

## بررسی وضعیت خدمات تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای در ایران<sup>۱</sup>

غلام حیدری\*

کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه رازی

### چکیده

خدمات تحویل مدرک در ایران با استفاده از یک پرسشنامه شامل هشت سؤال بسته و دو سؤال باز که به مراکز امانت‌بین کتابخانه‌ای و خدمات تحویل مدرک ایران ارسال گردید، مورد بررسی قرار گرفت. بر اساس نتایج این پژوهش، ۵۷/۵ درصد از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی داخلی از خدمات تحویل مدرک خارج از کشور استفاده می‌نمایند و ۹۷/۵ درصد این مراکز هم در زمینه خدمات تحویل مدرک داخل کشور فعالیت می‌نمایند. ۵۸/۸ درصد از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی داخلی استفاده‌کننده از خدمات تحویل مدرک خارج از کشور، از مرکز تهیه مدرک کتابخانه بریتانیا استفاده می‌نمایند. مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران هم با تهیه اطلاعات برای ۳۹ درصد از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی داخلی، بیشترین خدمات را در بین مراکز داخلی تحویل مدرک، ارائه می‌نماید. هنوز ۴۲/۷ درصد از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی داخلی از پست برای جابه‌جایی مدارک استفاده می‌نمایند. از میان منابع اطلاعاتی مورد استفاده در خدمات تحویل مدرک، مقالات مجلات ۶۱/۳ درصد از درخواست‌ها را به خود اختصاص می‌دهند و بالآخره تنگناها و پیشنهادهای این مراکز در زمینه ارائه خدمات تحویل مدرک، مورد مطالعه و ارزیابی قرار گرفته است.

کلیدواژه‌ها: خدمات تحویل مدرک/ امانت بین کتابخانه‌ای/ تنگناها و پیشنهادهای/ ایران

### مقدمه

خدمات تحویل مدرک هستند؛ حتی بسیاری از آن‌ها وبسایت خدمات تحویل مدرک خود را در اینترنت راه‌اندازی نموده‌اند و از این طریق به ارائه خدمات تحویل مدرک می‌پردازند. به هر حال یکی از وظایف کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، تهیه و تحویل مدارک مورد نیاز استفاده‌کنندگان می‌باشد و هنگامی که کتابخانه‌ها قادر به تحویل مدارک از مجموعه موجود در مخازن خود نباشند با استفاده از روش امانت‌بین کتابخانه‌ای یا توسل به تحویل اطلاعات از طریق پایگاه‌های اطلاع‌رسانی و مراکز ارائه‌دهنده خدمات تحویل مدرک داخلی و خارجی، اطلاعات مورد نیاز مراجعان را تهیه و تحویل آنان می‌نمایند.

«واژه‌نامه پیوسته کتابداری و اطلاع‌رسانی»<sup>۲</sup> تحویل مدرک را تهیه مدارک منتشر شده یا منتشر نشده به شکل چاپی، میکروفرمی یا دیجیتالی و براساس دریافت هزینه‌ای مشخص برای هر درخواست،

تا قبل از دهه ۱۹۸۰ اکثر کتابخانه‌ها سعی داشتند منابع خود را انحصاری نگه‌دارند، اما بعد از این دهه با توجه به رشد فزاینده حجم اطلاعات، ناتوانی در گردآوری تمامی یا حتی بخش عمده‌ای از اطلاعات، ضرورت استفاده از اطلاعات بدون توجه به مکان و محل نگهداری آن و نیاز شدید استفاده‌کنندگان و کاربران نهایی به اطلاعات روزآمد، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ناگزیر شدند نیازهای اطلاعاتی آنان را از طریق اشتراک منابع، امانت بین کتابخانه‌ای، پایگاه‌های اطلاعاتی، و خدمات تحویل مدرک پاسخ دهند و خدمات تحویل مدرک تجاری به عنوان راه‌حل مناسبی برای دسترسی به اطلاعاتی که در مجموعه‌های محلی موجود نبود، مطرح شد. خدمات تحویل مدرک از رشد مناسبی برخوردار بوده است، به طوری که امروزه اکثر کتابخانه‌های بزرگ و مراکز اطلاع‌رسانی دارای بخش

فناوری‌های نوین اطلاعاتی است اشاره می‌کند و رهنمودهایی برای انتخاب بهترین عرضه‌کنندگان خدمات تحویل مدرک و چگونگی رویارویی با مسائل مختلف نظیر انتخاب تجهیزات، تدوین شاخص‌های عملکردی، برآورد هزینه خدمات تحویل مدرک و یکپارچه‌سازی خدمات جدید در چارچوب کاری موجود، ارائه می‌نماید.

«آن موریس» و «اما بلگ» (Morris & Blagg, 1998) در تحقیق خود با عنوان «مسائل جاری خدمات تحویل مدرک در کتابخانه‌های دانشگاهی انگلستان» نتایج تحقیقات خود را در حوزه خدمات تحویل مدرک و امانت‌بین کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاهی بریتانیا ارائه می‌نمایند و موضوعاتی از قبیل موجودی کتابخانه‌ها، دستیابی و استفاده از خدمات تحویل مدرک، روش‌های درخواست و تحویل مدرک از کارگزاران، روش‌های ارسال مدرک، هزینه، درخواست موضوعات مختلف و انواع مواد، کیفیت تحویل مدرک، طول زمان درخواست تا دریافت، آسانی استفاده و رضایت استفاده‌کنندگان در ۱۶۵ کتابخانه دانشگاهی بریتانیا، و استفاده آن‌ها از انواع کارگزاران تحویل مدرک را مورد مطالعه قرار می‌دهند و نتیجه می‌گیرند که همه کتابخانه‌ها از «بی‌ال‌دی‌اس‌سی»<sup>۳</sup> استفاده می‌کنند و بیشترین تقاضا از این کارگزار به عمل آمده است. همچنین تعداد نسبتاً زیادی از کتابخانه‌ها به ترتیب از «بی‌ال‌دی‌اس‌سی» و «آنکاور»<sup>۴</sup> استفاده می‌کنند. «اسی‌ال‌سی»<sup>۵</sup>، «بی‌ام‌ای»<sup>۶</sup>، «یوام‌آی»<sup>۷</sup>، «انبار»<sup>۸</sup> و «لامدا»<sup>۹</sup>، تهیه‌کنندگان محلی و منطقه‌ای و دیگر تهیه‌کنندگان در مراحل بعدی قرار دارند.

«کتی بیرچ» (Brich, 1999) در مقاله‌ای با عنوان «طرح دستیابی به مدارک: ارزیابی کارگزاران تجاری خدمات تحویل مدرک» با مراجعه به سیاهه موضوعی کارگزاران تحویل مدرک در سایت «فیدو» هفت کارگزار را که در حوزه‌های زیست‌شناسی، شیمی، مهندسی الکترونیک، و مهندسی عمران فعالیت

می‌داند و یادآور می‌شود که در اکثر کتابخانه‌ها خدمات تحویل مدرک توسط بخش امانت‌بین کتابخانه‌ای اداره می‌شود، با این تفاوت که این خدمات مبتنی بر دریافت هزینه می‌باشند.

### تعریف مسئله

رشد فزاینده حجم انتشارات از یک طرف و کاهش بودجه خرید کتابخانه‌ها از طرف دیگر، بالا رفتن انتظارات مراجعان و کاربران کتابخانه‌ها و نیاز شدید مراکز اطلاع‌رسانی به همکاری برای پاسخگویی به این نیازها، کمبود فضا و نیروی انسانی، لزوم دسترسی سریع به اطلاعات و دلایلی از این قبیل، باعث شده‌اند که کتابخانه‌ها راه‌های گوناگون دسترسی به اطلاعات را بیازمایند. یکی از این موارد، استفاده از خدمات تحویل مدرک است. خدمات تحویل مدرک راه حل مناسبی برای دسترسی به اطلاعاتی است که در کتابخانه‌ها موجود نیست. با توجه به اهمیت خدمات تحویل مدرک در پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز آنان و سهولت استفاده از این خدمات، توسعه زیرساخت‌ها و بررسی شرایط موجود، آشنایی با مراکز اصلی این خدمات و شناسایی تنگناها و راهکارهای لازم به منظور بهبود و به کارگیری هر چه بیشتر این خدمات، ضروری به نظر می‌رسد. بالاخره با توجه به تعداد فراوان مراکز تحقیقاتی و آموزشی که از خدمات تحویل مدرک خارج از کشور استفاده می‌نمایند و همچنین جامعه رو به رشد دانشجویان تحصیلات تکمیلی در رشته‌های مختلف علمی و وجود تعداد بسیار محققین فعال در سطح کشور، لزوم استفاده هر چه بیشتر از خدمات تحویل مدرک در داخل و خارج از کشور به منظور جوابگویی به نیازهای پژوهشگران و نیز سازمان‌ها، محسوس است.

