
شناسایی و انتخاب مراکز مناسب خدمات تحویل مدرک در دنیا

(۱) اشرف السادات فولادی (۲) طیبه شه میرزادی

چکیده: با توجه به اهمیت دسترسی به اطلاعات در برابر جمع‌آوری صرف آن، در تحقیق حاضر ده تارنمای (وبسایت) مهم خدمات تحویل مدرک در دنیا، که دارای بیشترین بسامد استنادی در راهنماهای درون‌خطی و منابع چاپی می‌باشند، شناسایی و مورد بررسی قرار گرفتند تا ضمن ارزیابی، براساس شاخص‌ها و سیاست‌های پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران انتخاب و معرفی شوند. این مراکز براساس شاخص‌های مهمی مانند تنوع مدرک، حوزه موضوعی، شیوه‌های درخواست مدرک، شیوه‌های تحویل مدرک، زمان پاسخگویی، امکانات پرداخت، هزینه و حق مؤلف مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. نتایج با استفاده از جدول‌ها و نمودارها به روش آماری استخراج شده است. مهم‌ترین نتایج به دست آمده عبارتند از: براساس تنوع مدرک مراکز LHL, BL و Doc Deliver در مرتبه اول قرار دارند. براساس جامعیت موضوعی مراکز UMI, ISI, Ingenta, Infotrieve, CISTI, BL, Doc Deliver در یک سطح قرار گرفته‌اند. هر ده تارنمای موضوع علوم پایه را تحت پوشش قرار می‌دهند. براساس تنوع شیوه تحویل مدرک، تنوع هزینه پرداختی، تنوع در زمان پاسخگویی BL؛ تنوع شیوه درخواست ISI؛ تنوع در امکانات پرداخت Ingenta مناسب‌ترین انتخاب‌ها هستند. همچنین براساس نوع خاص مدارک مرکز NTIS برای گزارش‌های فنی، UMI برای کتاب‌های کمیاب و پایان‌نامه‌ها جزو مهم‌ترین مراکز قرار دارند.

کلیدواژه‌ها: تحویل مدرک، معیارهای ارزیابی، مراکز اطلاع‌رسانی، حق مؤلف، هزینه

۱. مقدمه

امروزه حجم روزافزون انتشارات، هزینه سنگین تهیه اطلاعات و نگهداری آن، کمبود بودجه و نیروی انسانی و غیره، کتابداران کتابخانه‌ها و مراکز اسناد را به این واقعیت سوق داده

است که خرید و نگهداری تمامی اطلاعات مورد نیاز مراجعه‌کنندگان ممکن نیست. در طرح راهبردی کتابخانه بریتانیا در دهه ۱۹۹۰، یکی از اولویت‌ها «دسترسی جامع به دانش و توزیع سریع اطلاعات» و رساندن آن به متقاضی می‌باشد. در عصر کنونی تهیه و دسترسی به اطلاعات یکی از وظایف اصلی کتابخانه‌ها است. چنانچه کتابخانه‌ای قادر به خرید منابع اطلاعاتی مورد نیاز نباشد برای رفع این مشکل از امانت بین کتابخانه‌ای، اشتراک منابع، فناوری‌های نوین برای ذخیره منابع اطلاعاتی و خدمات تحویل مدرک دیگر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بهره می‌برد. تحول شگفت‌انگیز خدمات تحویل مدرک در دسترسی سریع به اطلاعات و انتقال آن، در رشد و توسعه فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و غیره یک جامعه محسوس است. در نتیجه شناسایی و دسترسی و استفاده مؤثر از خدمات تحویل مدرک، در محیط‌های جدید الکترونیکی مانند اینترنت از مسائل بسیار مهم به‌شمار می‌آید. با استفاده از شبکه جهانی وب می‌توان به حجم اطلاعات به‌صورت فرامتنی با هزینه ارزان و با سرعت بالا دسترسی پیدا کرد.

۲. بیان مسأله

امروزه با توجه به مسئله افزایش روزافزون حجم اطلاعات از یک طرف و کمبود بودجه و منابع مالی و فضای مورد نیاز برای نگهداری اطلاعات از طرف دیگر، کتابخانه‌ها و مراکز اسناد به این واقعیت پی برده‌اند که دسترسی به اطلاعات بسیار مهم‌تر از نگهداری آن می‌باشد. با توجه به استفاده وسیع از فناوری‌های جدید در امر مکان‌یابی اطلاعات و انتقال آن، گامی بلند در این زمینه برداشته شده است که زمان دسترسی به اطلاعات را تسریع نموده است. در نتیجه باید تلاش نمود تا با بهبود سرعت و کیفیت و کاهش هزینه‌ها، اطلاعات مورد نیاز را به هر نقطه از جهان و در هر زمان ارسال نمود. به‌منظور تحقق اهداف یاد شده پژوهش حاضر به روش پیمایشی، به بررسی و انتخاب مراکز خدمات تحویل مدرک در دنیا پرداخته است.

در این پژوهش ضمن شناسایی و انتخاب تارنماهای مراکز مهم تحویل مدرک در دنیا، ویژگی‌های هر یک براساس شاخص‌های یاد شده مورد بررسی قرار گرفت و راهکارهای

عملیاتی مناسب را در اختیار استفاده‌کنندگان این خدمات قرار می‌دهد. انتخاب و ارزیابی تأمین‌کنندگان مدرک متضمن این نکته است که مؤثرترین و مناسب‌ترین نظام‌ها از نقطه‌نظرهای مختلف مورد توجه قرار گیرند.

۳. هدف پژوهش

این پژوهش تلاش دارد تا ضمن شناسایی تارنماهای مراکز مهم تحویل مدرک به بررسی هر یک از خدمات این مراکز پرداخته تا ضمن ارزیابی آنها، براساس شاخص‌ها و سیاست‌های پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران انتخاب و معرفی شوند.

۴. فایده پژوهش

از آنجایی که در عصر کنونی دسترسی به اطلاعات در برابر جمع‌آوری صرف اطلاعات دارای اهمیت زیادی است، شناسایی این مراکز در اولویت قرار دارد. با توجه به اینکه پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران یکی از مراکز تهیه و تأمین مدرک می‌باشد، می‌تواند با شناسایی این مراکز و انتخاب مراکز معتبر، دامنه دسترسی به اطلاعات را در سطح وسیع‌تری گسترش دهد. این امر با توجه به سیاست‌ها و خط‌مشی تعیین شده می‌تواند الگویی مناسب جهت انتخاب بهترین و مناسب‌ترین مراکز خدمات تحویل مدرک، متناسب با نیازهای پژوهشگاه باشد. این طرح می‌تواند در راستای وظایف بخش اشتراک منابع پژوهشگاه در جهت بهره‌وری از شبکه‌های موجود به‌عنوان یکی از روش‌های تهیه اطلاعات از خارج از کشور مورد استفاده قرار گیرد. از آنجایی که هزینه پرداخت اطلاعات و زمان دسترسی به آنها از شاخص‌های تعیین شده برای مراکز خدمات تحویل مدرک است، می‌توان در هزینه‌ها به میزان قابل توجه‌ای صرفه‌جویی نمود و همچنین زمان دسترسی به اطلاعات را به حداقل رسانید.

۵. پیشینه پژوهش در ایران

محقق (۱۳۷۵) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود به تعیین میزان اهمیت و به کارگیری موضوع مبادله اطلاعات و مدارک در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران می‌پردازد. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد ۴۹/۵ درصد از این کتابخانه‌ها با یکدیگر مبادله اطلاعات و منابع دارند. عدم وجود فهرست‌های مختلف از منابع، عدم آگاهی و اعتقاد مدیران، کمبود امکانات و تجهیزات پیشرفته کافی، عدم همکاری کتابخانه‌ها از مهم‌ترین دلایل عدم پیشرفت مبادله اطلاعات و منابع در کتابخانه‌ها می‌باشد.

