر چهار وظیفه اصلی زیر استوار است:

الف. شناخت دانش

ب. گردآوری دانش

ج. مدیریت و سازماندهی دانش

د. اشاعه دانش

خدمت فراهم‌آوری اطلاعات به وظیفه گردآوری دانش باز می‌گردد. اصطلاحنامه کتابداری واژه فراهم‌آوری را این‌گونه تعریف می‌کند: "فراهم‌آوری عبارت است از انتخاب و جمع‌آوری کتاب و دیگر مواد کتابخانه‌ای از راه خرید، مبادله و یا قبول هدیه و ثبت آنها (سلطانی، ۱۳۷۹: ۲۳۳). استلا کینن در فرهنگ فشرده علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی درباره فراهم‌آوری می‌گوید: "فرآیند فراهم‌آوری [عبارت است از] فراهم‌آوری کتاب و دیگر منابع برای کتابخانه‌ها یا مراکز اطلاع‌رسانی" (کینن، ۱۳۷۸: ۱). فراهم‌آوری اطلاعات از عوامل سه‌گانه زیر تأثیر می‌پذیرد:

الف. کمبود فضا

ب. حجم زیاد انتشارات

ج. محدودیت‌های مالی برای عملکرد صحیح در قبال عوامل مؤثر بر فراهم‌آوری، کتابداران راه‌حلهایی را در پیش می‌گیرند که به

ترتیب زیر به آنها اشاره می‌شود:

الف. امانت بین کتابخانه‌ای

ب. اشتراک در خرید منابع

ج. استفاده از فناوریهای نوین اطلاع‌رسانی در خدمات اطلاع‌رسانی

د. استفاده از منابع رایگان در محیط وب و سایر بخشهای اینترنت

ه. استفاده از خدمات تحویل مدرک

خدمات تحویل مدرک، نسخه‌برداری از مدرک یا تهیه نسخه الکترونیکی آن به منظور ارسال به شرکتها یا مؤسسات خارج از سازمان مربوطه جهت انتفاع و یا دریافت هزینه عملیات می‌باشد (محسنی، ۱۳۸۲: ۲۵۳). دانشنامه کتابداری امانت بین کتابخانه‌ای را بدین شکل تعریف کرده است: "ترتیب همکاری میان کتابخانه‌ها که طی آن یک کتابخانه می‌تواند مواد کتابخانه دیگر را به امانت بگیرد (سلطانی، ۱۳۷۹: ۲۶). امانت بین کتابخانه‌ای به مواردی اطلاق می‌گردد که مواد و منابع اطلاعاتی در فرآیند آن عودت داده می‌شود، در حالی که خدمات تحویل مدرک مربوط به مواردی است که در فرآیند آن منابع اطلاعاتی ارسال شده عودت داده نمی‌شود، مانند نسخه‌برداری از مقاله‌های مجلات. در مورد اینکه آیا امانت بین کتابخانه‌ای و خدمات تحویل مدرک یکی هستند و یا دو امر مجزا، و در هر صورت چه ارتباطی می‌توانند و یا باید با هم داشته باشند نظرات گوناگونی وجود دارد که اهم آنها عبارت‌اند از:

الف. برخی معتقدند امانت بین کتابخانه‌ای جزئی از خدمات تحویل مدرک است.

ب. برخی دیگر معتقدند تحویل مدرک جزئی از امانت بین کتابخانه‌ای است.

ج. و عده‌ای معتقدند این دو فعالیت از هم متفاوت‌اند و هر یک هویتی مستقل دارند.

در نهایت لازم به ذکر است که دو فعالیت خدمات تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای که دو روش اجرایی در راستای فراهم‌آوری مواد هستند شباهتهای زیادی با هم دارند. در هر صورت نتایج حاصله از فعالیتهایی نظیر امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک همچون فعالیتهایی نظیر اشتراک منابع و خرید و دریافت هدیه باعث توسعه مجموعه می‌گردد. دائرةالمعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی آمریکا توسعه مجموعه را به شرح زیر تعریف می‌کند: "انواع فعالیتهایی که به گسترش مجموعه منجر می‌شود. این فعالیتها عبارت‌اند از: تدوین و هماهنگی سیاست انتخاب، بررسی نیازهای استفاده‌کنندگان واقعی و بالقوه، بررسی استفاده از مجموعه، تعیین نیازهای مجموعه، انتخاب منابع اطلاعاتی، برنامه‌ریزی اشتراک منابع و حفاظت و نگهداری مجموعه و وجین آن" (محسنی، ۱۳۷۷: ۶۱-۶۴).