### پیشینه پژوهش در جهان

«الیزابت فینی» (Finnie, 1998) در کتاب «تحویل مدرک» به اهمیت خدمات تحویل مدرک در جهان امروز و فرصت‌های جدیدی که نتیجه ظهور

«رابین کیندر» (Kinder, 1999) در کتابی با عنوان «خدمات تحویل مدرک: دیدگاه‌های متقابل» خدمات تحویل مدرک را در کتابخانه‌های چهار دانشگاه مختلف (میامی، کولورادو، مونتانا و پوردو) مورد بررسی قرار می‌دهد و مهم‌ترین جنبه‌های خدمات تحویل مدرک را در آن‌ها نمایان می‌سازد. این کتاب بر دسترسی به اطلاعات به جای فراهم‌آوری اطلاعات تأکید دارد و خدمات تحویل مدرک را تنها ابزاری برای فراهم‌آوری، یا خدمات ضروری برای جایگزینی نشریات و منابع اطلاعاتی نمی‌داند، بلکه دیدگاهی نوین درباره نقش خدمات تحویل مدرک در کتابخانه‌ها به عنوان خدمات دسترسی کار آمد، ارائه می‌دهد.

«هندرسون» (Henderson, 1999) اظهار می‌دارد که هر چند انتظارات استفاده‌کنندگان همراه با رشد رسانه‌های الکترونیکی بالا رفته است، اما نیاز به یک میانجی بیش از هر زمان دیگر وجود دارد. یکی از نقش‌های اصلی در عصر الکترونیک، یکپارچه‌سازی و گردآوری یکدست اطلاعات است و این فرصت برای کارگزارانی که دوست دارند انتظارات استفاده‌کنندگان را برآورده نمایند، آنان را همچنان به عنوان مشتری خود حفظ کنند و سطوح مالکیت و نگهداری حق اشتراک را تأیید نمایند، یک نقش جدید است.

«ماجکا» (Majka, 1999) تأثیر بازار ناشران را که مستقیماً به روی استفاده‌کننده نهایی گشوده شده، بر کتابخانه‌ها و اینکه آیا کتابخانه‌ها نقش خود را از دست می‌دهند، مورد سؤال قرار می‌دهد. یکی از مباحث این است که آیا کاربران نهایی که به ارزش بالای کیفیت محصولات متن کامل الکترونیکی، تازگی، مزیت و آسانی استفاده از آن‌ها پی‌برده‌اند، هزینه آن را مستقیماً متقبل خواهند شد و کتابخانه را به عنوان یک واسطه حذف می‌کنند یا خیر. وی در پایان نتیجه می‌گیرد که کتابخانه‌ها دو راه پیش رو دارند: یا باید مثل ناشران به سمت تجاری‌کردن پیش بروند و از استفاده‌کنندگان خود هزینه دریافت نمایند، یا به صورت اشتراکی عمل کنند و بطور مؤثری مجموعه

می‌نمایند، براساس معیارهای «پوشش موضوعی»، «روش‌های تحویل»، «توانایی در خدمات آگاهی‌رسانی جاری»، «روش‌های سفارش مدارک»، «امنیت»، «هزینه اشتراک»، «هزینه تحویل مدارک»، «روش‌های پرداخت»، «سطوح خدمات» و «دوره زمانی از درخواست تا دریافت» مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

مقاله‌ای از «مری ئی. جکسن» (Jackson, 1997) پیشینه و اهداف طرح امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک در امریکای شمالی را تشریح می‌نماید و گرایش‌های اخیر در امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک را به اختصار بیان می‌دارد. به علاوه سه اولویت فنی این طرح شامل عملکرد گروه تکمیل‌کنندگان پروتکل امانت بین کتابخانه‌ای، ابتکارات «انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی» در ارتباط با امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک را به تفصیل شرح می‌دهد. «مری ئی. جکسن» عضو «انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی»، در هر دو زمینه (امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک) صاحب‌نظر است. اثری که اخیراً با عنوان «سنجش عملکرد امانت بین کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های دانشکده‌ای و تحقیقاتی در امریکای شمالی، منتشر نموده یک بررسی درازمدت از تحویل مدرک، روش‌ها، و خدمات پیشنهادی به وسیله کتابخانه‌ها است.

پایگاه‌های اطلاعاتی متن کامل قادرند بحران‌هایی را که ناشی از بودجه محدود فراهم‌آوری متون علوم و فناوری در کتابخانه‌های دانشگاهی است، تقلیل دهند. این موضوع توسط «بندیوپادھیای» (Bandyopadhyay 1999) مورد مطالعه قرار گرفته است. مقاله وی خدمات تجاری تحویل مدرک و تحویل متون علوم و فناوری را تحلیل می‌نماید و با تمرکز بر منافع و مضرات دسترسی به متون علوم و فناوری از طریق پایگاه‌های اطلاعاتی متن کامل، نتیجه می‌گیرد که به منظور فراهم‌آوری این اطلاعات، با توجه به بودجه کتابخانه‌ها و نیازهای استفاده‌کنندگان باید راه‌حل‌های سنتی، غیرسنتی، و ترکیبی از این دو با هم، مورد توجه قرار گیرند.

از امانت بین‌کتابخانه‌ای بین‌المللی، رشد ابزارهای دستیابی به منابع، دسترسی پیوسته به متن کامل مقالات، مسائل امانت تک‌نگاشت‌ها، و دگرگونی به سمت تحویل مدرک پیوسته. تحویل مدرک در زمینه فراهم‌آوری و کار با نشریات در یک محیط الکترونیکی، سیر رو به رشدی را نشان می‌دهد.

«سارا گولد» (Gould, 2001) در مقاله‌ای با عنوان «تهیه مدرک و امانت بین‌کتابخانه‌ای: مروری بر نوشته‌های اخیر» متون مربوط به گرایش‌ها و چالش‌های جدید امانت بین‌کتابخانه‌ای، تحویل تجاری مدرک و اشتراک منابع را بررسی می‌نماید و بر ایجاد توازن بین دستیابی به مقالات مجلات از طریق تحویل تجاری مدرک، اشتراک منابع از طریق شیوه‌های سنتی امانت بین‌کتابخانه‌ای، و دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی متن کامل ناشران، تأکید می‌نماید. ارتباطات مرجع، خدمات پیوسته و چالش‌های مربوط به فراهم نمودن دستیابی کارآمد به اطلاعات در کشورهای در حال توسعه، از دیگر مباحث مطرح‌شده توسط او هستند.

«کانالی» (Connolly, 2001) در مقاله «تهیه مدرک و امانت بین‌کتابخانه‌ای: مروری بر متون جاری» علاوه بر معرفی مقاله‌ها و تحقیقات انجام‌شده در این مورد، به بررسی تأثیر دستیابی به منابع الکترونیکی (شامل مجلات الکترونیکی متن کامل پیوسته و ایجاد کتابخانه دیجیتال) بر خدمات تحویل مدرک می‌پردازد. وی همچنین پیامدهای تحویل مدرک (همچون حق مؤلف) و برخی همکاری‌های امانت بین‌کتابخانه‌ای را که تکمیل‌کننده خدمات تحویل مدرک هستند، تشریح می‌نماید.

### پیشینه پژوهش در ایران

«حسینی» (۱۳۵۲) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان «امانت بین‌کتابخانه‌ای در ایران» به بررسی امانت بین‌کتابخانه‌ای در ایران می‌پردازد. تاریخچه امانت بین‌کتابخانه‌ای در جهان و ایران،

خود را توسط دیگر مجموعه‌ها تقویت نمایند و انتظارات استفاده‌کنندگان را از نظر سرعت تأمین تقاضا برآورده نمایند.