غفاری (۱۳۷۶) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود توان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران را از نظر مکان‌یابی، ارائه مدارک، شناسایی مشکلات مربوط به دستیابی یا عدم دستیابی به مدارک مورد بررسی قرار داد. براساس این پژوهش ۸۴/۷۷ درصد منابع به‌دست آمده را مقاله‌ها و مجلات تشکیل می‌دهند و ۲۹/۸۵ درصد اطلاعات، یعنی بیشترین منابع به‌دست آمده، در زمینه فنی و مهندسی است. میزان دستیابی به مقاله‌های علوم پایه از داخل کشور بیش از دریافت آنها از طریق کتابخانه بریتانیا است. زمان اعلام شده برای دریافت منابع از داخل کشور دو برابر دریافت منابع از کتابخانه بریتانیا است. ۷۵ درصد کتابخانه‌های مورد بررسی عضو سیستم امانت بین کتابخانه‌های داخل کشور هستند. بیشتر کتابخانه‌های مورد پژوهش برای مبادله منابع در داخل کشور از پست و در خارج کشور از نمابر و پست الکترونیکی استفاده می‌کنند. کلیه منابع مورد نیاز داخل و خارج کشور از طریق پست دریافت می‌شود. منبع تأمین‌کننده اطلاعات در شهر تهران را بیشتر سازمان‌ها و مؤسسات تحقیقاتی تشکیل می‌دهند و دانشگاه‌ها نقش عمده‌ای در تهیه اطلاعات ندارند.

محسنی (۱۳۷۶) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود به وضعیت دسترسی به مقاله‌های غیرفارسی در مراکز آموزشی و تحقیقاتی وزارت جهاد سازندگی از نظر همکاری بین کتابخانه‌ای، استفاده از خدمات کارگزاران اطلاعات، سرعت، میزان دسترسی، قیمت، سهولت استفاده از خدمات تحویل مدرک، امکانات، لوازم و تجهیزات و نیروی انسانی پرداخته و به این نتایج دست یافت: ۹۲/۳ درصد مراکز بودجه‌ای مستقل برای تهیه مقاله‌ها غیرفارسی ندارند، ۸۰ درصد مراکز کمتر از ۳۰۰ دلار در سال برای تهیه مقاله از خارج کشور هزینه می‌کنند، ۷/۱۸ درصد مراکز فقط از طریق مراکز اطلاع‌رسانی مقاله غیرفارسی

خود را تهیه می‌کنند، ۹۲/۳ درصد مراکز فقط از طریق مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهاد سازندگی اقدام به مکان‌یابی مقاله می‌کنند، ۳۸/۵ درصد مراکز برای دریافت مقاله غیرفارسی بیشتر از ۲۰ روز و ۲۸/۲ درصد بین ۱۵ تا ۲۰ روز وقت صرف می‌کنند، ۶۱/۵ درصد مراکز برای تهیه مقاله‌های که در داخل کشور وجود ندارد از طریق کشورهای خارجی نیز اقدام می‌کنند که ۹۲/۳ درصد آنها، مرکز اطلاع‌رسانی را به‌عنوان کارگزار انتخاب نموده‌اند.

شه‌میرزادی (۱۳۷۹) در پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد خود تمامی مؤسسات و مراکز تحقیقاتی - دانشگاهی ایران که دارای خدمات تحویل مدرک و تهیه اسناد از خارج کشور بوده‌اند را از نقطه‌نظر هزینه، زمان، شیوه درخواست و دریافت، روش پرداخت، نوع منبع و غیره مورد بررسی قرار داده است و همگام با آن ۱۰ تارنمای مهم دارای بیشترین بسامد استنادی در راهنماهای درون‌خطی راه، از نظر ساختاری و محتوایی (پوشش، زمینه موضوعی، شیوه‌های درخواست و تحویل مدرک، هزینه، خدمات ویژه، زمان پاسخگویی و غیره) مورد بررسی قرار داده است. نتایج با استفاده از جدول‌ها و نمودارها به روش آماری استخراج گشته و در جهت ارائه بهینه پژوهش برای تأمین مدرک، نتایج و پیشنهادهایی را ارائه کرده است. مهم‌ترین نتایج عبارتند از اینکه برای تأمین کتاب‌های نایاب و پایان‌نامه‌ها UMI، امانت کتاب BLDSC، از نظر تنوع مدارک BLDSC، گزارش‌های فنی NTIS، استانداردها LHL، پروانه‌های ثبت اختراع BLDSC، هزینه مدارک با توجه به شیوه تحویل (پست) Infortrieve، دورنگار CISTI، Uncover مناسب‌ترین انتخاب‌ها هستند. شیوه تحویل و دریافت تمامی آنها تقریباً مشابه است. در این تحقیق مشخص شده که ۳۷/۳ درصد مراکز تحقیقاتی و دانشگاهی از خدمات تحویل مدرک استفاده می‌نمایند. در تمامی مراکز استفاده از خدمات BLDSC در اولویت قرار دارد.

تاجور (۱۳۸۲) در پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد خود وضعیت موجود خدمات تحویل مدرک در ایران راه، در سه جامعه آماری (مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری، پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران و دانشگاه تربیت مدرس) از نقطه‌نظر هزینه، روش‌های تقبل هزینه و ارسال صورتحساب، نحوه دریافت سفارش، نحوه ارسال مدرک، پوشش، زمان پاسخگویی، حق مؤلف، ضریب اطمینان تأمین اطلاعات، سهولت دسترسی به

خدمات و استفاده از ابزارها، سرعت، نوع مدرک، انعطاف‌پذیری و عوامل دیگر مورد بررسی و مقایسه قرار داده است. براساس نتایج حاصل از این پژوهش، مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری به دلیل جامعیت موضوعی، سهولت دسترسی به خدمات و استفاده از ابزارها، ضریب اطمینان تأمین اطلاعات، دارا بودن بیشترین روش‌های دریافت و ارسال مدرک به‌عنوان مرکزی برای تهیه مدارک دارای بیشترین امتیاز می‌باشد.

حیدری (۱۳۸۳) در پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد خود، پیشینه و وضعیت خدمات تحویل مدرک در جهان و ایران مورد مطالعه قرار داده است. براساس نتایج این پژوهش، ۵۷/۵ درصد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی داخلی از خدمات تحویل مدرک خارج کشور استفاده می‌نمایند و ۹۷/۵ درصد این مراکز هم در زمینه خدمات تحویل مدرک داخل کشور فعالیت می‌نمایند. ۵۸/۸ درصد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی داخلی استفاده‌کننده از خدمات تحویل مدرک خارج کشور، از مرکز تهیه مدرک کتابخانه بریتانیا استفاده می‌نمایند. پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران هم با تهیه اطلاعات برای ۳۹ درصد از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی داخلی، بیشترین سرویس را در بین مراکز داخلی تحویل مدرک، ارائه می‌نماید. هنوز ۴۲/۷ درصد از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی داخلی از پست برای جا به جایی مدارک استفاده می‌نمایند. از میان منابع اطلاعاتی مورد استفاده در خدمات تحویل مدرک، مقاله‌های مجلات ۶۱/۳ درصد درخواست‌ها را به خود اختصاص می‌دهند. با توجه به نتایج حاصل طرح تهیه تارنمای خدمات تحویل مدرک ایران، پیشنهاد گردیده و نمونه آن طراحی و ارائه شده است.

۶. پیشینه پژوهش در خارج از ایران

مک فارلن^۱ (۱۹۹۲) در مقاله‌ای تحت عنوان «مقایسه‌ای میان خدمات تحویل مدرک مربوط به علوم» به توصیف پروژه آزمایشی کتابخانه شیمی دانشگاه واشینگتن واقع در سنت‌لوئیز پرداخت. در این مقاله نتایج تجزیه و تحلیل مقایسه‌ای استفاده از ۹ کارگزار اطلاعات تجاری آمده است. در این تجزیه و تحلیل کارگزاران براساس قیمت، زمان پاسخگویی، کارایی، هزینه و میزان پاسخگویی با هم‌دیگر مقایسه شده‌اند. کتابخانه‌های مزبور از خدمات تحویل مدرک چکیده‌نامه شیمی استفاده می‌کنند.