سیر تاریخی تحول خدمات تحویل مدرک

در دهه‌های ۷۰ و ۸۰ میلادی تهیه نسخه‌ای از منبع اطلاعاتی و ارسال آن برای کتابخانه‌ها و مراجعان، دیگر به جای امانت، فعالیت عمده و اصلی کتابخانه محسوب می‌شد. در دهه ۹۰ گرایش اصلی در خدمات تحویل مدرک از نسخه‌برداری و ارسال برای متقاضی به سمت انتقال مدارک مورد نیاز با استفاده از فناوریهای جدید نظیر نامبر و رایانه گرایش پیدا کرد. دیوید جی. براون مراحل توسعه خدمات تحویل مدرک را به ۸ مرحله تقسیم نموده است:

مرحله اول: امانت بین کتابخانه‌ای

مرحله دوم: تحویل مدرک رسمی

مرحله سوم: کارگزاران پایگاههای اطلاعاتی پیوسته

مرحله چهارم: ظهور خدمات CAS-IAS

مرحله پنجم: خدمات توسعه یافته CAS-IAS

مرحله ششم: ناشران عمده مجلات

مرحله هفتم: خدمات تحویل مدرک سفارشی

مرحله هشتم: مجلات الکترونیکی

این مراحل نشان‌دهنده آن است که از یک طرف فناوریهای نوین ارتباطی به‌ویژه اینترنت بر خدمات تحویل مدرک تأثیرات فراوانی گذاشته و از سوی دیگر خدمات تحویل مدرک نیز بر شیوه‌های مجموعه‌سازی، و مجموعه‌سازی بر نحوه فعالیت کتابخانه‌ها و ناشران و همچنین بهره‌گیران تأثیرات چشمگیری گذاشته است. در مجموع می‌توان این اثرگذارها را به شرح زیر مورد اشاره قرار داد:

الف. ناشران وارد بحث تولید مجلات الکترونیکی شدند.

ب. تولیدکنندگان منابع الکترونیکی هر روز روشهای جستجوی

پیشرفته‌تری را ایجاد نمودند.

- ج. هر ناشر و تولیدکننده‌ای با ارائه خدمات فهرست مندرجات و چکیده و تهیه مقاله خاص برای متقاضی سعی در جذب متقاضی بیشتر و تسخیر بازار خدمات تحویل مدرک نمود.
- د. کتابخانه‌ها رویکرد جدیدی به استفاده از فن‌آوریهای نوین و منابع تولید شده به شکل ریزنمون پیدا کردند.
- ه. خدمات تحویل مدرک از سرعت بیشتر و هزینه پائین‌تری برخوردار گردید.
- و. کتابخانه‌های بزرگ دانشگاهی و ملی بر اثر این تحولات وارد بحث تحویل مدرک شدند.
- ز. کتابخانه‌ها در بحث انتخاب و سفارش و مجموعه‌سازی با پدیده‌های جدید که راهکارهای جدید می‌طلبید روبه‌رو شدند. (اینترنت، ...، ۱۳۷۸؛ ۱۱۹-۱۲۳)

مراحل تحویل مدرک و فواید نظام‌مند نمودن فعالیتهای آن

خدمت تحویل مدرک از آغاز، یعنی از مرحله درخواست از جانب کاربر، تا پایان، یعنی ارائه پاسخ و یا مدرک مورد درخواست به درخواست‌کننده از پنج مرحله تشکیل می‌شود که این مراحل به ترتیب به شرح زیر هستند:

مرحله اول. درخواست مدرک توسط متقاضی

مرحله دوم. مکان‌یابی مدرک مورد درخواست

مرحله سوم. درخواست مدرک توسط بخش تحویل مدرک از سایر مراکز

مرحله چهارم. دریافت پاسخ که می‌تواند منفی باشد و یا دریافت مدرک باشد

مرحله پنجم. ارسال مدرک تهیه شده برای متقاضی و یا احیاناً ارائه پاسخ منفی به کاربر

هر یک از مراحل پنجگانه فوق در عمل از مراحل ریزتری شکل می‌گیرد که توجه به این مراحل شناخت و آگاهی بیشتری نسبت به فرآیند تحویل مدرک ایجاد می‌کند:

۱. درخواست مدرک شامل:
 - الف. درخواست تهیه مقاله
 - ب. درخواست تهیه پتنت
 - ج. درخواست تهیه پایان‌نامه
 - د. درخواست تهیه کتاب
 - ه. درخواست تهیه مقاله کنفرانس
 - و. درخواست تهیه گزارش
 ۲. مکان‌یابی شامل:
 - الف. مکان‌یابی منابع چاپی و الکترونیکی ناپیوسته
 - ب. مکان‌یابی منابع الکترونیکی پیوسته
 ۳. درخواست مدرک از کارگزار شامل:
 - الف. درخواست از کارگزاران داخلی در سطح شهر استقرار مرکز سرویس‌دهنده
 - ب. درخواست از کارگزاران داخلی در سطح سایر شهرهای کشور
 - ج. درخواست از کارگزاران خارجی
 ۴. دریافت پاسخ شامل:
 - الف. دریافت پاسخ منفی
 - ب. دریافت پاسخ مثبت یا تهیه مدرک مورد درخواست
 ۵. ارسال پاسخ برای متقاضی شامل:
 - الف. ارسال پاسخ منفی برای متقاضی
 - ب. ارسال مدرک تهیه شده از داخل کشور برای متقاضی
 - ج. تهیه کپی از مدرک تهیه شده از خارج جهت نگهداری در مرکز و ارسال یک نسخه از آن برای متقاضی.
- در فرآیند تحویل مدرک برای نظم بخشیدن به روند فعالیتها، طراحی و استفاده از فرم‌های خاص (الکترونیکی، چاپی، و یا هر دو) در هر مرحله الزامی است، که این امر مزایای زیر را در برخواهد داشت:
- الف. مستند نمودن فرآیند کاری
 - ب. تسهیل در امر پی‌گیری
 - ج. امکان استخراج آمار و اطلاعات

۱. عنوان مدرک اعم از نشریه، کتاب و سایر منابع اطلاعاتی
۲. شماره جلد نشریه
۳. تاریخ نشر مدرک
۴. تعداد صفحات
۵. شماره استاندارد بین المللی سریالها / کتب
۶. عنوان مقاله در نشریات و مجموعه مقالات
۷. نام مؤلف
۸. وابستگی مؤلف
۹. نام سازمان یا مرکزی که مدرک در آن نگه‌داری می‌شود
۱۰. شماره درخواست
۱۱. نام ناشر مدرک

در مقاله‌ای تحت عنوان خدمات تحویل مدرک سریع‌تر و ارزان‌تر؛ اجتناب از مشکلات پس از تهیه، مؤلف در خلال مطالب در صفحه ۴ جدولی ارائه کرده است که در آن جدول با دسته‌بندی اهمیت اطلاعات موردنیاز برای تکمیل فرم درخواست به کم، متوسط، و زیاد به تعیین میزان اهمیت هر یک از اقلام اطلاعاتی پرداخته است (۸ : Faster- cheaper...).

Journal Title	Basic	Intermediate	Advanced
Vol. No.	*	*	*
Date	*	*	*
Pages	*	*	*
ISSN/ISBN	*	*	*
Article Title	*	*	*
Author		*	*
Author Affiliation		*	*
Database/ Document			*
Supplier			*
Order Number			
Publisher			*

آشنایی با انواع فرم‌ها در فرآیند تحویل مدرک

در مجموع در بخش تحویل مدرک به منظور تسهیل و ایجاد نظم در فرآیند کاری، به استفاده از انواع فرم در هر یک از مراحل کاری نیاز است. گستره این نوع فرم‌ها می‌تواند از انواع فرم‌های درخواست مدرک گرفته تا فرم‌های اعلام وضعیت، اعلام پاسخ درخواست مجدد، و فرم‌های بایگانی سوابق و گزارش‌گیری تعداد و هزینه خدمات ارائه شده متفاوت باشد. برای نمونه، در بخش تحویل مدرک در مرکز اطلاع‌رسانی جهاد سابق، در مراحل مختلف کاری از فرم‌هایی استفاده می‌شد که اسامی آنها به ترتیب بهره‌گیری از آنها در مراحل پنجگانه به شرح زیر است:

● فرم‌های مربوط به مرحله اول (درخواست مدرک توسط متقاضی)
فرم درخواست مدرک توسط متقاضی از مرکز
فرم گزارش سوابق درخواستها جهت بایگانی

● فرم‌های مربوط به مرحله دوم (مکان‌یابی مدارک مورد درخواست)
فرم گزارش مکان‌یابی جهت بایگانی
فرم اعلام گزارش مکان‌یابی به متقاضی
فرم گزارش وضعیت ماهانه تعداد و هزینه مدارک مکان‌یابی شده

● فرم‌های مربوط به مرحله سوم (درخواست مدرک توسط بخش تحویل مدرک از سایر مراکز)
فرم درخواست مدرک از سطح شهر محل استقرار مرکز
فرم درخواست مدرک از سایر مراکز در سطح کشور
فرم درخواست مدرک از خارج
و یا می‌توان تمهیداتی اندیشید تا در يك فرم واحد سه نوع فرم فوق گنجانده شود.