بخش عمده‌ای از خدمات تحویل مدرک مربوط به مجلات الکترونیکی است. «راولی» (Rowley, 2000) برخی از سؤالاتی را که در این زمینه باید پاسخ داده شوند، به اختصار بیان می‌دارد و تعدادی از راه‌حل‌های عملی را که باعث دستیابی گسترده‌تر به مجلات الکترونیکی می‌شوند، مورد شناسایی قرار می‌دهد. بعلاوه برخی مشکلاتی را که کتابداران در طول مدت انتقال اسناد، شرایط استفاده، توقف اشتراک چاپی منابع، و نیز در امر مناسب بودن خدمات و یکدست شدن فهرست‌های کتابخانه‌ها با آن روبرو هستند، معرفی می‌نماید.

«مالکوم اسمیت» و «مایک آزبرن» (Smith & Osborne, 2000) در مقاله‌ای با عنوان «آینده خدمات تحویل مدرک: دگرگونی نقش دست‌اندرکاران سنتی در عصر نوین اطلاعات» یکی از مهم‌ترین تحولات اخیر در کتابخانه‌ها را افزایش دسترسی به ویرایش‌های الکترونیکی مجلات منتشره توسط ناشران بزرگ می‌داند. دستیابی پیوسته، سریع و مجازی به متن کامل مقالات، بازنگری اساسی در امر چگونگی فراهم‌آوری اطلاعات و خدمات کتابخانه‌ها برای استفاده‌کنندگان را ضروری می‌سازد. سؤالاتی که در این رابطه مطرح می‌شوند از جمله عبارت‌اند از این که: آیا استفاده‌کنندگان نهایی به تنهایی قادرند امر جستجو و بازیابی اسناد و مدارک مورد نیاز خود را به انجام برسانند؟ چگونه می‌توان خدمات سنتی و نوین را به صورت کارآمد با هم تلفیق و ترکیب نمود؟ و ...

«پراوز» (Prowse, 2000) در مقاله‌ای با عنوان «گرایش‌های اخیر در امانت بین‌کتابخانه‌ای و تحویل مدرک در انگلستان» تحویل مدرک و امانت بین‌کتابخانه‌ای در شرایط کنونی را بررسی می‌کند و به چهار گرایش که به تازگی در این حوزه مطرح شده‌اند، توجه بیشتری نشان می‌دهد. این چهار جنبه عبارت‌اند

کتابخانه مرکزی دانشگاه‌ها و ۴۹ کتابخانه دانشکده‌ای وابسته به آن‌ها را ارزیابی می‌نماید. نتایج حاصل از این تحقیق نشان می‌دهد ۴۹/۵ درصد از این کتابخانه‌ها با یکدیگر مبادله اطلاعات و منابع دارند و نبود فهرست‌های مختلف از منابع، نبود آگاهی و اعتقاد در مدیران، کمبود امکانات و تجهیزات پیشرفته کافی و همکاری نکردن کتابخانه‌ها را از مهم‌ترین دلایل عدم پیشرفت مبادله اطلاعات و منابع در کتابخانه‌ها می‌داند.

«نشاط» (۱۳۷۵) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود به این نتیجه می‌رسد که تنها ۲۸ درصد کتابخانه‌ها به طور جدی با یکدیگر همکاری و مبادله اطلاعات دارند. کتابداران ارزش همکاری را به عنوان وسیله‌ای برای تقویت مواد و خدمات مرجع پذیرفته‌اند، ولی ساختار سازمانی کتابخانه‌ها فاقد توانایی درونی و بیرونی برای همکاری‌های مؤثر و مورد نیاز است. استفاده از فناوری در کتابخانه‌ها در حد بسیار پایینی قرار دارد و بیش از نیمی از کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی ایران از روش‌های سریع دستیابی به منابع بی‌بهره‌اند. وی نبود فهرست‌های مشترک روزآمد از منابع، نبود تخصص کافی در مدیران، کمبود امکانات و تجهیزات، وجود مقررات اداری و سازمانی را مهم‌ترین دلایل عدم همکاری در کتابخانه‌ها می‌داند (صدیق بهزادی، ۱۳۷۹، ص. ۲۰۹).

«محسنی» همچنین در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود (۱۳۷۶) وضعیت دسترسی را از جهات همکاری بین کتابخانه‌ای، استفاده از خدمات کارگزاران اطلاعات، سرعت دسترسی، میزان دسترسی، قیمت، سهولت استفاده از خدمات تحویل مدرک، امکانات، لوازم و تجهیزات، و نیروی انسانی بررسی می‌نماید.

«غفاری» در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود (۱۳۷۶) با نام «بررسی وضعیت تهیه و تحویل مدرک در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های جامع شهر تهران»، توان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران را از نظر مکان‌یابی، ارائه مدارک، شناسایی مشکلات مربوط به دستیابی به مدارک، و پیشنهادهای راه‌حل‌های

آیین‌نامه امانت بین کتابخانه‌های ایران و نتیجه طرح آزمایشی ۵۱-۱۳۵۰ را مورد بحث قرار می‌دهد و نتیجه می‌گیرد که امانت بین کتابخانه‌های ایران تا سال ۱۳۴۸ ناشناخته بوده و «مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران» بنیانگذار و طراح امانت بین کتابخانه‌های ایران است. تهیه فهرستگان ملی، تأسیس کتابخانه ملی امانی و تدوین خط مشی امانت بین کتابخانه‌های از طرف انجمن کتابداران ایران، از پیشنهادهای او است.

در سال ۱۳۷۵ «عبدلی» در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان «بررسی امکانات پیوستن به برنامه دسترسی جهانی به انتشارات در ایران» به معرفی برنامه دسترسی جهانی به انتشارات و تعیین و تشخیص محدودیت‌های داخلی از جمله نبود فهرستگان ملی روزآمد، امکانات و تجهیزات فناوری‌های نوین اطلاع‌رسانی، کنترل کتابشناختی، کتابشناسی ملی روزآمد، و نبود الگویی واحد برای ذخیره اطلاعات در ایران می‌پردازد و نتیجه می‌گیرد که در حال حاضر ایران آمادگی پیوستن به برنامه دسترسی جهانی به انتشارات را ندارد.

«محسنی» در سال ۱۳۷۵ در مقاله‌ای با عنوان «دسترسی به اسناد و مدارک: ابزارها و الگوهای مناسب» به این نکته اشاره می‌کند که حجم روز افزون انتشارات، هزینه سنگین تهیه اطلاعات و نگهداری آن، کمبود بودجه، کمبود نیروی انسانی و چندین عامل دیگر بخصوص در چند دهه اخیر، کتابخانه‌ها و مراکز اسناد را بیش از پیش به پذیرش این واقعیت سوق داده است که خرید و نگهداری تمامی اطلاعات مورد نیاز جامعه استفاده‌کننده امکان‌پذیر نیست و از این رو به سمت سیاست «دسترسی به منابع اطلاعاتی» گرایش پیدا شده است. در این مقاله نویسنده سعی کرده ضمن معرفی ابزارهای دسترسی به اسناد و مدارک، الگویی مناسب برای خدمات تحویل مدارک نیز ارائه کند.

«محقق» در سال ۱۳۷۵ میزان اهمیت و به کارگیری مبادله اطلاعات و مدارک در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران را مورد بررسی قرار می‌دهد و ۱۱

۳. خدمات خارجی و داخلی تحویل مدرک در ایران چگونه ارائه می‌شوند؟
۴. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی داخلی برای جابه‌جایی مدارک از چه امکاناتی استفاده می‌کنند؟
۵. در خدمات تحویل مدرک کدامیک از منابع اطلاعاتی بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرند؟
۶. مدت زمان مورد نیاز برای پاسخگویی به درخواست‌ها در خدمات تحویل مدرک چقدر است؟
۷. مراکز داخلی خدمات تحویل مدرک در خصوص اجرای عملی این خدمات، با چه مسائل و تنگنایی روبرو هستند؟
۸. راهکارهای بهبود شرایط موجود و استفاده بهتر و بیشتر از خدمات تحویل مدرک کدام‌اند؟

### روش تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش پیمایشی است و اطلاعات از طریق پرسشنامه گردآوری شده است. راهنمای خاصی که به طور ویژه مراکز خدمات تحویل مدرک در ایران را معرفی نماید وجود نداشت. بنابراین ۶۵ مرکزی که زیر پوشش «طرح غدیر: عضویت فراگیر کتابخانه‌ها» قرار دارند و دارای کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد هستند، به عنوان مراکز امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک مورد توجه قرار گرفتند. سیاهه این مراکز در کتاب «آمار طرح غدیر: عضویت فراگیر کتابخانه‌ها، سال تحصیلی ۷۹-۱۳۷۸» توسط مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران در سال ۱۳۸۰ منتشر شده است.

