

## دست‌رسی در برابر نگهداری: واقعیت‌های مربوط به تحویل مدرک\*

نوشته: فرانسس بویل، ماری دیویس

ترجمه: طیبه شه‌میرزادی، نادر نقشینه\*\*

### چکیده

دست‌رسی در برابر نگهداری زمانی یکی از موضوعات داغ در دنیای اطلاعات بوده است و عملکرد خدمات تحویل مدرک تشکیل دهنده این قسمت بحث می‌باشد. این مقاله بر روی کار کانونی دانشگاه لیورپول متمرکز می‌شود و خدمات ارسال مدارک موجود و آینده را که مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفته‌اند ترسیم می‌کند. متون مربوط ارجاع داده شده و پس زمینه‌های طرح‌های هادی توضیح داده شده و معیارهایی که برای گنجاندن خدمات مورد استفاده قرار گرفته مطرح شده است. ارزشیابی کاملی از خدمات (1) *inside BL* (2) *BODOS* (3) *Ei Text* از شرکت اطلاع‌رسانی مهندسی الزویر (4) *Uncover LAMDA* (5) ارائه شده است. نتایج اولیه گزارش شده است. از نتایجی که تاکنون به دست آمده حاکی از آن است که از خدمات مدرک در شکل کانونی خود نمی‌توان به عنوان حلال برای حل مسئله دست‌رسی در برابر نگهداری استفاده کرد.

### ۱. مقدمه

تمامی کتابخانه‌های دانشگاهی کاملاً واقف می‌باشند که در ۱۰ سال گذشته هزینه‌های رو به افزایش اشتراک نشریات باعث تشدید بحران منبع‌یابی حاکم در این بخش شده است.

میزان انتشار اطلاعات علمی به رشد خود ادامه می‌دهد. به طور متوسط هر سال شاهد ده درصد افزایش در نشریات گروه علوم، فنون و پزشکی هستیم.

با این وجود تعداد اشتراک نشریات در کتابخانه‌های دانشگاهی به دلیل هزینه نشریات در حال کم شدن است. به منظور بهبود بخشیدن به این وضعیت، کتابخانه دانشگاه لیورپول (6) پروژه تحقیقاتی در زمینه تحویل مدرک را با اهداف زیر بر پا کرد:

- تحقیق در مورد جنبه‌های اقتصادی جایگزین نمودن دست‌رسی به اطلاعات به جای مالکیت، تا بتوان کارآمدترین و موثرترین سرویسها را از لحاظ هزینه تعیین نمود.
- تحقیق و ارزشیابی خدمات موجود و آتی تحویل مدرک به منظور این که بتوان یک پایگاه تأمین اسناد خوش ساخت و موزون را ایجاد نمود.

\*\* اعضاء هیئت علمی جهاد کشاورزی

\* Boyle, Frances & Mary Davis: (1999) Access Versus Holdings: Document Delivery Realities, The Electronic Library, Vol. 17, No.2, pp.105-111.

- انجام مطالعات مستمر حوزه 'موضوعی در رابطه با پروژه‌های تحقیقاتی و توسعه‌ای جاری در این زمینه.
  - پیشنهاد انتخابهای مقرون به صرفه به دانشکده‌ها در رابطه با تحویل اطلاعات از طریق نگهداری سنتی نشریات یا با سیستم‌های تحویل مدرک با روش دسترسی.
- این مقاله دنباله 'گزارشی است که دیویس<sup>(۱۷)</sup> (۱۹۹۸) در مقاله 'خود آورده و درباره تحقیقاتی است که اکنون در دانشگاه لیورپول انجام می‌شود.
- نتایج تحقیقات در مراحل اولیه بوده و گزارش تحلیلهای بیشتر به محض کامل شدن در مقاله‌های بعد خواهد آمد.