● فرم‌های مربوط به مرحله چهارم (دریافت پاسخ)
فرم‌های گزارش وضعیت ماهانه تعداد و هزینه مدارک تهیه شده از سطح شهر محل استقرار مرکز، گزارش مدارک تهیه شده از سایر مراکز در کشور، گزارش وضعیت ماهانه تعداد و هزینه مدارک تهیه شده، و فرم گزارش وضعیت ماهانه تعداد و هزینه مدارک تهیه شده از خارج

● فرم اعلام پاسخ منفي به متقاضی
در صورت مثبت‌بودن نتیجه تلاش و سعی بخش تحویل مدرک و ارسال اصل مدرک برای متقاضی، آخرین فرم یعنی فرم دوازدهم در بخش تحویل مدرک جهت تهیه گزارش کارکرد ماهانه بخش مورد استفاده قرار می‌گیرد.

ابزارها و منابع مکان‌یابی

اولین قدم بعد از دریافت درخواست متقاضی در بخش تحویل مدرک، مکان‌یابی است. برای انجام این مهم به منابع و ابزار مناسب نیاز است. با توجه به استفاده کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از ابزارهای جدید در فرآیند کاری، و همچنین ازدیاد انتشار انواع منابع اطلاعاتی در حوزه‌های مختلف و اثبات این امر که امکان تهیه همه منابع مورد نیاز با توجه به هزینه بالا، فضای اندک و حجم زیاد مواد اطلاعاتی تولید شده وجود ندارد، اولویت دادن به دسترسی ۲، در مقابل نگهداری ۳ نمود عینی پیدا می‌کند. در فرآیند دسترسی، اصل شناخت منابع مورد نیاز از نظر ربط موضوعی آن با نیاز متقاضی و همچنین شناخت مکان نگه‌داری منبع، توأمان مطرح است. منابع اطلاعاتی ردیف دوم نظیر فهرست‌ها، فهرستگانها، فهرست‌های همگانی پیوسته ۶، منابع لازم و مناسب برای مکان‌یابی مدارک مورد درخواست متقاضیان در بخش تحویل مدرک هستند. چنانچه در بخش تحویل مدرک تنها ابزار مکان‌یابی منابع چاپی باشد، نیازی به ابزارهای جانبی برای مکان‌یابی نیست، ولی اگر منابع الکترونیکی و یا منابع پیوسته نظیر فهرست‌های پیوسته همگانی منبع مکان‌یابی باشند، نیاز به ابزارهای جانبی نظیر کامپیوتر، مودم، خط اینترنت، تلفن و نظیر اینها می‌باشد. انواع ابزارهای مکان‌یابی را می‌توان به شرح زیر بر شمرد:

الف. فهرست‌ها

ب. فهرستگانها

ج. فهرست‌های همگانی پیوسته

د. پایگاه داده‌های کتاب‌شناختی V

ه. سایتهای ناشرین و کارگزاران خدمات تحویل مدرک

اولویتهای انتخاب کارگزاران خارجی

برای انتخاب کارگزاران خارجی باید ملاحظات را در نظر داشت. چنانچه هزینه برای ما اهمیت دارد از خدمات کارگزارانی که از روش‌های کم‌هزینه استفاده می‌کنند استفاده می‌کنیم، چنانچه سرعت برای ما اهمیت دارد از سرویس کارگزارانی استفاده می‌کنیم که از خدمات پرسرعتی برخوردارند. چنانچه عناصری نظیر جامعیت مجموعه، ارتباط آسان با کارگزار و انعطاف‌پذیری

- در نحوه سرویس‌دهی کارگزاران مدنظر باشد، لازم است از خدمات کارگزاران مختلف با توجه به نیازمان استفاده کنیم. اهم عناصر تأثیرگذار در انتخاب کارگزاران به شرح زیر است:
- الف. اولویت بر اساس هزینه
 - ب. اولویت از لحاظ سرعت و سهولت در ارائه خدمات
 - ج. اولویت از لحاظ فراگیری و جامعیت مجموعه
 - د. اولویت از لحاظ ارتباط آسان
 - ه. اولویت از لحاظ انعطاف پذیری (شهمیرزادی، ۱۳۷۹).