با استفاده از پرسشنامه‌ای ده سؤالی که شامل هشت سؤال بسته و دو سؤال باز بود، اطلاعات مورد نظر در زمینه خدمات تحویل مدرک در ایران جمع‌آوری گردید. البته در جمع‌آوری داده‌ها و پیگیری برای دریافت پرسشنامه‌ها، مسائل و مشکلات زیادی فرا روی این پژوهش قرار گرفت. عودت ندادن پرسشنامه عمده‌ترین این مشکلات بود، که با پیگیری‌های مکرر،

مناسب برای دسترسی به مدارک و به کارگیری فناوری‌های نوین در این زمینه، بررسی می‌نماید. براساس نتایج، ۸۴/۷۷ درصد منابع به دست آمده مقالات مجلات بوده‌اند. زمان اعلام شده برای دریافت منابع از داخل کشور، دو برابر زمان دریافت منابع از کتابخانه بریتانیا است. بیشترین متقاضیان خدمات تحویل مدرک را دانشجویان کارشناسی ارشد تشکیل می‌دهند و بیشتر منابع تهیه‌کننده اطلاعات در شهر تهران، سازمان‌ها و مؤسسات تحقیقاتی هستند و دانشگاه‌ها نقش عمده‌ای در تهیه اطلاعات ندارند. پیشنهادها هم عبارت بودند از: ایجاد شبکه‌ای متمرکز برای تهیه فهرست مشترک روزآمد و پخش آن میان کتابخانه‌ها، تشکیل شورای سیاستگذاری و اجرای طرح امانت بین کتابخانه‌ای، و مشخص کردن یک نفر به عنوان مسؤل خدمات بین کتابخانه‌ای در هر کتابخانه.

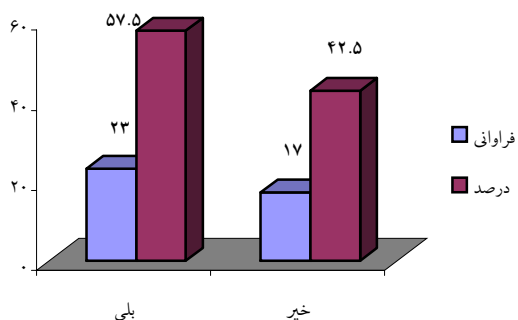
«شهمیرزادی» (۱۳۸۰) کلیه مؤسسات و مراکز تحقیقاتی و دانشگاهی ایران را که دارای خدمات تحویل مدرک و تهیه اسناد از خارج از کشور بوده‌اند، از نقطه نظر هزینه، زمان، مکانیسم درخواست و دریافت، روش پرداخت، نوع منبع، و... به روش پیمایشی مورد بررسی قرار می‌دهد. براساس نتایج این تحقیق تنها ۳۷/۳ درصد از مراکز تحقیقاتی و دانشگاهی (یعنی ۸۳ مرکز) از خدمات تحویل مدرک خارج از کشور استفاده می‌نمایند.

### هدف پژوهش حاضر

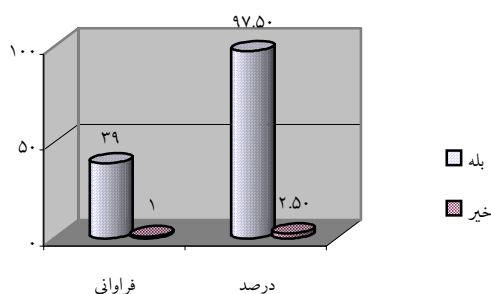
بررسی میزان بهره‌گیری از خدمات تحویل مدرک داخلی و خارج از کشور و شناسایی تنگناها و راهکارها به منظور بهبود شرایط موجود.

### سوالات پژوهش

۱. مهمترین مراکز خدمات تحویل مدرک داخل و خارج کشور کدام‌اند؟
۲. مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها به چه میزان از خدمات تحویل مدرک داخل و خارج کشور استفاده می‌کنند؟



نمودار شماره ۱. فراوانی خدمات تحویل مدرک از نظر استفاده از خدمات تحویل مدرک خارج از کشور توسط مراکز داخلی



۲. آیا در زمینه خدمات تحویل مدرک داخل کشور فعالیت می‌کنید؟ بله خیر  
از ۴۰ پرسشنامه دریافتی، ۳۹ مورد (۹۷/۵ درصد) گزینه «بله» و ۱ مورد (۲/۵ درصد)، گزینه «خیر» را انتخاب نمودند.

نمودار شماره ۲: فراوانی مراکز داخلی خدمات تحویل مدرک از نظر فعالیت در زمینه خدمات تحویل مدرک داخل کشور

۳. از کدامیک از مراکز تحویل مدرک خارج از کشور بیشتر استفاده می‌کنید؟<sup>۱۰</sup>

کتابخانه بریتانیا  
امرالذ  
کتابخانه ملی استرالیا  
موارد دیگر (لطفاً

نام ببرید)

بررسی پاسخ‌های ۲۳ مورد از مراکز استفاده‌کننده از خدمات تحویل مدرک خارج از کشور نشان داد که ۵۸/۸ درصد از مرکز تهیه مدرک کتابخانه بریتانیا، ۸/۸ درصد از «امرالذ»، ۲/۹ درصد از کتابخانه

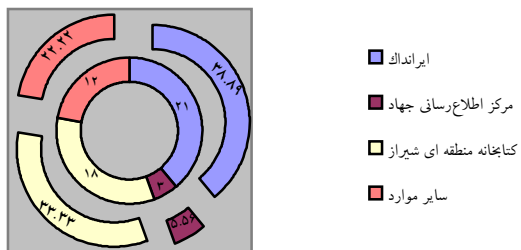
۴۰ پرسشنامه از ۶۵ پرسشنامه ارسالی به مراکز فوق، دریافت گردید.

داده‌های گردآوری شده، در نرم‌افزار «اکسل» وارد شده و مورد تحلیل و محاسبه قرار گرفته است. هشت سؤال از این پرسشنامه به صورت بله یا خیر و انتخاب میان چند گزینه بود که فراوانی و درصد فراوانی هر یک محاسبه گردید و دو سؤال آخر هم به صورت باز بود که در آن‌ها مسائل، تنگناها، پیشنهادها و راهکارها مطرح شده بودند. در مورد این دو سؤال از آنجا که موارد تکراری زیاد بود، مهم‌ترین نکات برگزیده شد و سعی گردید موردی از قلم نیفتد و تمام اطلاعات گردآوری شده با بهترین و موجزترین بیان مطرح گردد. این نقطه نظرات در آخر به صورت تنگنهایی که مراکز تحویل مدرک با آن روبرو هستند و پیشنهادهای آن‌ها، آورده شده‌اند.

### یافته‌های پژوهش

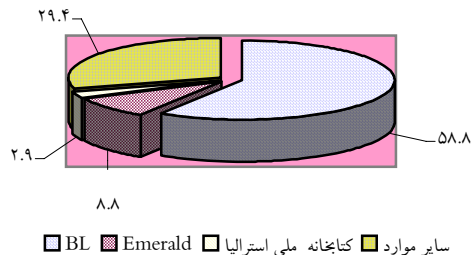
از مجموع ۶۵ پرسشنامه ارسالی به مراکز خدمات تحویل مدرک داخلی، ۴۰ مورد برگشت داده شد. در این پرسشنامه ده سؤال مطرح شد که سوالات مطرح شده و پاسخ‌های هرکدام به ترتیب شامل موارد زیر است:

۱. آیا در زمینه خدمات تحویل مدرک خارج از کشور فعالیت می‌کنید؟ بله خیر  
از میان ۴۰ پرسشنامه دریافتی از مراکز امانت بین‌کتابخانه‌ای و خدمات تحویل مدرک موجود در ایران، ۲۳ مورد (۵۷/۵ درصد)، گزینه «بله» و ۱۷ مورد (۴۲/۵ درصد)، گزینه «خیر» را انتخاب کردند.