## ۲. بررسی متون<sup>(۱۸)</sup>

لفظ تکراری «تحویل مدرک» مدتها است که باعث ایجاد توقعات بسیار شده است. اما واقعاً چیزی را هم تحویل می‌دهد؟ بسیاری از مفسران تا به حال نظراتی را بیان نموده و در رابطه با عملکرد خدمات تحویل مدرک مشخص و نقش آن‌ها در بحث دسترسی در مقابل نگهداری گزارشاتمی داده‌اند.

به کار بستن خدمات دسترسی برای فراهم‌آوری اطلاعات در داخل بخش کتابخانه دانشگاهی امر جدیدی نیست. چنانکه کین<sup>(۱۹)</sup> (۱۹۹۷) آورده است، دسترسی چه از طریق امانت بین کتابخانه‌ای و چه از طریق پایگاه‌های داده‌ها از راه دور و یا لوحهای فشرده به عنوان یک مورد مجزا مدتی است که بودجه بسیاری از کتابخانه‌ها را تشکیل داده است. از تحقیقاتی که بیکر<sup>(۲۰)</sup> (۱۹۹۲) در دانشگاه انکلیای شرقی<sup>(۲۱)</sup> انجام داد، چنین نتیجه گرفته شد که چالش رو در روی کتابداران دانشگاهی عبارت از میل به ایجاد توازن مؤثر بین خدمات واسپاری سنتی با مدلهای تحویل از طریق دسترسی است. جدولی تهیه شد که می‌توانست سطوح آستانه‌ای که در آن استفاده و بهره‌گیری از مدل‌های دسترسی براساس تقاضا به صرفه‌تر از نگهداری نشریه در محل بود مشخص کند.

شاید بهتر است ما بر روی اجزای موفقیت‌آمیز نمونه دسترسی و نگهداری متمرکز شویم تا این که در رابطه با شایستگی‌های تک‌تک آن‌ها به بحث بپردازیم. چیزی که در این جا لازم است پیدا کردن توازن بین این دو است و این که دسترسی را به صورت همپای مؤثر و معتبر جهت تکمیل مالکیت درآوریم.

نظر لینز<sup>(۱۲)</sup> (۱۹۹۵) این بود که خدمات دسترسی تنها می‌توانند به عنوان جانشین‌های معقولی برای مواد قدیمی‌تر به کار روند و مواد جاری‌تر را باید برای همه رشته‌ها در محل نگهداشت. این امر نه تنها یک بالانس تبادل نقطه‌نظر هزینه کارآمدی را به دست می‌دهد بلکه امر مرور کردن و نیز ماهیت جمع‌آوری اطلاعات را تسهیل می‌بخشد.

جنبه 'حیاتی در تمامی این بحث دسترسی و نگهداری عبارت از مؤثر بودن یا کارآمدی هزینه است بدین معنی که انتخاب کدام خدمات اطلاع‌رسانی و تحت چه شرایطی ارزانتر تمام می‌شود؟ بسیاری از این چنین تحقیق‌هایی به منظور رسیدن به پارامترهای هادی به هنگام انتخاب روش دسترسی یا مالکیت صورت گرفتند. در دانشگاه ایالتی نیویورک<sup>(۱۳)</sup> در سال ۱۹۹۷ ون وهلد<sup>(۱۴)</sup> مطالعه‌ای انجام داد که در آن هم به هزینه‌های مالی و هم به هزینه‌های فرصتی تحویل مدرک از راه دور پرداخت. گوسن<sup>(۱۵)</sup> و ایروینگ<sup>(۱۶)</sup> در سال ۱۹۹۵ دریافتند که نشریات ادواری که کمتر از پنج بار در سال مورد استفاده قرار می‌گیرند از نظر هزینه، بهتر است از طریق مسیره‌های دسترسی دریافت شوند.