گردآوری و مستندسازی منابع تهیه‌شده از خارج

در فرآیند خدمات تحویل مدرک، بخشی از منابع علمی برای متقاضیان از خارج کشور تهیه می‌شود. به دلیل پرداخت هزینه زیاد برای تهیه این‌گونه منابع، و مدت زمان لازم برای تهیه آنها، به نظر می‌رسد مستندسازی مشخصات کتاب‌شناختی این منابع و نگهداری و سازماندهی اصل آنها در بخشی خاص، و فراهم‌کردن امکان جستجو و دسترسی سریع به آنها به‌صرفه و لازم است. از این رهگذر، می‌توان قبل از سفارش مدرک از خارج، از طریق جستجو در بانک اطلاعات کتاب‌شناختی تشکیل شده از مشخصات کتاب‌شناختی منابع تهیه شده از خارج در بخش تحویل مدرک، از احتمال سفارش مجدد و تحمیل هزینه اضافه جلوگیری نمود و در مدت زمان کمتر و با هزینه ناچیز تکثیر، اقدام به تهیه مدرک نمود.

آشنایی با شرح وظایف بخشهای مختلف در واحد خدمات تحویل مدرک (نمونه پیشنهادی)

•وظایف رئیس

- برنامه‌ریزی بلندمدت و کوتاه‌مدت برای بخش با توجه به برنامه‌ها و نیازهای مؤسسه مادر و توجیه مدیر مرکز در خصوص برنامه‌ها
- جذب بودجه و امکانات مورد نیاز واحد
- جذب نیرو و برنامه‌ریزی در جهت تقویت تخصصی و عمومی کارکنان واحد
- نظارت بر نحوه فعالیت کارکنان قسمتهای مختلف
- تقسیم کار و گزارش‌گیری از فعالیتهای کارکنان
- برنامه‌ریزی در زمینه تعیین قیمت خدمات، شیوه‌های دریافت هزینه خدمات، گزارش و تحویل درآمدهای حاصله از فعالیتهای امور مالی مرکز
- ارتباط با مؤسسات مختلف برای معرفی تواناییهای بخش و زمینه‌سازی جهت استفاده از خدمات متقابل
- مطالعه و تحقیق در راستای شناسایی شیوه‌های جدید خدمات تحویل مدرک، شناسایی نقاط قوت و ضعف فرآیندهای کاری موجود در بخشهای مختلف، شناساندن تواناییهای واحد در داخل و خارج مرکز و به کارگیری نتایج در ارتقای فعالیتهای واحد
- برقراری جلسات مستمر با مدیران ارشد مرکز مادر به منظور گزارش‌دهی، بیان مشکلات و ارائه تواناییها و فراهم‌آوری زمینه لازم به منظور دریافت امکانات مورد نیاز

•وظایف مسئول مکان‌یابی

- جستجو از منابع چاپی و الکترونیکی
- ارائه نتایج جستجو به بخشهای مرتبط
- تکمیل فرمهای مرتبط با فرآیندهای کاری به ترتیب اولویت با رعایت استانداردهای مورد نظر
- محاسبه هزینه خدمات ارائه شده
- ارائه گزارش ماهانه از خدمات قسمت و بیلان مالی آن
- انتقال نظرات، مشکلات و نیازها به مدیر بخش

•وظایف مسئول تهیه از سطح شهر

- پی‌گیری دریافت نتایج مکان‌یابیها از قسمت مکان‌یابی
- تکمیل فرم درخواست از مؤسسات سطح شهر در سریع‌ترین زمان
- انتقال درخواست به دو صورت حضوری و غیرحضوری به مؤسسات مربوط جهت تهیه
- تکمیل سایر اسناد و فرمهای مرتبط با فرآیندهای کاری این قسمت با رعایت استانداردهای مرتبط

- پی‌گیری دریافت پاسخ درخواستهای ارسالی به مراکز سطحشهر
- ارسال نتایج در خواستها به متقاضیان
- محاسبه هزینه خدمات ارائه شده
- ارائه گزارش ماهانه از خدمات قسمت و بیلان مالی آن
- انتقال نظرات، مشکلات و نیازها به مدیر بخش

● وظایف مسئول تهیه از شهرستانها

- پی‌گیری دریافت نتایج مکان‌یابیها از قسمت مکان‌یابی
- تکمیل فرم درخواست از مؤسسات مستقر در سایر شهرها در سریع‌ترین زمان
- انتقال درخواست به مؤسسات مربوط جهت تهیه
- تکمیل سایر اسناد و فرم‌های مرتبط با فرآیندهای کاری این قسمت با رعایت استانداردهای مرتبط
- پی‌گیری دریافت پاسخ درخواستهای ارسالی به مراکز در سایر شهرها
- ارسال نتایج در خواستها به متقاضیان
- محاسبه هزینه خدمات ارائه شده
- ارائه گزارش ماهانه از خدمات قسمت و بیلان مالی آن
- انتقال نظرات، مشکلات و نیازها به مدیر بخش