ملی استرالیا و ۲۹/۴ درصد از دیگر موارد (شامل کتابخانه کنگره، «ابسکو»، «اشپیرینگر»، «الزویر»، و دیگر بانک‌های اطلاعاتی پیوسته و مراکز خارجی خدمات تحویل مدرک) استفاده کرده‌اند.

نمودار شماره ۴. فراوانی و درصد فراوانی استفاده از مراکز خدمات تحویل مدرک داخل کشور

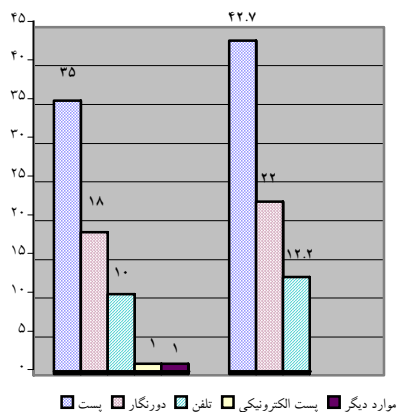


۵. شیوه ارسال درخواست و دریافت مدارک اطلاعاتی به چه صورت است؟

نمودار شماره ۳: فراوانی استفاده از مراکز خارجی خدمات تحویل مدرک

پست  
دورنگار  
تلفن  
پست الکترونیکی  
از ۴۰ مرکز استفاده‌کننده از خدمات تحویل مدرک، ۴۲/۷ درصد با پست (برای دریافت)، ۲۲ درصد با دورنگار (برای درخواست)، ۲۰/۷ درصد با پست الکترونیکی، ۱۲/۲ درصد با تلفن، و ۲/۴ درصد به صورت حضوری و روزانه، به این کار اقدام کرده‌اند.

۴. از کدامیک از مراکز داخلی بیشتر استفاده می‌کنید؟



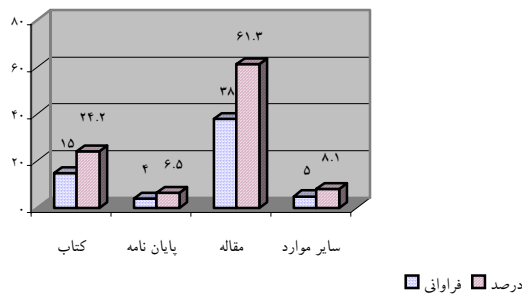
مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران  
مرکز اطلاع‌رسانی جهاد کشاورزی  
کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز  
موارد دیگر (لطفاً نام ببرید)

از ۳۹ مورد از مرکز استفاده‌کننده از خدمات تحویل مدرک داخل کشور، میزان استفاده به ترتیب شامل ۳۸/۹ درصد از مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۳۳/۳ درصد استفاده از کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز، ۵/۶ درصد از مرکز اطلاع‌رسانی جهاد کشاورزی بوده است. ۲۲/۲ درصد، از موارد دیگر استفاده کرده‌اند که ۶ مورد استفاده از مرکز تأمین مدرک دانشگاه تربیت مدرس و بقیه موارد شامل استفاده از کتابخانه‌های دانشگاه تهران، دانشگاه جامع علمی و صنعتی، سازمان پژوهش‌های علمی صنعتی ایران، کتابخانه میرزای شیرازی، دانشگاه اصفهان، و دیگر دانشگاه‌های عضو طرح غدیر می‌شود.

۶. مدت زمان پاسخگویی برای درخواست‌های خارج از کشور چه مدت بوده است؟

تا دو هفته  
تا دو ماه  
تایک ماه  
بیشتر  
از ۲۳ مرکز استفاده‌کننده از خدمات تحویل مدرک خارج از کشور، ۳۳/۳ درصد مدت زمان «تا دو هفته»، ۵۰ درصد «تا یک ماه»، ۱۰ درصد «تا دو ماه»، و ۶/۷ درصد «بیشتر» را انتخاب نموده‌اند.





نمودار شماره ۶. فراوانی و درصد فراوانی میزان درخواست انواع منابع مورد نیاز در خدمات تحویل مدرک

۹. در زمینه ارائه خدمات تحویل مدرک با چه مسائل و مشکلاتی روبرو هستید؟ همانطور که قبلاً ذکر شد، پرسشنامه شامل دو سؤال باز بود که در آن از پاسخگویان خواسته شده بود نظرات خود را درباره مسائل، تنگناها، و پیشنهادهای بنویسند. در اینجا جمع‌بندی نظرات پاسخگویان به سؤال ۹ ارائه می‌شود.

### تأخیر در ارسال

- مشکلات حمل و نقل از قبیل پست و قطعی شبکه، مشکلات پستی، دیر رسیدن محموله‌های پستی و تأخیر در ارسال؛  
- عدم دسترسی اغلب درخواست‌کنندگان به اینترنت سریع و در دسترس، برای انتقال از طریق وب؛  
- بعد مسافت و فاصله مکانی و جغرافیایی با مراکز دور دست؛

- عدم ارسال سریع مدارک و مقالات درخواستی یکی از مشکلاتی است که اکثر مراکز تحویل مدرک با آن روبرو هستند. مدت زمان مورد نیاز برای دریافت مدارک بسیار طولانی است و در هنگام درخواست منابع علمی از مراکز دیگر، تا رسیدن منابع درخواستی به دست مراجعه‌کننده، زمان زیادی صرف می‌شود و به

جدول شماره ۱. فراوانی و درصد فراوانی مدت زمان پاسخگویی به درخواست‌های خارج از کشور

مدت زمان پاسخگویی	فراوانی	درصد
تا دو هفته	۱۰	۳۳/۳
تا یک ماه	۱۵	۵۰
تا دو ماه	۳	۱۰
بیشتر	۲	۶/۷
جمع	۳۰	۱۰۰

۷. مدت زمان پاسخگویی برای درخواست‌های داخل کشور چه مدت بوده است؟

تا یک هفته  
تا دو هفته  
تا سه هفته  
بیشتر

از ۳۹ پرسشنامه دریافتی، ۲۰ درصد مدت زمان پاسخگویی را «تا یک هفته»، ۲۰ درصد دیگر «تا دو هفته»، ۲۶ درصد، «تا سه هفته» و ۳۴ درصد «بیشتر» ذکر کرده‌اند.

جدول شماره ۲. فراوانی و درصد فراوانی مدت زمان پاسخگویی به درخواست‌های داخل کشور

مدت زمان پاسخگویی	فراوانی	درصد
تا یک هفته	۱۰	۲۰
تا دو هفته	۱۰	۲۰
تا سه هفته	۱۳	۲۶
بیشتر	۱۷	۳۴
جمع	۵۰	۱۰۰

۸. چه نوع منابعی بیشتر درخواست می‌شوند؟  
کتاب  
پایان‌نامه

مقاله  
موارد دیگر (نام ببرید)

از ۴۰ مرکز استفاده‌کننده از خدمات تحویل مدرک داخل و خارج از کشور، کتاب ۲۴/۲ درصد، پایان‌نامه ۶/۵ درصد، مقاله ۱/۳ درصد و موارد دیگر (شامل استانداردها، بانک‌های اطلاعاتی، گزارش‌های فنی، پروانه‌های ثبت اختراع، و سمینارها) ۳۱ درصد مورد تقاضا بوده‌اند.

- عدم همکاری بعضی از مراکز و کتابخانه‌های داخل کشور در تأمین مدرک و در مواردی حتی عدم پاسخگویی به درخواست‌ها، یکی دیگر از مشکلاتی است که اکثر مراکز استفاده‌کننده از خدمات تحویل مدرک با آن روبرو هستند. همه کتابخانه‌ها به درخواست‌هایی که دریافت می‌کنند پاسخ نمی‌دهند و در بعضی اوقات خیلی دیر یا از طریق پست عادی پاسخ می‌دهند. مواردی هم پیش آمده که مثلاً کتابخانه‌ای در تهران بعد از ۲ ماه، پاسخ منفی داده است، ولی برخی از مقالات درخواست‌شده از خارج کشور در عرض یک هفته دریافت شده‌اند. بعضی از کتابخانه‌های بزرگ مثل دانشگاه تهران و دانشگاه شهید بهشتی، به درخواست‌ها جواب نمی‌دهند.