تورنتون^۲ و فونگ^۳ (1994) در پژوهشی تحت عنوان «انتخاب تحویل مدرک: یک طرح مطالعاتی از نظام دانشگاه کلرادو» به بررسی امکان استفاده از خدمات تحویل مدرک تجاری به جای سیستم امانت بین کتابخانه‌ای، که در سال ۱۹۹۳ بین ۵ کتابخانه ایجاد گردید، پرداختند و سه کارگزار تحویل مدرک: UMI, Uncover, BLDS از نقطه‌نظر هزینه، سرعت عمل، رضایت استفاده‌کنندگان، کیفیت تصاویر مدرک مورد ارزیابی قرار گرفتند. نتایج به‌دست آمده نشان داد از طریق این ارسال‌کنندگان تجاری در کتابخانه‌هایی با مجموعه کم و جمعیت مراجعین بالا، درصد بالایی از درخواست‌های استفاده‌کنندگان پاسخ گفته می‌شود.

کورسمان^۴ و دورنیک^۵ (1994) در پژوهشی تحت عنوان «تحویل مدرک: مقایسه‌ای میان کارگزاران تجاری مدرک و خدمات امانت بین کتابخانه‌ای» به بررسی هزینه‌ها و زمان پاسخگویی میان خدمات امانت بین کتابخانه‌ای سنتی و چهار کارگزار اطلاعات تجاری می‌پردازد. از اکتبر ۱۹۹۱ تا فوریه ۱۹۹۲، تعداد ۵۲ مقاله از طریق سیستم OCLC به‌طور هم‌زمان از کتابخانه‌های دانشگاهی و چهار کارگزار اطلاعات تقاضا گردید و نتایج حاصل نشان داد که تهیه مقاله از طریق امانت بین کتابخانه‌ای سنتی دارای بیشترین هزینه - کارایی است.

علی انور (1995) در مقاله پژوهشی خود تحت عنوان «خدمت فراهم‌آوری مدرک در کشورهای اسلامی: وضع موجود و نظام پیشنهادی» وضعیت کنونی خدمات و تهیه و عرضه مدارک را در کشورهای مسلمان، مورد بررسی قرار می‌دهد و به این نتیجه می‌رسد که از میان ۳۰ کشور سرآمد در حال توسعه، که مواد و مطالب علمی تولید می‌کنند، فقط ۱۱ کشور مسلمان هستند. پرسشنامه‌ای جهت بررسی خدمات فراهم‌آوری در ۵۸ کتابخانه، در ۳۷ کشور مسلمان فرستاده شد که از ۲۲ کتابخانه پاسخ‌دهنده ۲۱ کتابخانه (۹۵/۴۵ درصد) تأیید کردند که به منابع علمی و فنی خارجی موجود در کشورهايشان دسترسی دارند. وی در پایان تحقیق خود، پیشنهاد می‌کند جهت عدم وابستگی اطلاعاتی به کشورهای دیگر، کشورهای اسلامی جهت تهیه و تأمین مدرک با یکدیگر همکاری نمایند. بهم^۶ و هانسن^۷ (1997) در مقاله‌ای تحت عنوان «ارزیابی تحویل مدرک در دانشگاه ایلینویز جنوبی در ادوارد زویل» به توصیف یک طرح آزمایشی در کتابخانه دانشگاه ایلینویز

جنوبی پرداختند. در این طرح مطالعه‌ای مقدماتی در استفاده از خدمات تحویل مدرک برای تهیه مقاله‌های نشریاتی که در کتابخانه موجود نیست در ۳ گروه اقتصاد، انگلیسی، شیمی از طریق انتخاب ۳ مرکز تأمین‌کننده مدرک UMI، ISI و EBSCODOC صورت پذیرفت. پس از انجام طرح مذکور همه پاسخ‌دهندگان از سرعت ارسال مدرک هر ۳ ارسال‌کننده رضایت داشتند و همچنین پاسخ‌های حاصل از پرسشنامه‌ها حاکی از آن است که با توجه به بررسی حاضر، دستیابی مستقیم به اطلاعات از طریق تأمین‌کنندگان تحویل مدرک بسیار مناسب‌تر از سرویس‌های امانت بین کتابخانه‌ای مرسوم می‌باشد.

فینی^۸ (1997) در مقاله پژوهشی خود تحت عنوان «انتخاب و ارزیابی تأمین‌کنندگان اسناد» بر این باور است که برای ارزیابی و انتخاب تأمین‌کنندگان مؤثرترین و مناسب‌ترین نظام‌ها، مسائلی که در این میان باید مورد توجه قرار گیرد شامل هزینه‌ها و مخارج، پوشش، زمان تحویل از زمان دریافت سفارش، زمان تأمین سفارش، حق مؤلف، راحتی استفاده و انتخاب‌های موجود برای سفارش می‌باشد. وی در نتیجه‌گیری به‌دست آمده بیان می‌دارد راهنماهایی که برای انتخاب و ارزیابی تأمین‌کنندگان اسناد ترسیم شده‌اند باید به‌طور مرتب - با توجه به پیشنهادها - مورد بررسی قرار گیرند تا متضمن این مسئله باشند که کتابخانه بهترین خدمات تأمین اسناد را به استفاده‌کنندگان ارائه می‌نماید. علاوه بر این، کتابخانه نیاز دارد که از تغییرات فناوری و امکاناتی که توسط فناوری‌های جدید مخابراتی ارائه می‌شود و می‌تواند بر روی جهت‌گیری آینده در زمینه تأمین اسناد اثر بگذارد و همین‌طور از تأمین‌کنندگان جدید اسناد و خدمات جدیدی که آنها ارائه می‌کنند، آگاه باشد.

واتکینز^۹ (1999)، در مقاله پژوهشی خود تحت عنوان «به‌کارگیری فلوچارت‌ها در خدمات تحویل مدرک کتابخانه دانشگاهی»، در مورد روش‌ها و فرآیندهای استفاده از فلوچارت‌های طراحی‌شده در خدمات تحویل مدرک کتابخانه دانشگاهی بحث می‌کند. در طراحی این فلوچارت‌ها توسعه، سرعت دسترسی به مقاله‌ها و کاهش هزینه‌ها در نظر گرفته شده است. وی در تحقیق خود این فرآیند را منحصر به کتابخانه دانشگاهی نمی‌داند، بلکه به اکثر سازمان‌ها و کتابخانه‌هایی که می‌خواهند بخش تحویل مدرک داشته باشند چنین فرایندی را توصیه کرده است. فلوچارت‌ها در شکل ساده و قابل اجرا طراحی شده است.

وانگ^{۱۰} و لیاو^{۱۱} (1999)، در مقاله پژوهشی خود تحت عنوان «تجزیه و تحلیل راهبرد رقابتی در خدمات تحویل مدرک بین‌المللی در تایوان» به مطالعه و بررسی خدمات تحویل مدرک بین‌المللی پرداخته است. در این تحقیق، وی خدمات تحویل مدرک را هم از دید کتابخانه و هم از دید کارگزاران اطلاعات مورد بررسی قرار داده و این سیستم را میان تایوان و دیگر کشورها مورد مقایسه قرار داده است. پس از بررسی وضعیت جاری خدمات تحویل مدرک و به‌کارگیری فنون تجاری راه‌هایی را جهت توسعه خدمات تحویل مدرک ارائه کرده است.

لیونگ^{۱۲} (1999)، در مقاله خود تحت عنوان «انتخاب فروشندگان خارجی تأمین مدرک» ضوابط و شرایطی که این فروشندگان باید دارا باشند، ارزیابی اقداماتی که در روند تأمین مدرک دارند، بررسی داده‌های آماری درخواست‌های انجام شده در مدت زمان تهیه درخواست‌ها و غیره را ارائه کرده است.

۷. پرسش‌های اساسی پژوهش

- ۱-۷. مهم‌ترین مراکز خدمات تحویل مدرک قابل استفاده براساس نیازهای اطلاعاتی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران کدامند؟
- ۲-۷. مهم‌ترین شاخص‌های مناسب جهت انتخاب و ارزیابی مراکز خدمات تحویل مدرک کدام است؟
- ۳-۷. الگوی استفاده از خدمات تحویل مدرک خارجی در داخل کشور چگونه باید باشد؟

۸. روش پژوهش

روش پژوهش، روش پیمایشی می‌باشد. درباره‌ی روایی آن می‌توان گفت با توجه به اینکه این پژوهش به شناسایی مراکز خدمات تحویل مدرک در دنیا می‌پردازد و انتخاب معیارهای مناسب جهت ارزیابی این مراکز را مورد مطالعه قرار می‌دهد، از روش پیمایشی استفاده شده است. نمونه‌های مورد بررسی یک به یک تجزیه و تحلیل شده و نتایج براساس آن شکل می‌گیرند.