● وظایف مسئول تهیه از خارج

- پی‌گیری دریافت نتایج مکان‌یابیها از قسمت مکان‌یابی
- مکان‌یابی پایگاههای کارگزاران طرف قرارداد
- تکمیل فرم درخواست از کارگزار مورد نظر در سریع‌ترین زمان
- انتقال درخواست به مؤسسات مربوط جهت تهیه
- تکمیل سایر اسناد و فرم‌های مرتبط با فرآیندهای کاری این قسمت با رعایت استانداردهای مرتبط
- پی‌گیری دریافت پاسخ درخواستهای ارسالی به مراکز خارج کشور
- تهیه یک نسخه اضافی از منبع تهیه شده از خارج کشور به منظور نگهداری در آرشیو برای خدمات بعدی
- تکمیل کاربرگه اطلاعات کتاب‌شناختی مدرک تهیه شده از خارج و ارسال به بخش تاپب برای ورود اطلاعات در پایگاه مربوطه
- ارسال نتایج در خواستها به متقاضیان
- محاسبه هزینه خدمات ارائه شده
- ارائه گزارش ماهانه از خدمات قسمت و بیلان مالی آن
- انتقال نظرات، مشکلات و نیازها به مدیر بخش

پیوست ۱: کتاب‌شناسی خدمات تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای در زبان فارسی

۱. کرینش، گراهام پ. (۱۳۷۷). "خط مشی‌ها و پیشرفت‌های اخیر در نظام امانت بین کتابخانه‌ای و ارائه اسناد"، ترجمه ویدا بزرگ‌چمی، فصلنامه کتاب (تابستان)، دوره نهم، شماره ۲، ص ۸۸-۹۷.
۲. فرند، فردریک (۱۳۷۴). "انتقال مدارک: راه‌حلی جهانی برای یک مسأله جهانی"، ترجمه لیلا تقی‌پور، اطلاع‌رسانی (نشریه فنی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران) (زمستان)، دوره یازدهم، شماره ۲، ص ۴۳-۴۹.
۳. کلبرت، آنتونیت دلیو (۱۳۷۶). "تهیه و تحویل مدرک: ده توصیه برای آسان‌سازی درخواست از تهیه‌کنندگان مدرک"، ترجمه فردین کولائیان، فصلنامه پیام کتابخانه (پاییز)، دوره هفتم، شماره ۳، ص ۱۰۶-۱۰۷.
۴. رولبی، جنیفر (۱۳۷۵). "هزینه تحویل الکترونیکی اسناد و مدارک"، ترجمه حمید محسنی. در مرزهای نو در اطلاع‌رسانی، گزیده مقالات هیجدهمین کنفرانس بین‌المللی اطلاع‌رسانی پیوسته، لندن: ۱۹۹۴. تهران: چرتکه، ص ۱۱۵-۱۲۷.
۵. دیلک چیتن، داماکارا عمر لی اغلو (۱۳۷۵). "چالش تکنولوژی تحویل مدرک در مقابل مالکیت از دیدگاه کشورهای در حال توسعه"، ترجمه آتش جعفرنژاد. در گزیده مقالات ایفلا ۹۵، ترکیه: ۲۰-۲۶ اوت ۱۹۹۵، تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ص ۱۱۹-۱۲۶.
۶. مالینکو نیکو، راس میشل (۱۳۷۲). "دنیای جدید و متهور اطلاعات"، ترجمه محسن عزیز. اطلاع‌رسانی (بهار)، دوره دهم (جدید)، شماره ۱، ص ۵۶.