#### مسائل مربوط به زیرساخت‌ها

- کمبود نیروی انسانی؛  
- عدم دسترسی به مقالات مورد نیاز؛  
- کمبود منابع موجود در کتابخانه‌ها؛  
- از آنجا که نحوه ارتباط از طریق اینترنت است، گاه قطعی شبکه مشکل‌ساز می‌شود.  
۱۰. برای ارائه بهتر خدمات تحویل مدرک و دستیابی سریع‌تر و دقیق‌تر به اطلاعات چه پیشنهادی دارید؟  
در اینجا جمع‌بندی پیشنهادی پاسخگویان به سؤال ۱۰ ارائه می‌شود.

#### تسریع در ارسال مدارک

- مکانیزه‌شدن کتابخانه‌ها در راستای الکترونیکی‌نمودن منابع برای ارسال یا دریافت اطلاعات به صورت فایل‌های رایانه‌ای؛  
- استفاده بیشتر از خدمات رایانه‌ای و دیگر سامانه‌های ارتباطی (تلفن، فکس)؛  
- برنامه‌ریزی برای سرعت‌بخشیدن به روند دریافت منابع درخواستی از مراکز معتبر علمی و ارسال سریع مقالات درخواستی و مذاکره با پست برای ارسال

طورکلی امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک با سرعت پایین و بسیار کند، صورت می‌پذیرد.

#### مسائل مالی

- هزینه بالا و عدم تأمین اعتبار و نداشتن کارت اعتباری برای تهیه مدرک از خارج کشور؛  
- کمبود ارز یا کسری ریالی و مسائل گمرگی (در مورد کتب و نشریات خارجی)؛  
- هزینه درخواست از خارج از کشور بالا است و در موارد معدودی که درخواست امانت کتاب داده می‌شود، عودت آن بسیار مشکل و هزینه‌بر می‌باشد.

#### نبود همکاری و هماهنگی

- دریافت اطلاعات ناقص از سوی درخواست‌کنندگان؛  
- نبود یک بخش مجزا برای فعالیت در زمینه خدمات تحویل مدرک در مؤسسات و مراکز.  
- مقررات خاص کتابخانه‌های داخلی که امکان استفاده از تمامی منابع را نمی‌دهد.  
- بی‌میلی کتابخانه‌های دانشگاهی به خدمات تحویل مدرک، به دلیل ترس از گم‌شدن مدارک یا نداشتن نیروی انسانی کافی برای این‌گونه خدمات؛  
- نبود یک فهرست مشترک (فهرستگان) یا فهرستگان‌های جامع و کامل از منابع فارسی و لاتین کتابخانه‌های ایران؛  
- نبود مرکز هماهنگ‌کننده در تمامی حوزه‌ها (مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران خدمات معمول خود را به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری محدود کرده است)؛  
- نبود یک سیستم هماهنگ امانت بین کتابخانه‌ای و خدمات تحویل مدرک و یک طرح جامع در زمینه خدمات تحویل مدرک و امانت‌بین کتابخانه‌ای در ایران و عدم پوشش برخی دانشگاه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی توسط طرح غدیر؛

### همکاری و هماهنگی

- برای تمام سازمان‌ها یک مرکز مستقل به منظور رسیدگی به خدمات تحویل مدرک مورد نیاز آن‌ها تشکیل شود.

- به ایجاد فهرستگان جامع کتابخانه‌های ایران، تهیه فهرست مشترک، ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی منابع و مآخذ (فهرستگان مدارک) تمام کتابخانه‌ها، ارائه سیاهه مجلات چاپی موجود در کتابخانه‌های سراسر کشور اقدام شود و بالأخره اینکه کتابخانه‌های سراسر کشور به شکلی قادر باشند از آخرین اطلاعات مربوط به کتب، نشریات و منابع اطلاعاتی دیگر مراکز اطلاع یابند.

- دستیابی به منابع و مآخذ یکدیگر تسهیل گردد.

- همه کتابداران برای بالا بردن سطح علمی کشور و کمک به امر پژوهش، خود را موظف بدانند همچنانکه به مراجعان حضوری پاسخ می‌دهند، به مراجعین مکاتبه‌ای نیز پاسخ دهند تا یک پژوهشگر مجبور نشود برای مقاله‌ای که در ایران موجود است و امکان دسترسی به آن آسان نیست، هزینه گزافی متحمل شود و مقاله را از مراکز اطلاع‌رسانی خارج از ایران خریداری نماید.

- راه‌اندازی شبکه داخلی بین تمامی کتابخانه‌های سراسر کشور و اطلاع از منابع یکدیگر و فعال‌تر شدن امانت بین کتابخانه‌ای؛

- تدوین آیین‌نامه واحد و یکسان و پشتوانه‌سازی برای امانت بین کتابخانه‌ای در ایران (همانند طرح غدیر)؛

- فرهنگ امانت بین کتابخانه‌ای و ضرورت آن کاملاً برای کتابخانه‌ها روشن گردد.

- مراکز متصدی خدمات تحویل مدرک دستورالعمل‌ها و بخش‌نامه‌ها را به صورت واضح و روشن بیان کنند.

- با تقویت قوانین تأمین مدرک در داخل کشور، ایجاد فرهنگ همکاری بین کتابخانه‌ها امکان‌پذیر گردد.

سریع‌تر محموله‌ها و استفاده از فاکس برای جلوگیری از اتلاف وقت و تسریع در روند ارسال مقالات؛

- ارسال از طریق پست الکترونیکی و تسهیل خدمات پیوسته؛

- عضویت در بانک‌های اطلاعاتی پیوسته و دسترسی به اطلاعات (مخصوصاً در سطح کشور) از طریق شبکه‌های پیوسته و اینترنت، به طوری که خدمات تحویل مدرک به صورت پیوسته و در سطح تمام مراکز اطلاع‌رسانی انجام پذیرد و استفاده از منابع تمام کتابخانه‌های کل کشور به صورت الکترونیکی و پیوسته امکان‌پذیر شود؛

- دستیابی به اطلاعات از طریق اینترنت - اگر برای ارسال و درخواست مدارک و منابع اطلاعاتی از محیط اینترنت و وبسایت کتابخانه‌ها استفاده شود، بهتر است. چنانچه کتابخانه‌ها از طریق وب بتوانند به مجموعه‌های مجلات و کتب یکدیگر دسترسی داشته باشند، هم در وقت و هم در هزینه صرفه‌جویی به عمل خواهد آمد، مشروط به آن که مجموعه‌ها و فهرست‌ها در فواصل زمانی قابل قبول، روزآمد گردند.

### مسائل مالی

- اگر همکاری بین کتابخانه‌ها به صورت رایگان، یا با اعمال هزینه‌های کمتری صورت گیرد، بهتر است.

- بودجه کافی در اختیار کتابخانه‌ها گذاشته شود تا برای تهیه نشریات الکترونیکی و دستیابی سریع‌تر به اطلاعات جدید، زمینه خوبی فراهم شود.

- بخشی برای ارائه خدمات مربوطه تعیین گردد و اعتبار لازم در نظر گرفته شود. انجام خدمات تحویل مدرک توسط مرکز خاصی در هر دانشگاه ایجاد و انجام شود. وجود یک آرشیو مرکزی در هر دانشگاه الزامی است.

- مراکز قوی علمی و منابع بالقوه علمی آن‌ها به دانشگاه‌هایی که بنیه مالی ضعیفی دارند، هر چه بیشتر معرفی و شناسانده تا بتوانند از امکانات دانشگاه‌های مادر استفاده نمایند.