۹. جامعه مورد مطالعه

در این پژوهش ده مرکز مهم خدمات تحویل مدرک در دنیا که دارای بیشترین بسامد استنادی در راهنماهای درون خطی و منابع چاپی می‌باشند شناسایی و مورد بررسی قرار گرفته‌اند.

۱۰. شناسایی و انتخاب مراکز خدمات تحویل مدرک دنیا

در مرحله شناسایی مراکز مهم خدمات تحویل مدرک ابتدا در تارنماهای اینترنتی و راهنماهای درون خطی جستجو گردید و از سوی دیگر منابع چاپی (Barwik 1996; Watkins 1996; Jackson 1994; Higginbotham And Bowdin 1993; Gilmer 1994) مورد بررسی قرار گرفت و سپس با استفاده از برنامه «Access» کلیه مراکز به ترتیب الفبایی مرتب شده و در نهایت ده مرکزی که بیشترین بسامد را در منابع اینترنتی و چاپی داشتند انتخاب شدند. این مراکز عبارتند از:

1. BLDSC (The British Library Document Supply Center)
2. CISTI (Canada Institute Scientific and Technical Information)
3. CAS DDS (Chemical Abstracts Service Document Detective Service)
4. Doc Deliver
5. Infotrieve
6. Ingenta
7. ISI (Institute for Scientific Information)
8. LHL (Linda Hall Library)
9. NTIS (National Technical Information Service)
10. UMI

۱۱. شاخص‌های مناسب جهت انتخاب و ارزیابی مراکز خدمات تحویل

مدرک

با توجه به سیاست‌گذاری و تصمیمات هر کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی و همچنین سیاست‌های تأمین‌کنندگان اطلاعات، معیارهای انتخاب و ارزیابی ممکن است با یکدیگر متفاوت باشند. در واقع هیچ‌گاه کامل‌ترین تأمین‌کننده اسناد وجود ندارد، بلکه همواره انتخاب ترکیبی از این تأمین‌کنندگان و اتخاذ سیاست ارتباطی درست میان آنها بهترین الگوی انتخاب تأمین‌کنندگان اسناد خواهد بود. انتخاب نهایی هر یک از مراکز خدمات تحویل مدرک با توجه به اهداف انتفاعی یا غیرانتفاعی، سیاست‌های بازاریابی و قیمت‌گذاری، روش‌های ارسال اطلاعات، روش‌های دریافت اطلاعات، زمان پاسخگویی، حوزه موضوعی، نوع مدرک، حق مؤلف، هزینه و دیگر مسائل مشخص می‌شود.

لازم به ذکر است تأمین‌کنندگان مدرک سیاست‌های مختلفی را جهت خدمات تحویل مدرک اتخاذ می‌کنند. جستجو جهت یافتن یک تأمین‌کننده عالی و داشتن شرایط مناسب نسبت به دیگر تأمین‌کنندگان ناممکن است. جهت سیاست‌گذاری در موارد مختلف تهیه و تأمین مدرک انتخاب ترکیبی از آنها جهت دسترسی به منابع اطلاعاتی سودمند خواهد بود. در بررسی‌های به عمل آمده در منابع چاپی و اینترنتی ارائه شاخص‌های اصلی انتخاب یک مرکز خدمات تحویل مدرک شناسایی شد که عبارتند از:

۱. تنوع مدارک
۲. حوزه موضوعی
۳. شیوه‌های درخواست
۴. شیوه‌های تحویل
۵. امکانات پرداخت
۶. زمان پاسخگویی
۷. هزینه‌ها
۸. حق مؤلف

۱۲. تجزیه و تحلیل یافته‌ها

در بررسی تطبیقی و مقایسه مراکز خدمات تحویل مدرک، کلیه اطلاعات مربوط به حوزه موضوعی، تنوع مدارک، شیوه‌های درخواست، شیوه‌های تحویل، زمان پاسخگویی، امکانات پرداخت، هزینه و حق مؤلف مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

همان‌گونه که از جدول ۱ استنباط می‌شود، ۹۰ درصد مراکز خدمات تحویل مدرک مقاله‌های نشریات، ۸۰ درصد مراکز گزارش‌های فنی، ۷۰ درصد مراکز مقاله‌های کنفرانس‌ها و ۶۰ درصد مراکز مواد دیداری - شنیداری را جزو خدمات تحویل مدرک خود قرار داده‌اند. لازم به ذکر است که UMI هنوز به‌عنوان بزرگ‌ترین مرکز تهیه‌کننده پایان‌نامه و کتاب‌های کمیاب به‌شمار می‌رود. Ingenta از مهم‌ترین مراکزی است که حجم بالایی از نشریات را تحت پوشش دارد. NTIS نیز در ارائه گزارش‌های فنی مهم‌ترین مرکز می‌باشد.

DocDeliver, BL و LHL با ۱۰۰ درصد ارائه خدمات انواع مدارک در رتبه اول قرار دارند و CAS, CISTI و ISI با ۵۵ درصد تنوع مدارک در رتبه بعدی هستند.

جدول ۱ مقایسه مراکز خدمات تحویل مدرک براساس تنوع مدارک

مرکز نوع مدرک	BL	CAS	CISTI	Doc Deliver	Infotrieve	Ingenta	ISI	LHL	NTIS	UMI	تعداد	درصد
استاندارد	×	-	-	×	-	-	×	×	-	-	۴	۴۰
تک‌نگاشت	×	×	-	×	-	-	×	×	-	-	۵	۵۰
پایان‌نامه	×	-	-	×	×	-	-	×	-	×	۵	۵۰
پروانه ثبت اختراع	×	×	-	×	-	-	-	×	-	-	۴	۴۰
گزارش فنی	×	×	×	×	×	-	×	×	×	-	۸	۸۰
کتاب	×	-	×	×	-	-	-	×	-	×	۵	۵۰
مقاله‌های کنفرانس‌ها	×	×	×	×	×	-	×	×	-	-	۷	۷۰
مواد دیداری - شنیداری	×	-	×	×	-	-	-	×	×	×	۶	۶۰
نشریه	×	×	×	×	×	×	×	×	-	×	۹	۹۰
تعداد	۹	۵	۵	۹	۴	۱	۵	۹	۲	۴		
درصد	۱۰۰	۵۵	۵۵	۱۰۰	۴۴	۱۱	۵۵	۱۰۰	۲۲	۴۴		

جدول ۲ نشان داده است از ۱۰ مرکز انتخاب شده ۷ مرکز ISI، UMI، CISTI، BL، DocDeliver، Ingenta و Infotrieve در تمامی موضوعات خدمات تحویل مدرک ارائه می‌دهند. ۱۰۰ درصد مراکز حوزه موضوعی علوم پایه، ۹۰ درصد مراکز موضوع‌های مهندسی و فناوری و کشاورزی، ۸۰ درصد مراکز حوزه علوم انسانی و پزشکی و ۷۰ درصد مراکز موضوع هنر را پوشش می‌دهند.

CAS تنها مرکزی است که فقط در حوزه علوم پایه خدمات ارائه می‌دهد، LHL در موضوع علوم پایه، مهندسی فناوری و کشاورزی و NTIS به‌جز هنر، تمامی موضوع‌ها را پوشش می‌دهد.

جدول ۲ مقایسه مراکز خدمات تحویل مدرک براساس حوزه موضوعی

موضوع	مرکز	BL	CAS	CISTI	Doc Deliver	Infotrieve	Ingenta	ISI	LHL	NTIS	UMI	تعداد	درصد
علوم پایه		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	۱۰	۱۰۰
علوم انسانی		×	-	×	×	×	×	×	-	×	×	۸	۸۰
مهندسی فناوری		×	-	×	×	×	×	×	×	×	×	۹	۹۰
پزشکی		×	-	×	×	×	×	×	-	×	×	۸	۸۰
کشاورزی		×	-	×	×	×	×	×	×	×	×	۹	۹۰
هنر		×	-	×	×	×	×	×	-	-	×	۷	۷۰
تعداد		۶	۱	۶	۶	۶	۶	۶	۳	۵	۶		
درصد		۱۰۰	۱۷	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۵۰	۸۳			

با توجه به جدول ۳ چنین استنباط می‌شود که شیوه درخواست مدرک در ۹۰ درصد مراکز تحویل مدرک از طریق دورنگار انجام می‌شود. ۸۰ درصد مراکز از طریق درون‌خطی درخواست را قبول می‌کنند.