۷. مهران، جعفر (۱۳۷۲). "تکنولوژی پل‌های اطلاعاتی"، اطلاع‌رسانی (تابستان و پاییز)، دوره دهم (جدید)، شماره ۲ و ۳ ص ۲۴-۲۵.
۸. پیزلی، جننفر (۱۳۷۳). "تحویل مدرک: مباحثی پیرامون تهیه اطلاعات"، ترجمه نرجس جواندل. اطلاع‌رسانی (تابستان و پاییز)، دوره دهم (جدید)، شماره ۲ و ۳، ص ۷۶-۷۹.
۹. بکری ابوبکر، احمد (۱۳۷۶). "تبادل مدرک از کتابخانه به کتابخانه دیگر نمونه دیگر رویارویی"، ترجمه زهره میرحسینی. در مجموعه مقالات کاملیس ۴، تهران: ۲۹-۳۱ خرداد ۱۳۷۴. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ص ۳۵۰-۳۶۰.
۱۰. __، (۱۳۷۶). "استفاده از خدمات تحویل مدرک کتابخانه ملی انگلستان BLDSC"، ترجمه جواد بشیری، فصلنامه پیام کتابخانه (زمستان)، دوره هفتم، شماره ۴، ص ۹۶-۱۰۲.
۱۱. محسنی، حمید (۱۳۷۶). "استینفو و خدمات تحویل مدرک"، فصلنامه کتاب (بهار و تابستان)، دوره هشتم، شماره ۱ و ۲، ص ۱۰۸-۱۰۲.
۱۲. بشیری، جواد (۱۳۷۶). "خدمات تحویل مدرک در کتابخانه بریتانیا"، پژوهشنامه اطلاع‌رسانی (پاییز)، سال اول، شماره ۴، ص ۶-۷.
۱۳. علی انور، ممتاز (۱۳۷۶). "خدمت فراهم‌آوری مدرک در کشورهای اسلامی، وضع موجود و نظام‌های پیشنهادی"، ترجمه عبدالحسین آذرنگ. در مجموعه مقالات کاملیس، تهران: ۲۹-۳۱ خرداد ۱۳۷۴. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ص ۳۶-۴۶.
۱۴. فیالبرانت، نانسی (۱۳۷۱). "تحویل مدرک به وسیله ماهواره"، ترجمه اکرم ربیعی. فصلنامه کتاب (تابستان و پاییز)، دوره دوم، شماره ۲ و ۳، ص ۸۸-۹۵.
۱۵. کروتی، اولریخ (۱۳۷۲). "آدونیس: درمیان اسطوره و واقعیت، تهیه آزمایشی با استفاده از تکنولوژی CD-ROM"، ترجمه سیمین‌دخت بردبار مازندرانی، اطلاع‌رسانی (بهار)، دوره دهم (جدید)، شماره ۱، ص ۸۱-۸۶.
۱۶. ضمیری، امیره و فرشته میرچی (۱۳۶۹). "دومین کنفرانس بین‌المللی امانات، ۱۹-۲۱ نوامبر ۱۹۹۰-لندن"، فصلنامه کتاب (تابستان- زمستان)، دوره اول، شماره ۲-۴، ص ۴۷۶-۴۸۲.
۱۷. سیل، الیزابت (۱۳۷۹). "آگاهی‌رسانی جاری الکترونیکی در محیط جمعی"، ترجمه علی رادباوه در فراگام‌هایی. در اطلاع‌رسانی (۳)، گزیده مقالات بیستمین کنفرانس بین‌المللی اطلاع‌رسانی پیوسته، لندن: دسامبر ۱۹۹۶. تهران: مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهاد سازندگی، ص ۷۹-۹۲.
۱۸. محسنی، حمید (۱۳۷۶). "اینترنت، مجموعه‌سازی و خدمات تحویل مدرک". در اینترنت، جنبه‌های نظری و کاربردی آن در کتابخانه‌ها، مراکز آموزشی و تحقیقاتی. تهران: نشر کتابدار، ص ۱۱۳-۱۳۶.
۱۹. __ (۱۳۷۷). "دستیابی به اطلاعات در شبکه‌های باز، محاسبه، پرداخت و حق تکثیر"، ترجمه فاطمه فهیم‌نیا. فراگام‌هایی در اطلاع‌رسانی (۲)، گزیده مقالات نوزدهمین کنفرانس بین‌المللی اطلاع‌رسانی پیوسته، لندن: ۵-۷ دسامبر ۱۹۹۵. تهران: مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهاد سازندگی، ص ۲۷-۴۶.
۲۰. محسنی، حمید (۱۳۷۷). سفارش و خدمات تحویل مدرک (کتاب، پایگاه اطلاعاتی، مجله...). تهران: مؤلف.
۲۱. نشاط، نرگس (۱۳۷۹). نظام‌های همکاری بین کتابخانه‌ای. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
۲۲. مهدوی، محمدنقی (۱۳۶۷). امانت بین‌کتابخانه‌ای: اصول و رهنمودها. تهران: مرکز اسناد و مدارک علمی.
۲۳. ویونگ، ادموند (۱۳۷۵). "مراکز اطلاع‌رسانی و خدمات آگاهی‌رسانی جاری"، ترجمه عباس گیلوری. اطلاع، سال دوم، ش ۱۴ و ۱۵، ص: ۹-۱۱، ۲۷-۲۸.
۲۴. غفاری، نسرین (۱۳۷۶). "بررسی وضعیت تهیه و تحویل مدارک کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های جامع شهر تهران". پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
۲۵. محسنی، حمید (۱۳۷۶). "بررسی چگونگی دسترسی به مقالات غیر فارسی در مراکز آموزشی و تحقیقاتی وزارت جهاد سازندگی". پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
۲۶. شه‌میرزادی، طیبه (۱۳۷۹). "مطالعه تطبیقی ساختار و محتوای سایتهای مهم خدمات تحویل مدرک در وب و ارائه الگوی عملیاتی مناسب جهت استفاده از خدمات تحویل مدرک در ایران". پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.
۲۷. صنعت‌جو، اعظم (۱۳۷۹). "بررسی توزیع موضوعی، جغرافیایی، نیروی انسانی و خدمات تحویل مدرک مراکز تحقیقاتی جهاد سازندگی". پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه فردوسی مشهد.