کشور، و تقریباً تمامی این مراکز از خدمات تحویل مدرک داخلی استفاده می‌نمایند. به طوری که یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد ۵۷/۵ درصد از مراکز اعلام داشته‌اند که از مراکز خدمات تحویل مدرک خارج از کشور استفاده می‌نمایند. در زمینه خدمات تحویل مدرک در داخل کشور هم از میان ۴۰ پرسشنامه دریافتی، ۹۷/۵ درصد از این مراکز در زمینه خدمات تحویل مدرک در داخل کشور فعالیت دارند و ۲/۵٪ اعلام داشته‌اند که از این خدمات استفاده نمی‌کنند. در حالیکه در نتیجه تحقیق «شهمیرزادی» (۱۳۸۰) فقط ۳۷/۳ درصد از مراکز تحقیقاتی و دانشگاهی از خدمات تحویل مدرک استفاده می‌نمودند که به نظر می‌رسد از سال ۱۳۸۰ تاکنون، استفاده از خدمات تحویل مدرک رشد قابل توجهی داشته است. میزان همکاری و مبادله اطلاعات بین کتابخانه‌ای در یافته‌های «نشاط» (۱۳۷۵)، ۲۸ درصد و در تحقیق «محقق» (۱۳۷۵)، ۴۹/۵ درصد بوده است.

مرکز تهیه مدرک کتابخانه بریتانیا یکی از مراکز اصلی خدمات تحویل مدرک در دنیا به حساب می‌آید و «آن موریس» و «اما بلگ» (۱۹۹۸) هم در تحقیقات خود در مورد خدمات تحویل مدرک در کتابخانه‌های دانشگاهی انگلستان، به این نتیجه رسیدند که تمامی ۱۶۵ کتابخانه دانشگاهی بریتانیا از این مرکز استفاده می‌نمایند. «شهمیرزادی» (۱۳۸۰) هم به این نتیجه می‌رسد که همه کتابخانه‌هایی که از خدمات تحویل مدرک خارج از کشور استفاده می‌نمایند، از مرکز تهیه مدرک کتابخانه بریتانیا استفاده می‌کنند. در این پژوهش هم از میان ۲۳ مرکزی که خدمات تحویل مدرک خارج از کشور دارند، ۵۸/۸ درصد از مرکز تهیه مدرک کتابخانه بریتانیا، ۸/۸ درصد از «امerald» ۲/۹ درصد از کتابخانه ملی استرالیا و ۲۹/۴ درصد هم از مراکز دیگر (شامل، کتابخانه کنگره، «الزویر»، «اشپیرنگر»، «ابسکو» و دیگر بانک‌های اطلاعاتی پیوسته و مراکز خارجی خدمات تحویل مدرک) استفاده کرده‌اند.

- با پایگاه‌های اطلاعاتی موضوعی و مراکز خدمات تحویل مدرک خارج از کشور، برحسب نیاز دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی و پژوهشی ارتباط برقرار گردد.

- کلیه کتابخانه‌ها امر تحویل مدرک را یکی از وظایف اصلی (و نه حاشیه‌ای) قلمداد نمایند و مانند مراجعه‌کننده خود با آن برخورد نمایند.

- میان مسئولان طرح‌های امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک و همچنین خود مراکز امانت بین کتابخانه‌ای و ارائه‌دهندگان خدمات تحویل مدرک داخل کشور همکاری هر چه بیشتری صورت گیرد. همکاری بین کتابخانه‌ها باید بیشتر و با ارائه خدمات بهتر و سریع‌تری صورت گیرد.

- یک نظام هماهنگ و کارآمد در زمینه خدمات تحویل مدرک ایجاد گردد و مرکز ملی تحویل مدرک در کشور براساس تجارب مراکزی که دارای امکانات و کارکنان متخصص می‌باشند و در اساسنامه و اهداف سازمان مجری، چنین مواردی پیش‌بینی شده، تشکیل گردد.

- به تقویت خدمات در داخل کشور، ایجاد بایگانی مقالاتی که از خارج دریافت می‌شود، و سازماندهی آن‌ها برای استفاده‌های بعدی به صورت یک بانک داخلی اقدام گردد.

- از تمرکزگرایی پرهیز شود.

- مسئولان امر خدمات تحویل مدرک، دارای اختیارات کافی باشند.

### زیرساخت‌ها

- تخصیص نیروی انسانی متخصص و کارآمد؛

- فراهم نمودن زیرساخت‌های لازم برای دسترسی به مدارک مورد نیاز از طریق اینترنت.

### بحث و نتیجه‌گیری

براساس نتایج این پژوهش بیش از نیمی از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی زیر پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، از خدمات تحویل مدرک خارج از

هم زمان بیشتر از دو ماه را برای دریافت مدارک لازم دارند. برای پاسخگویی به درخواست‌های داخل کشور ۲۰ درصد مراکز تا یک هفته زمان لازم دارند، ۲۰ درصد دیگر تا دو هفته، ۲۶ درصد تا سه هفته و ۳۴ درصد باقیمانده به بیش از دو ماه زمان نیاز دارند. با توجه به مدت زمان مورد نیاز (از درخواست تا دریافت عملی مدرک) و استفاده از شیوه‌های سنتی در خدمات تحویل مدرک، ضرورت استفاده از دیگر روش‌های تبادل اطلاعات و بخصوص استفاده از اینترنت و ابزارها و امکانات موجود در این رسانه قوی به خوبی مشخص می‌شود. استفاده از پست الکترونیکی و پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته و دسترسی به اطلاعات بدون پرداخت هزینه و با سرعت، مزایای استفاده از محیط وب هستند که ضروری است از آن‌ها استفاده شود تا پاسخگویی، سریع‌تر و کم هزینه‌تر انجام شود.

نتایج این پژوهش همچنین نشان داد در بین تمامی انواع منابع اطلاعاتی که در مراکز خدمات تحویل مدرک مورد استفاده و تبادل قرار می‌گیرند ۶۱/۳ درصد از درخواست‌ها مقاله، ۲۴/۲ درصد کتاب، ۶/۵ درصد پایان‌نامه، و ۳/۱ درصد موارد دیگر (شامل استانداردها، بانک‌های اطلاعاتی، گزارش‌های فنی، پروانه ثبت اختراع، و گزارش سمینارها) هستند. در این بررسی مقالات مجلات با ۶۱/۳ درصد بیشترین درخواست را در خدمات تحویل مدرک داشته‌اند. در تأیید این وضعیت می‌توان به یافته‌های «غفاری» (۱۳۷۶) اشاره نمود که در بررسی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های جامع شهر تهران به این نتیجه می‌رسد که ۸۴/۷۷ درصد منابع درخواستی، مقالات مجلات بوده‌اند. توجه به این حجم بالای استفاده از مقالات در خدمات تحویل مدرک و مناسب بودن محیط‌های الکترونیکی برای تبادل مقالات، می‌تواند راهکارهای مناسبی را در رابطه با استفاده از این منابع پیش روی ما قرار دهد.

براساس نتایج این پژوهش از مهم‌ترین مسائل و مشکلات خدمات تحویل مدرک در ایران می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

از ۳۹ مرکز استفاده‌کننده از خدمات تحویل مدرک داخل کشور، ۳۸/۹ درصد استفاده از مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۳۳/۳ درصد از کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز، ۵/۶ درصد از مرکز اطلاع‌رسانی جهاد کشاورزی و ۲۲/۲ درصد از دیگر مراکز (شامل مرکز تأمین مدرک دانشگاه تربیت مدرس و کتابخانه‌های دانشگاه تهران، دانشگاه جامع علمی و صنعتی، سازمان پژوهش‌های علمی صنعتی ایران، کتابخانه میرزای شیرازی، دانشگاه اصفهان و دیگر دانشگاه‌های عضو طرح غدیر) بوده است. پس در مورد استفاده از خدمات تحویل مدرک داخل کشور بیش از دو سوم از خدمات تحویل مدرک به ترتیب مربوط به مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران با ۳۸/۹ درصد و کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز با ۳۳/۳ درصد می‌باشد. و بعد از این مراکز، مرکز تأمین مدرک دانشگاه تربیت مدرس قرار دارد. این سه مرکز از مراکز عمده خدمات تحویل مدرک در داخل کشور به حساب می‌آیند و با همکاری و هماهنگی یکدیگر می‌توانند برنامه‌های مربوط به پیشرفت هر چه بیشتر در این حوزه را رهبری کنند.