ISI با برخوردار بودن از ۶ نوع شیوه درخواست در رتبه اول و BL، LHL و NTIS با برخوردار از ۵ نوع شیوه در رتبه بعدی قرار دارند. مرکز Ingenta فقط از طریق دورنگار و درون‌خطی درخواست می‌پذیرد.

مسئله‌ای که حائز اهمیت است، مدت زمان تهیه مدارک است. برای درخواست‌های فوری و سریع استفاده از سرویس پست معقول به نظر نمی‌رسد و استفاده از دورنگار و پست الکترونیکی و درون خطی منطقی‌تر است.

جدول ۳ مقایسه مراکز خدمات تحویل مدارک براساس شیوه درخواست مدارک

مرکز شیوه درخواست	BL	CAS	CISTI	Doc Deliver	Infotrieve	Ingenta	ISI	LHL	NTIS	UMI	تعداد	درصد
پست	x	-	-	x	x	-	x	x	x	x	۷	۷۰
دورنگار	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	۹	۹۰
پست الکترونیکی	x	x	-	x	x	-	x	x	-	x	۷	۷۰
تلفن	x	x	x	-	x	-	x	x	x	-	۷	۷۰
درون خطی	x	x	x	-	-	x	x	x	x	x	۸	۸۰
پیک	-	-	-	-	x	-	-	-	-	-	۱	۱۰
تلکس	-	-	-	-	-	-	x	-	-	x	۲	۲۰
تعداد	۵	۴	۳	۳	۴	۲	۶	۵	۵	۴		
درصد	۷۱	۵۷	۴۳	۴۳	۵۷	۲۹	۸۶	۷۱	۷۱	۵۷		

با توجه به جدول ۴، ۹۰ درصد مراکز خدمات تحویل مدارک از طریق پست و دورنگار، ۶۰ درصد مراکز از طریق پیک، ۴۰ درصد از طریق سامانه آریل و درون خطی و ۳۰ درصد مراکز از شیوه پست الکترونیکی برای تحویل مدارک استفاده می‌کنند. BL با ۱۰۰ درصد بالاترین درصد را در شیوه تحویل دارد و با هر ۶ نوع شیوه فوق تحویل مدارک ارائه می‌دهد. Infotrieve، Ingenta و LHL با ۶۷ درصد در مرحله بعد و CISTI، Doc Deliver، ISI، UMI، NTIS و ISI با ۵۰ درصد و CAS با ۳۳ درصد در پایین‌ترین مرتبه قرار گرفته‌اند.

جدول ۴ مقایسه مراکز خدمات تحویل مدرک براساس شیوه تحویل مدرک

مرکز شیوه تحویل	BL	CAS	CISTI	Doc Deliver	Infotrieve	Ingenta	ISI	LHL	NTIS	UMI	تعداد	درصد
پست	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	۹	۹۰
دورنگار	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	۹	۹۰
پست الکترونیکی	x	-	-	-	-	x	-	x	-	-	۳	۳۰
سامانه آرل	x	-	-	-	x	x	-	x	-	-	۴	۴۰
پیک	x	-	x	x	x	-	x	-	x	-	۶	۶۰
درون خطی	x	-	-	-	-	x	-	-	x	x	۴	۴۰
تعداد	۶	۲	۳	۳	۴	۴	۳	۴	۳	۳		
درصد	۱۰۰	۳۳	۵۰	۵۰	۶۷	۶۷	۵۰	۶۷	۵۰	۲۲		

زمان پاسخگویی به درخواست در مراکز تحویل مدرک بسیار متنوع می‌باشد. همان‌گونه که در جدول ۵ ملاحظه می‌شود ۶۰ درصد از مراکز تا ۲۴ ساعت، ۵۰ درصد مراکز تا ۱۵ روز، ۴۰ درصد مراکز تا یک ساعت، ۴ تا ۶ ساعت یا ۴۸ ساعت به درخواست‌ها پاسخ می‌گویند. ۳۰ درصد مراکز بین دو تا سه ساعت و همان لحظه و ۲۰ درصد مراکز بیشتر از ۱۵ روز مدرک ارسال می‌کنند.

نحوه دریافت مدرک بستگی به نحوه درخواست نیز دارد، یعنی مراکزی که از امکانات پست الکترونیکی و یا دورنگار استفاده می‌کنند نسبت به دیگر مراکز مدارک را سریع‌تر به دست درخواست‌کننده می‌رسانند.

از نظر زمان پاسخگویی به درخواست مدرک می‌توان گفت BL با ۸۷ درصد بالاترین زمان‌های پاسخگویی را دارا می‌باشد. LHL با ۶۲ درصد در رتبه بعدی، CISTI و UMI با ۳۷ درصد در رتبه بعد و CAS، Inforive، Ingenta، ISI و NTIS با ۲۵ درصد و در نهایت Doc Deliver با ۱۲ درصد در پایین‌ترین رتبه زمان پاسخگویی قرار گرفته است.

جدول ۵ مقایسه مراکز خدمات تحویل مدرک براساس زمان پاسخگویی به درخواست مدرک

مرکز	BL	CAS	CISTI	Doc Deliver	Infotrieve	Ingenta	ISI	LHL	NTIS	UMI	تعداد	درصد
همان لحظه	×	-	-	-	-	×	-	-	-	×	۳	۳۰
تا یک ساعت	×	×	-	-	-	-	×	×	-	-	۴	۴۰
۲ تا ۳ ساعت	×	-	×	-	-	-	-	×	-	-	۳	۳۰
۴ تا ۶ ساعت	×	×	-	-	-	×	-	×	-	-	۴	۴۰
۲۴ ساعت	×	×	-	-	×	-	×	×	×	-	۶	۶۰
۴۸ ساعت	×	×	-	-	×	-	-	×	-	-	۴	۴۰
تا ۱۵ روز	×	-	×	×	-	-	-	-	×	×	۵	۵۰
بیشتر	-	-	×	-	-	-	-	-	-	×	۲	۲۰
تعداد	۷	۴	۳	۱	۲	۲	۲	۵	۲	۳		
درصد	۸۷	۵۰	۳۷	۱۲	۲۵	۲۵	۲۵	۶۲	۲۵	۳۷		

با توجه به جدول ۶، ۱۰۰ درصد مراکز تحویل مدرک، کارت اعتباری را به‌عنوان امکانی برای پرداخت می‌پذیرند. ۹۰ درصد سپرده‌گذاری، ۶۰ درصد با صورتحساب دوره‌ای و ۳۰ درصد مراکز کوپن یونسکو و چک نیز می‌پذیرند.

Ingenta تنها مرکزی است که از هر ۶ روش امکان پرداخت برخوردار است. BL و CAS با ۴ روش پرداخت در رتبه بعدی قرار دارند.

در کشور ما، مراکز خصوصی تأمین مدرک می‌توانند از کارت اعتباری استفاده کنند. این در حالی است که بیشتر مراکز تحقیقاتی و آموزشی دولتی فاقد کارت اعتباری می‌باشند و این به‌عنوان یک مشکل اساسی در تهیه منابع اطلاعاتی از خارج کشور می‌باشد. این محدودیت تأثیر زیادی در تهیه مدرک از نظر زمان نیز دارد.

دلیل عمده‌ای که بیشتر مراکز و مؤسسات آموزشی و تحقیقاتی در داخل کشور از خدمات تحویل مدرک BL استفاده می‌نمایند پرداخت وجه ریالی به جای ارزی، از طریق دفتر نمایندگی این مرکز در داخل کشور می‌باشد که تا حدودی مشکلات ارزی مراکز و مؤسسات آموزشی و تحقیقاتی را حل کرده است.