۲۸. حسینی، حسن (۱۳۵۲). "امانت بین کتابخانه‌ها در ایران". پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد کتابداری دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
۲۹. کولائیان، فردین (۱۳۷۸). "مروری بر فعالیتهای خدمات تحویل مدرک در مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهادسازندگی". پژوهشنامه اطلاع‌رسانی (بهمن)، سال سوم، شماره ششم، ص ۶-۸.
۳۰. کولائیان، فردین (۱۳۷۸). "Docdel.com بهترین سایت برای شناسایی خدمات تحویل مدرک". پژوهشنامه اطلاع‌رسانی (بهمن)، سال سوم، شماره ششم، ص ۹.
۳۱. کولائیان، فردین (۱۳۷۹). "سرویس‌دهندگان موضوعی خدمات تحویل مدرک درجهان". پیام کتابخانه (زمستان)، سال دهم، شماره چهارم، ص ۳۶-۵۳.
۳۲. مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهاد کشاورزی (۱۳۸۰). "نخستین ارزیابی مؤسسات یوزیدیک و یورولوگ از وضعیت خدمات تحویل مدرک در اروپا". ترجمه فردین کولائیان. مجموعه گزارشات علمی: شماره فروست: ۱۵۰/گ ع.
۳۳. ابوت، کریستین (۱۳۷۷). سنجش عملکرد در خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی. ترجمه علیرضا بهمین‌آبادی. تهران: مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهاد سازندگی، ص ۹.
۳۴. پل، رزویتا، پیتر تی، بوی خورست (۱۳۷۸). ارزشیابی کیفی: رهنمودهای بین‌المللی برای سنجش عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی. ترجمه عبدا الله نجفی. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها(سمت)، ص ۱۰۳-۱۱۲.

پی‌نوشتها

1. access point
2. access
3. holding
4. catalogue
5. union catalogue
6. Online Public Access Catalogue (OPAC)
7. bibliographical database

منابع

- افشارزنجانی، ابراهیم [و دیگران] (۱۳۷۸) "اینترنت، جنبه‌های نظری و کاربردی آن". کتابخانه‌ها، مراکز آموزشی و تحقیقاتی. تهران: نشر کتابدار.
- سلطانی، پوری، فروردین، راستین (۱۳۷۹). دانشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: فرهنگ معاصر.
- شهمیرزادی، طیب (۱۳۷۹). "مطالعه تطبیقی ساختار و محتوی سایتهای مهم خدمات تحویل مدرک در وب و ارائه الگوی عملیاتی مناسب جهت استفاده از خدمات تحویل مدرک در ایران". پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.
- کینن، استلا (۱۳۷۸). فرهنگ فشرده علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی. ترجمه و تدوین فاطمه اسدی گرگانی. تهران: نشر کتابدار.
- مجله...). تهران: مؤلف.
- محسنی، حمید (۱۳۷۷). انتخاب منابع اطلاعاتی (کتاب، پایگاه اطلاعاتی، محسنی، حمید (۱۳۸۲). مجموعه‌سازی و خدمات تحویل مدرک. تهران: نشر کتابدار.
- مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهاد کشاورزی (۱۳۸۰). " نخستین ارزیابی مؤسسات یوزیدیک و یورولوگ از وضعیت خدمات تحویل مدرک در اروپا". ترجمه فردین کولائیان. (مجموعه گزارشات علمی: شماره فروست: ۱۵۰/گ ع).
8. Faster, cheaper document delivery: avoiding post-processing headaches Available at www.online.com/onlinemag/OL1999/hawley11.html