میزان استفاده مراکز استفاده‌کننده از خدمات تحویل مدرک، ۴۲/۷ درصد از پست (البته برای دریافت)، ۲۲ درصد از دورنگار (برای درخواست)، ۲۰/۷ درصد از پست الکترونیکی، ۱۲/۲ درصد از تلفن، و ۲/۴ درصد به صورت مراجعه حضوری و روزانه، بوده است. به نظر می‌رسد دریافت مدارک و درخواست‌ها هنوز هم بیشتر از طریق پست انجام می‌شود و ارسال درخواست‌ها هم معمولاً توسط دورنگار صورت می‌گیرد. با توجه به استفاده از روش‌های سنتی دریافت منابع، مدت زمان مورد نیاز، از درخواست تا دریافت عملی مدارک، طولانی است.

مدت زمان پاسخگویی به هر درخواست، برای مراکز استفاده‌کننده از خدمات تحویل مدرک خارج از کشور، در ۵۰ درصد موارد تا یک ماه به طول می‌انجامد. ۳۳/۳ درصد تا دو هفته، ۱۰ درصد تا دو ماه، ۶/۷ درصد

سوق دهیم تا مسائل و مشکلات مربوط به حمل و نقل و عدم ارسال سریع مدارک از بین برود. وجود فهرستگان‌ها و راهنماهای الکترونیکی و جامع برای شناسایی، مکان‌یابی و دستیابی عملی به مدارک و منابع اطلاعاتی از ضروریاتی است که باید حتماً مد نظر قرار گیرند. دیگر اینکه در هر یک از مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های استفاده‌کننده از خدمات تحویل مدرک، بخشی با همین عنوان در نظر گرفته شود که به صورت قوی با بودجه و نیروی انسانی مستقل و اختیارات کافی، در جهت دسترسی به منابع اطلاعاتی در هر جا و هر زمان تلاش نماید.

### منابع

حسینی، حسن (۱۳۵۲). امانت بین کتابخانه‌ای در ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی.

شهمیرزادی، طیبه (۱۳۸۰). مطالعه تطبیقی ساختار و محتوای سایت‌های مهم خدمات تحویل مدرک در وب و ارائه الگوی عملیاتی مناسب برای استفاده از خدمات تحویل مدرک در ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.

صدیق‌بهبزادی، ماندانا (۱۳۷۹). چکیده‌نامه پایان‌نامه‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی. با همکاری سیمین حسین‌نیا، تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهادسازندگی، ص. ۲۰۹ - ۲۰۵.

عبدلی، مهشید (۱۳۷۵). بررسی امکانات پیوستن به برنامه دسترسی جهانی به انتشارات (UAP) در ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی.

غفاری، نسربین (۱۳۷۶). بررسی وضعیت تهیه و تحویل مدارک کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های جامع شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی.

محسنی، حمید (۱۳۷۵). «دسترسی به اسناد و مدارک: ابزارها و الگوهای مناسب». اطلاع‌رسانی، نشریه فنی مرکز

- نبود زیرساخت مناسب برای خدمات تحویل مدرک شامل منابع مالی، فناوری‌های نوین اطلاعاتی، و به کارگیری نیروی انسانی متخصص؛

- نبود قوانین و جایگاه قانونی برای ارائه این خدمات؛

- نبود یک مرکز هماهنگ‌کننده در تمامی حوزه‌ها و ضرورت ایجاد یک طرح جامع در کل کشور؛

- عدم همکاری مراکز بزرگ‌تر؛

- کمبود منابع مالی و ارزی؛

- نبود سیستم حمل و نقل مناسب (چون هنوز اکثر منابع به وسیله پست جابه جا می‌شوند) و عدم ارسال سریع مدارک؛

- نبود آگاهی و اطلاع از منابع موجود در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی کشور و نبود فهرستگان‌های جامع از تمامی منابع و مواد اطلاعاتی؛

- نبود بخش خدمات تحویل مدرک با بودجه و مسئول مستقل در هر کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی؛

- عدم استفاده از تسهیلات و امکانات نوین اطلاعاتی، رایانه، اینترنت، پست الکترونیکی، و پایگاه‌های اطلاعاتی و سرویس‌های پیوسته؛

- عدم دسترسی اغلب درخواست‌کنندگان به اینترنت سریع و در دسترس، برای انتقال اطلاعات و مدارک از طریق وب؛

در کل چنانچه بخواهیم در کشور خود از خدمات تحویل مدرک خارجی و داخلی به بهترین صورت استفاده کنیم، باید قوانین و جایگاه و ارزش وجودی این

گونه خدمات را مشخص و روشن نماییم و مرکز و جایگاهی را برای نظارت و هدایت این خدمات به وجود آوریم، زیرساخت‌های مورد نیاز این حوزه را مورد

مطالعه و بررسی قرار دهیم، منابع مالی مناسبی را به این حوزه تخصیص دهیم، و زیرساخت‌های مربوط به فناوری‌های نوین و بخصوص فناوری اطلاعات را تقویت

کنیم، از نیروی انسانی متخصص و کارآمد استفاده نماییم و خدمات تحویل مدرک سنتی را به سوی استفاده از خدمات تحویل مدرک الکترونیکی و اینترنتی

Majka, D.R. (1999). "Of portals, publishers, and privatization", **American Libraries**, Vol. 30, October, pp. 46-9.

Morris, Anne. And Emma Blagg (1998). "current document delivery practices in UK acadmic". **library Management**, vol. 19, Number 4, pp.271-280.

Prowse, William Stephen (2000). "Current trends in interlending and document delivery in the UK" **.Interlending & Document supply**. volume 28. Number 4, pp.184-191.

Rowley, J. (2000). "The question of electronic journals", **Library Hi Tech**, Vol. 18, No. 1, pp. 46-54.

Smith, Malcolm and MicR Osborne (2000). "the changing role of the traditional players in the new age: the future of document delivery". **Intrlending & Document supply**, vol. 28. Number 2, pp.86-90.

### پی‌نوشت‌ها

۱. برگرفته از حیدری، غلام (۱۳۸۳). *ارزیابی ساختاری و محتوایی وب سایت‌های خدمات تحویل مدرک جهان و مطالعه خدمات تحویل مدرک در ایران به منظور ارائه طرح پیشنهادی وب سایت خدمات تحویل مدرک ایران*. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه شهید چمران (اهواز)، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.

1. Online Dictionary of Library and Information
2. Science (ODLIS)
3. BLDSC (British Library Document Supply Center)
4. Uncover
5. OCLC
6. BMA
7. UMI
8. ANBAR
9. LAMDA

۱۰. در سؤالات ۹-۳ پاسخ‌دهندگان مجاز به انتخاب بیش از یک گزینه بوده‌اند.

اطلاعات و مدارک علمی ایران، دوره دوازدهم، شماره دوم، زمستان، ص. ۷۹-۷۳.

محسنی، حمید (۱۳۷۶). *بررسی چگونگی دسترسی به مقالات غیر فارسی در مراکز آموزشی و تحقیقاتی وزارت جهادسازندگی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی.

Bandyopadhyay, Aditi (1999). "accessing sci-tech literature: commercial document delivery services and online full-text databases". **collection Building**, volume 18, number 1, pp.10-15.

Bidigare, S.A. and Lalwani, L.N. (2000). "the PEAK project and strategies for remote user support". **Online**, Vol. 24, pp. 41-6.

Birch, Katie (1999). "the documents direct project: evaluating commercial document delivery services". Number 1150, pp. 207-212.

Calvert, H.M. (2000). "the impact of electronic journals and aggregate databases on interlibrary loan: a case study at Ball State University libraries", **New Library World**, Vol. 101, No. 1153, pp. 28-31.

Connolly, Pauline(2001). "interlending and document supply: a review of recent literature-XXXIX". **Interlending & Document supply**, vol.29, number 1, pp.28-35.

Finnie, E.(1998). **Document Delivery**. London, Aslib. -

Gould, Sara (2001). "interlending and document supply: a review of recent literature-XL". **Interlending & Document supply**. volume 29. Number 3, pp.133-139.

Henderson, H.L. (1999). "New roles for agents in an electronic world", **Serials**, Vol. 12, No. 3, pp. 295 -298.

Jackson, E. Mary (1997). "the northon american interlibrary loan and document delivery Project: improving ILL/DD Services". **Interlending & Document Supply**, vol. 25, number1, pp. 8-10.

Kinder, R. (1999). **Document Delivery Services: Contrasting Views**, The Haworth Press, Inc. New York:London, Oxford.