جدول ۶ مقایسه مراکز خدمات تحویل مدرک براساس امکانات پرداخت برای مدرک

مرکز روش پرداخت	BL	CAS	CISTI	Doc Deliver	Infotrieve	Ingenta	ISI	LHL	NTIS	UMI	تعداد	درصد
سپرده گذاری	×	×	-	×	×	×	×	×	×	×	۹	۹۰
کارت‌های اعتباری	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	۱۰	۱۰۰
کوپن یونسکو	×	-	-	-	-	×	-	-	-	×	۳	۳۰
چک	×	×	-	-	-	×	-	-	-	-	۳	۳۰
صورت‌حساب دوره‌ای	-	×	×	-	×	×	×	×	-	-	۶	۶۰
حواله	-	-	-	-	-	×	-	-	-	-	۱	۱۰
تعداد	۴	۴	۲	۲	۳	۶	۳	۳	۲	۳		
درصد	۶۷	۶۷	۳۳	۳۳	۵۰	۱۰۰	۵۰	۵۰	۳۳	۵۰		

همان‌طور که در جدول ۷ مشاهده می‌شود، هزینه ارسال مدرک با پست توسط BL ۱۲ دلار است که نسبت به سایر مراکز خدمات تحویل مدرک از نظر هزینه مناسب‌تر است (در این بررسی هزینه پرداخت یک عنوان مقاله در تارنماهای منتخب به دلار نظر گرفته شده است).

مرکز CISTI نیز با کمترین قیمت (۱۰ دلار) مدرک را با دورنگار ارسال می‌کند. مرکز LHL نیز با ارسال مدرک با شیوه دورنگار تا ۲ ساعت، ارزان‌تر از دیگر مراکز می‌باشد. CAS نیز با ۲۲/۵ دلار مدرک درخواستی را با زمان ۲۴ ساعت توسط دورنگار ارسال می‌نماید.

در این بررسی NTIS هزینه‌های متفاوتی به نسبت نوع مدرک درخواستی دارد و UMI نیز که کتاب‌های کمیاب و پایان‌نامه‌ها را ارائه می‌کند هزینه بیشتر با زمان طولانی‌تر نسبت به دیگر مراکز دارد و مرکز Ingenta نیز هزینه و ارسال هر مدرک را طبق تعرفه هر ناشر دریافت می‌کند.

توجه: در احتساب هزینه‌های مراکز Infotrieve و ISI علاوه بر هزینه‌ای که در جدول ۷ ذکر شده است، هزینه حق مؤلف و هزینه ارسال نیز اضافه می‌شود.

جدول ۷ مقایسه مراکز خدمات تحویل مدرک براساس هزینه

UMI	NTIS	LHL	ISI	Ingenta	Infotrieve	Doc Deliver	CISTI	CAS	BL	مرکز هزینه (به دلار)
-	-	۱۶	۹/۹۵	-	۱۴	۱۴/۹۵	-	۱۲/۹۵	۱۲	پست
-	-	-	-	-	۲۴	۳۳/۹۵	۳۳	۲۷/۹۵	۳۱	پیک
-	-	-	-	-	-	۱۲/۹۵	۱۰	-	۱۶/۳	دورنگار عادی
-	-	۲۱	-	-	-	-	-	۳۲/۹۵	۳۱	دورنگار تا ۲ ساعت
-	-	-	۲۲/۲۵	-	-	-	-	۲۲/۵	۲۵	دورنگار از ۲ تا ۲۴ ساعت

با توجه به جدول ۸، به جز LHL و DocDeliver تمامی مراکز خدمات تحویل مدرک انتخاب شده (۷۰ درصد) مبلغ حق مؤلف را به هزینه مدرک اضافه می‌کنند. ۲۰ درصد مراکز، حق مؤلف را به صورت مستقیم از مشتری دریافت می‌کنند. مرکز LHL به ازای هر مدرک بالای ۱۵ دلار، ۷ دلار بابت حق مؤلف دریافت می‌نماید و مرکز NTIS، چون مدارک دولتی تأمین می‌کند حق مؤلف دریافت نمی‌کند.

جدول ۸ مقایسه مراکز خدمات تحویل مدرک براساس حق مؤلف

درصد	تعداد	UMI	NTIS	LHL	ISI	Ingenta	Infotrieve	Doc Deliver	CISTI	CAS	BL	مرکز پرداخت حق مؤلف
۷۰	۷	×	-	-	×	×	×	-	×	×	×	توسط مرکز تحویل مدرک
۲۰	۲	-	-	×	-	-	-	×	-	-	-	توسط مشتری
۱۰	۱	-	×	-	-	-	-	-	-	-	-	بدون حق مؤلف

۱۳. نتایج

در این پژوهش با استفاده از روش پیمایشی ده مرکز مناسب تحویل مدرک در دنیا شناسایی و انتخاب شده‌اند، در راستای پاسخگویی به پرسش‌های اساسی نتایج این پژوهش ارائه می‌گردد:

- کتابخانه بریتانیا (BL)، کتابخانه لیندهال (LHL) و مرکز خدمات تحویل مدرک Doc Deliver تمامی انواع مدرک و منابع اطلاعاتی که شامل استاندارد، تک‌نگاشت، پایان‌نامه، پروانه ثبت اختراع، گزارش فنی، کتاب، مقاله‌های کنفرانس‌ها، مواد دیداری - شنیداری و نشریه هستند را در خدمات تحویل مدرک ارائه می‌کنند. NTIS دارای مجموعه‌ای غنی از گزارش‌های فنی، Ingenta دارای حجم زیادی از نشریات و UMI مهم‌ترین مرکز ارائه‌دهنده پایان‌نامه‌ها هستند.
- تنوع مدرک به‌عنوان یکی از شاخص‌های مهم در انتخاب مرکز خدمات تحویل مدرک به‌شمار می‌رود، چرا که پژوهشگران و محققان علاوه بر منابع چاپی به منابع غیرچاپی نیز مراجعه می‌کنند و مراکزی که بتوانند همه نوع مدرک را در اختیار مراجعه‌کنندگان خود قرار بدهند، در حداقل هستند.
- BL، CISTI، DocDeliver، Infotrieve، ISI و UMI در تمامی موضوعات علوم پایه، علوم انسانی، مهندسی و فناوری، پزشکی، کشاورزی و هنر ارائه خدمات می‌دهند. NTIS به‌جز هنر، LHL به‌جز علوم انسانی، پزشکی و هنر در بقیه موضوعات خدمات ارائه می‌کنند. CAS فقط موضوع علوم پایه را پوشش می‌دهد. لازم به ذکر است حوزه موضوعی علوم پایه در تمامی این مراکز پوشش داده می‌شوند و این برای کتابخانه‌ها و مراکزی که فقط در این حوزه موضوعی فعالیت می‌کنند، می‌تواند امتیاز بالایی به‌شمار آید.
- از نظر شیوه‌های درخواست مدرک ISI از نظر تنوع مانند پست، دورنگار، پست الکترونیکی، تلفن، درون‌خطی و دورنگار مهم‌ترین مرکز به‌شمار می‌رود. LHL، NTIS و BL هر یک با برخورداری از ۵ نوع شیوه درخواست در رتبه بعدی قرار دارند. Ingenta فقط از طریق دورنگار و درون‌خطی درخواست مدرک می‌پذیرد.
- از نظر شیوه‌های تحویل مدرک مانند پست، دورنگار، پست الکترونیکی، سامانه آریل، پیک، درون‌خطی BL تمامی روش‌های ذکر شده را در تحویل مدرک دارا می‌باشد. LHL، Ingenta، Infotrieve هر یک با برخوردار بودن از ۴ روش تحویل مدرک در رتبه بعد و UMI، NTIS، ISI، Doc Deliver، CISTI با برخوردار بودن از ۳ روش تحویل مدرک و CAS با ۲ روش در پایین‌ترین مرتبه قرار گرفته‌اند.

- از نظر زمان پاسخگویی به درخواست مدرک می‌توان گفت BL دارای بیشترین زمان پاسخگویی در ارائه خدمات می‌باشد. LHL, Ingenta, ISI, NTIS در مرتبه بعدی قرار دارند. Doc Deliver فقط زمان تا ۱۵ روز را در ارائه خدمات خود تعیین کرده است.
- در بررسی امکانات پرداخت مراکز، Ingenta از تمامی روش‌های پرداخت که شامل سپرده‌گذاری، کارت‌های اعتباری، کوپن یونسکو، چک، صورتحساب دوره‌ای و حواله می‌باشد، برخوردار است. BL و CAS هر یک با دارا بودن ۴ روش پرداخت در مرتبه بعدی قرار دارند. تنها روش پرداختی که تمامی مراکز خدمات تحویل مدرک به‌عنوان معیار پرداخت می‌پذیرند، کارت‌های اعتباری است اما در کشور ما همچنان مشکل کارت‌های اعتباری بین‌المللی برای تهیه و خرید منابع اطلاعاتی وجود دارد. روش سپرده‌گذاری نیز از روش‌های رایج پرداخت می‌باشد که مرکز تحویل مدرک CISTI تنها مرکز فاقد این روش است.
- از نظر هزینه پرداختی برای تهیه مدرک، ISI علاوه بر مبلغ ۹/۹۵ دلار هزینه ارسال مدرک، مبلغ حق مؤلف را نیز به‌طور جداگانه دریافت می‌کند. BL با هزینه ۱۲ دلار و CAS با هزینه ۱۲/۹۵ دلار برای ارسال مدرک از طریق پست، در رتبه اول و دوم قرار دارند. مرکز CISTI با دریافت ۱۰ دلار برای ارسال مدرک با دورنگار عادی، و LHL با دریافت ۲۱ دلار جهت ارسال مدرک از طریق دورنگار تا ۲ ساعت در اولویت قرار دارند.
- ۷۰ درصد از مراکز خدمات تحویل مدرک به‌صورت مستقیم نسبت به پرداخت حق مؤلف اقدام می‌نمایند که این روش بسیار مناسب‌تر از پرداخت حق مؤلف از طرف مشتری است.
- گساوی^{۱۳} در مقاله خود تحت عنوان «رعایت حق مؤلف برای خدمات هزینه بر (حق‌الزحمه‌ای) تحویل مدرک» این شاخص را یکی از مهم‌ترین شاخص‌های اصلی انتخاب مرکز خدمات تحویل مدرک عنوان کرده است.

۱۴. پیشنهادها

- ۱-۱۴. لزوم بسترسازی فرهنگی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و تغییر نگرش مدیران از مالکیت اطلاعات به دسترسی به اطلاعات و تخصیص بودجه‌ای مستقل جهت انجام این مهم در کتابخانه‌ها،
 - ۲-۱۴. اختصاص تجهیزات، نیروی انسانی، امکانات و اعتبارات مناسب جهت بهینه‌سازی و توسعه روزافزون خدمات تحویل مدرک جهت پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی محققین و پژوهشگران کشور،
 - ۳-۱۴. ایجاد مرکز ملی خدمات تحویل مدرک به‌عنوان یک پایگاه قوی جهت برقراری ارتباط با مجموعه‌های کتابخانه‌های داخل و خارج کشور،
 - ۴-۱۴. بررسی وضعیت بخش خدمات تحویل مدرک پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران جهت بهینه‌سازی خدمات این بخش،
 - ۵-۱۴. اختصاص اعتبار مالی و سپرده‌گذاری در مراکز خدمات تحویل منتخب جهت بررسی ارائه خدمات آنها.
- با توجه به بررسی و ارزیابی تارنماهای مراکز خدمات تحویل مدرک، جهت استفاده از خدمات این تارنماها، موارد ذیل پیشنهاد می‌شود:

الف. انتخاب مراکز خدمات تحویل مدرک براساس تنوع مدرک

- الف- ۱. در صورتی‌که تنوع مدرک مراکز خدمات تحویل مدرک برای مرکز مهم باشد اولویت‌های زیر را باید در نظر بگیریم:

الف-۱-۱. LHL, Doc Deliver, BL

الف-۱-۲. CAS, CISTI, ISI

- الف- ۲. چنانچه تهیه مقاله‌های نشریات برای مرکز مهم باشد، اولویت‌های زیر پیشنهاد می‌گردد:

الف-۲-۱. BL

الف-۲-۲. CISTI

الف-۲-۳. LHL

الف-۲-۴. Infotrieve

الف-۲-۵. Ingenta

الف-۳. چنانچه امانت کتاب یا تهیه فصلی از کتاب برای پژوهشگاه مهم باشد از بین مراکز منتخب، مراکز زیر پیشنهاد می شود:

الف-۳-۱. BL

الف-۳-۲. LHL, Doc Deliver

الف-۳-۳. CISTI, UMI

الف-۳-۴. UMI (برای تهیه کتابها کمیاب)

الف-۴. برای تهیه پایان نامه ها می توان از مراکز زیر بهره گرفت:

الف-۴-۱. UMI

الف-۴-۲. BL

الف-۵. اگر گزارش های فنی مهم باشد، مراکز زیر پیشنهاد می گردد:

الف-۵-۱. BL

الف-۵-۲. NTIS

الف-۵-۳. CISTI

الف-۵-۴. LHL

الف-۶. اگر تهیه استانداردها برای ما مهم باشد، مراکز زیر پیشنهاد می شوند:

الف-۶-۱. LHL

الف-۶-۲. SI, BL

الف-۶-۳. Doc Deliver

الف-۷. پروانه ثبت اختراع اگر مورد نظر باشد مراکز زیر پیشنهاد می شوند:

الف-۷-۱. BL

الف-۷-۲. LHL

الف-۷-۳. Doc Deliver

الف-۷-۴. CAS

ب. انتخاب مراکز خدمات تحویل مدرک براساس حوزه موضوعی

در انتخاب مراکز خدمات تحویل مدرک یکی از موارد مهم، حوزه موضوعی مدارک می‌باشد که برخی از مراکز تمامی موضوعات تخصصی علوم پایه، علوم انسانی، مهندسی فناوری، پزشکی، کشاورزی، هنر و غیره را پوشش می‌دهند. برخی دیگر فقط در یک موضوع خاص، مانند شیمی، مدرک ارائه می‌دهند که توجه به این مورد مهم در انتخاب مراکز اهمیت زیادی دارد.

در این بررسی بنا بر نوع کتابخانه و نیاز مرکز برای مراجعین داخل یا خارج، با توجه به پوشش موضوعی، تارنماها به شرح زیر می‌باشد:

ب-۱. چنانچه مرکز بخواهد در تمامی حوزه‌های موضوعی از خدمات تحویل مدرک فعالیت داشته باشد، اولویت‌های زیر پیشنهاد می‌گردد:

ب-۱-۱. BL

ب-۱-۲. Doc Deliver

ب-۱-۳. CISTI

پ. انتخاب مراکز خدمات تحویل مدرک براساس شیوه درخواست مدرک

یکی دیگر از موارد مهم در انتخاب مراکز خدمات تحویل مدرک شیوه درخواست می‌باشد که با توجه به امکانات و تجهیزات مرکز اولویت‌های زیر پیشنهاد می‌شود.

پ-۱. اگر درخواست مدرک از طریق پست انجام می‌گیرد مراکز زیر پیشنهاد می‌شود:

پ-۱-۱. BL, Doc Deliver, LHL

پ-۱-۲. ISI, Infotrieve

پ-۲. اگر درخواست مدرک از طریق دورنگار انجام می‌گیرد مراکز زیر پیشنهاد می‌شود:

پ-۲-۱. BL

پ-۲-۲. Doc Deliver

پ-۲-۳. CISTI

پ-۲-۴. ISI

پ-۳. اگر درخواست مدرک از طریق پست الکترونیکی انجام می‌گیرد مراکز زیر پیشنهاد می‌شود:

پ-۳-۱. BL

پ-۳-۲. Doc Deliver

پ-۳-۳. LHL, Infotrieve

پ-۳-۴. ISI, UMI

ت. انتخاب مراکز خدمات تحویل مدرک براساس شیوه تحویل مدرک

یکی دیگر از موارد مهم در انتخاب مراکز تحویل مدرک، شیوه تحویل مدرک است که پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران با توجه به امکانات خود (به غیر از شیوه آرسل)، می‌تواند مرکز BL را به‌عنوان بهترین انتخاب که تمامی شیوه‌ها را دارا است در اولویت قرار دهد.

ت-۱. اگر تحویل مدرک از طریق پست صورت بگیرد مراکز زیر پیشنهاد می‌شود:

ت-۱-۱. BL

ت-۱-۲. Doc Deliver

ت-۱-۳. ISI, Infotrieve

ت-۲. اگر تحویل مدرک از طریق دورنگار صورت بگیرد مراکز زیر پیشنهاد می‌شود:

ت-۲-۱. Doc Deliver

ت-۲-۲. BL

ت-۲-۳. LHL

ت-۲-۴. ISI

ت-۳. اگر تحویل مدرک از طریق پیک صورت بگیرد مراکز زیر پیشنهاد می‌شود:

ت-۳-۱. Infotrieve

ت-۳-۲. BL

ت-۳-۳. DocDeliver

ت-۳-۴. Cisti

ت-۴. اگر دریافت مدرک با سرعت و کیفیت مناسب و شیوهٔ تحویل به‌صورت پیوسته در نظر باشد، انتخاب مراکز به‌صورت زیر است :

ت-۴-۱. BL

ت-۴-۲. Ingenta

ت-۴-۳. NTIS

ت-۴-۴. UMI

ث. انتخاب مراکز خدمات تحویل مدرک براساس زمان پاسخگویی

از موارد دیگر در انتخاب یک مرکز تحویل مدرک، زمان پاسخگویی به درخواست است که با توجه به تنوع زمان و هزینه‌های ارسال مدرک، کتابخانه بریتانیا (BL) پیشنهاد می‌شود زیرا تناوب زمانی گوناگون را دارا است و از نظر هزینه نیز به صرفه می‌باشد. از آنجایی که هزینه در زمان پاسخگویی نقش مهمی دارد پیشنهاد می‌شود، برای مدارکی که زمان دسترسی زیاد مطرح نیست از شیوهٔ پست استفاده شود و برای مدارک فوری از شیوهٔ درون‌خطی و دورنگار استفاده نمود.

ث-۱. چنانچه تهیهٔ مدرک با زمان «۲۴ ساعته» به ازای هزینه آن دارای اهمیت است به‌ترتیب مراکز زیر پیشنهاد می‌شود:

ث-۱-۱. ISI و CAS (۲۲/۵ دلار)

ث-۱-۱. BL (۲۵ دلار)

ث-۲. چنانچه با کمترین هزینه و مدت زمان تا ۱۵ روز موردنظر باشد مراکز زیر پیشنهاد می‌شود:

ث-۲-۱. BL (۱۲ دلار)

ث-۲-۲. CAS (۱۲/۹۵ دلار)

ث-۲-۳. Infotrieve (۱۴ دلار)

ث-۲-۴. Doc Deliver (۱۴/۹۵ دلار)

ج. انتخاب مراکز خدمات تحویل مدرک براساس امکانات پرداخت

یکی دیگر از موارد مهم در انتخاب مراکز خدمات تحویل مدرک، امکانات پرداخت است. از آنجایی که بیشتر پرداخت‌های ارزی در ایران به صورت سپرده‌گذاری، کوپن یونسکو و ارسال چک می‌باشد اولویت‌های زیر پیشنهاد می‌گردد:

ج-۱. BL

ج-۲. Ingenta

چ. انتخاب مراکز خدمات تحویل مدرک براساس پرداخت حق مؤلف

پیشنهاد می‌شود تا آنجایی که ممکن است مراکزی انتخاب شوند که هزینه حق مؤلف را همراه با هزینه تحویل مدرک محاسبه می‌کنند و درخواست‌کننده، مجبور به پرداخت هزینه جدا برای حق مؤلف نیست. به جز Doc Deliver و LHL تمامی مراکز مبلغ حق مؤلف را با هزینه مدرک حساب می‌کنند.

منابع

۱. تاجور، علی. ۱۳۸۲. خدمات تحویل مدرک در ایران: بررسی تطبیقی خدمات تحویل مدرک در کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز، مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران و دانشگاه تربیت مدرس. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز.
۲. حیدری، غلام. ۱۳۸۳. ارزیابی ساختاری و محتوایی وبسایت‌های خدمات تحویل مدرک جهان و مطالعه خدمات تحویل مدرک در ایران به منظور ارائه طرح پیشنهادی وبسایت خدمات تحویل مدرک ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز.
۳. 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 کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی.
۴. علی انور، ممتاز. ۱۹۹۵. خدمت فراهم آوری مدرک در کشورهای اسلامی: وضع موجود و نظام پیشنهادی. در مجموعه مقالات کاملیس ۴: تهران ۲۹-۳۱ خرداد ۱۳۷۴، ترجمه عبدالحسین آذرنگ، ۳۶-۴۶. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
۵. غفاری، نسرين. ۱۳۷۶. بررسی وضعیت تهیه و تحویل مدارک کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های جامع شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.

۶. محسنی، حمید. ۱۳۷۶. بررسی چگونگی دسترسی به مقالات غیر فارسی در مراکز آموزشی و تحقیقاتی وزارت جهاد سازندگی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
۷. محقق، نیلوفر. ۱۳۷۵. بررسی وضعیت مبادله اطلاعات و منابع میان کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
8. Barwick, M. M; Connolly A. (1996). A guide to Centers to International Document Delivery. United Kingdom: Ifla.
 9. Behm K; Hansen J. (1997). Document delivery assessment at Southern Illinois University at Edwardsville. Illinois Libraries. 79 (1) Winter, P:31-5
 10. Finnie, E. (1997). Selection and Evaluation of document suppliers. Aslib Managing Information. 4 (3), Mar:25-32
 11. Gasaway, L. N. (1999). Copyright Consideration for Fee-Bassed Document Delivery Services. Information Delivery in the 21st Century, Proceeding of the Fouth International Conference of Fee-Bassed Information Services in Libraries (ed:Suzanne M. Ward, Yem S. Fong. And Tammy Nickelson Dearie). The Hawarth Press Inc, P.75-92.
 12. Gilmer, Lois C. 1994. Interlibrary Loan: Theory and Management. Englewood & Libraries Unlimited. 147-149.
 13. Higginbothan, B. and S. Bowdoin. *Access Versus assets: a comprehensive guide to resource sharing for academic Librarian* Chicago: American Library Association.
 14. Jackson, Mary E. and Karen Croneis, S. 1993. Uses of document Delivery Services. *Systems and procedures Exchange center*, November: 99-1418.
 15. Kursoman, K. (1994). Document Delivery: A Comparision of Commerical Document Suppliers and Interlibrary Loan Services. College and Research Libraries, March. p. 129.
 16. Leung, Y.C (1998). Selection of overseas document delivery vendors, Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Information Supply, Vol. 9 No.1, pp.3-12.
 17. Machovec, G.S. (1994). Criteria of Selecting Document Delivery Suppliers. Online Libraries and Microcomputers. 12 (5) p:1-6.
 18. McFarlands, Robert M. (1992). A Comparision of Science Related Document Delivery Services. Libraries of Future. The Howorth Press Inc. p. 115.
 19. Walters, Sh. (1994). Commerical Document Delivery: Vender Selection Criteria. Computers in Libraries, 14 (9):14-6.
 20. Thornton G. A. Fong Y. (1994). Exploring document delivery options. A pilot study of the university of colorado system. Technical Services Quarterly (12) 2. p. 1 – 12.
 21. Wang, M.; Liao, K.Y. (1999). Competitive Strategy Analysis in the International Document Delivery Services: A View from Taiwan. Journal of

- Interlibrary Loan, Document Delivery & Information Supply, Vol. 10 No.2p. 101 – 113
22. Watkins, C. A. (1999). Using Flowcharts to Streamline Document Delivery Services in an Academic Library. Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Information Supply, Vol. 10 No. 2, pp.77-88.
23. Watkins, J. (1996). Interlending and Document Supply: Proceedings of the fourth International Conference. United Kingdom: IFLA, 1996. P. 149

پی‌نوشت‌ها

1. McFarlands
2. Thornton
3. Fong
4. Kurosoman
5. Durniak
6. Behm
7. Hansen
8. Finnie
9. Watkins
10. Wang
11. Liao
12. Leung
13. Gasaway

(۱) کارشناس پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران

پست الکترونیکی: Fuladi@irandoc.ac.ir

(۲) عضو هیات علمی مرکز اطلاعات و مدارک علمی کشاورزی

پست الکترونیکی: Shahmir84@gmail.com