نمای مفصلی از تحلیل هزینه‌ها در مقاله 'گتر<sup>(۱۷)</sup> (۱۹۹۴) ارائه شد که سطوح تقاضا برای عناوین موردنظر را با عنوان ضریب یا عامل حساس در هر گونه تحلیل مزیت‌مندی هزینه تلقی کرد. کارهایی که رایت<sup>(۱۸)</sup> (۱۹۹۶) در دانشگاه لیدز<sup>(۱۹)</sup> انجام داد، درباره سطح هزینه‌های غیربازاری متغیر مربوط به فراهم کردن اطلاعات مجله از طرق مختلف بود. از این تحقیق می‌توان چنین نتیجه گرفت که برای هر ۲۰ پوند افزایش در هزینه اشتراک، سطح تقاضا باید به اندازه یک نشریه در هر سال

افزایش پیدا کند تا مسئله مالکیت آن عنوان نشریه را توجیه‌پذیر سازد.

صندوق سلطنتی تحقیقات سرطان<sup>(۲۰)</sup> در بررسی تحویل مدرک توسط دیویس و دیگران در سال ۱۹۹۸ دریافت که اتکا به فراهم‌آوری از طریق دسترسی، بیش از حد گران بوده و توازن بین دسترسی و نگهداری ضروری است. دانشگاه کرانفیلد<sup>(۲۱)</sup> با پژوهش بلگدن<sup>(۲۲)</sup> (۱۹۹۶) دریافت که سیاست دسترسی نامحدود، بیشتر از اشتراک مجلات و سیستم امانت بین کتابخانه‌ای که جانشین آن شده هزینه داشته است. پروژه 'کتابخانه الکترونیکی FIDDO'<sup>(۲۳)</sup> که موریس<sup>(۲۴)</sup> و همکارانش (۱۹۹۷) انجام دادند ثابت کرد که تحویل مدرک الکترونیکی جاری به کامپیوترهای رومیزی بسیار مایوس کننده است. این مطالعه به فراهم‌آوری ضعیف تامین‌کنندگان اشاره کرده و اظهار داشت که سرویس‌های این گونه خدمات برای دست‌اندرکاران اطلاع‌رسانی بیش از آن که یک دوست محسوب شوند دشمن هستند. یک پروژه کتابخانه الکترونیکی دیگر یعنی EDDIS<sup>(۲۵)</sup> که لاری<sup>(۲۶)</sup> در سال ۱۹۹۸ انجام داد ثابت کرد که تحویل مدرک الکترونیکی موفقیت‌آمیز به جنبه‌های غیرتکنیکی از قبیل حق مؤلف، فرهنگ، و حجم بحرانی عناوین و امثال آن وابسته است.

اکنون در چنین شرایطی است که تحقیق حاضر در رابطه با وضعیت جاری خدمات تحویل مدرک در کتابخانه دانشگاه لیورپول آغاز شده است. ما در مرحله اول سرگرم بررسی عملکرد سرویس‌ها و واکنش کاربران خود نسبت به آن‌ها هستیم بعداً به طور مفصل به کارآمدی هزینه خدمات و نقش آن‌ها در بحث نگهداری در برابر دسترسی خواهیم پرداخت.

### ۳. سابقه بررسی‌های تحویل مدرک دانشگاه

#### لیورپول

یک سلسله پروژه در دانشگاه لیورپول، با همکاری دانشکده‌های علوم (دانشکده‌های مهندسی، پزشکی، علوم و علوم دامپزشکی) بر پا شد تا دامنه خدمات تحویل مدرک را مورد ارزیابی قرار دهد.

در ابتدای پروژه بیش از ۳۰ خدمات مورد ارزیابی قرار گرفت که مشخصات کامل آن‌ها را می‌توان در کار دیویس و همکارانش (۱۹۹۸) یافت. ملاحظات کلیدی برای قرار گرفتن در پروژه‌های هادی عبارتند از:

- دسترسی و به کار بردن سرویس نیاز به سرمایه‌گذاری سخت‌افزار و نرم‌افزار اضافی و مالی نداشته باشد.
- پول هزینه شده در اصل برای خرید مقالات باشد یعنی پول نقد در برابر مقالات و نه به قول معروف اشتراک‌های سفید امضاء.
- خدمات دارای دامنه موضوعی وسیعی از مواد باشد یعنی حجم بحرانی از عناوین باید در دسترس باشد. در دامنه وسیعی از خدمات تجاری تحویل مدرک از این ارزیابی تا جایی که این معیارها را برآورده نمی‌ساختند خارج شدند. در موارد خاصی تنها سطح اساسی سرویس‌ها مورد ارزیابی قرار گرفت، زیرا سرویس‌های پیچیده‌تر با ارزش افزوده بیشتر در سطح فراتر از بودجه جاری قیمت‌گذاری شده بودند.
- برای هر موضوعی دامنه‌ای از سرویس‌ها برای قرار گرفتن در پروژه‌های هادی مورد بررسی قرار گرفت این‌ها عبارت بودند از:

- خدمات هسته‌ای چند رشته‌ای برای مثال سرویس BODOS از طریق BIDS<sup>(۲۷)</sup> و سرویس Uncover
- سیستم‌های تراکم‌ساز شخص ثالث از قبیل ناوبر Blackwell
- سرویس‌های موضوعی خاص مانند نمایه مهندسی.
- مقرهای نشریات الکترونیکی تمام متن که از طریق سرویس‌های PSLI<sup>(۲۸)</sup> قابل دسترسی بود برای مثال سرویس IDEAL.
- سرویس‌های تحویل مدرک الکترونیکی ویژه از قبیل مجموعه تمام متن زیست پزشکی OVID.
- شاخص پوشش موضوعی که استفاده شد صرفاً عناوین نشریاتی بود که در حال حاضر مشترک بودیم و یا آنهایی که هر یک از این دانشکده‌ها از سال ۱۹۹۵ لغو کرده بودند احساس می‌شد که این دسترسی است که بیش از همه قابل اداره است. انتخاب دیگر عبارت از این بود که لیست

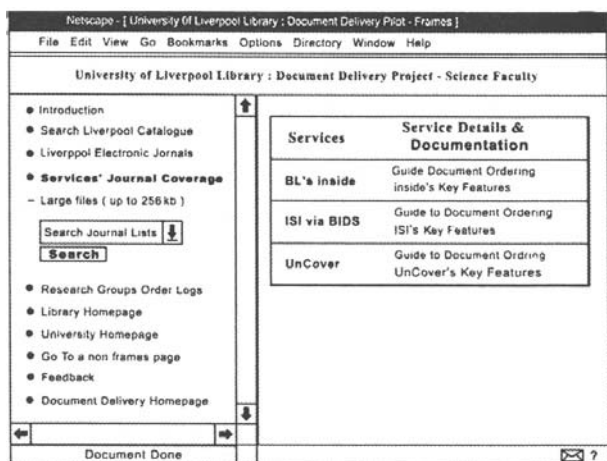
از مطالعه مجموعه‌های چنین حاصل شد که هیچ سرویس تحویل مدرک به طور کامل تمامی این معیارها را برآورده نمی‌کرد. سازش‌هایی در سطوح خدمات و عملکرد و در کیفیت اطلاعات مدیریتی فراهم شده صورت گرفت سرویس‌هایی که در پروژه‌های هادی مورد ارزشیابی قرار گرفتند به طور خلاصه در جدول شماره ۲ آمده است.

خدمات استفاده شده در پروژه هادی					دانشکده
Uncover	ISI via BIDS & BODOS	Ei-Text-Elsevier Engineering Inc.	Compendex/page1 Via BIDS/BODOS	Bis inside	
خیر	بلی	بلی	بلی	بلی	مهندسی
بلی	بلی	خیر	خیر	بلی	علوم
خیر	بلی	خیر	خیر	بلی	علوم دامپزشکی

جدول شماره ۲. خدمات تحویل مدرک ارزیابی شده در پروژه‌های هادی

#### ۴. پروژه‌های هادی:

هنگامی که خدمات برای ارزشیابی انتخاب شدند، میانجی در داخل دانشگاه جهت الحاق این سرویس‌ها توسعه یافت. صفحات تور جهان گستر برای هر یک از دانشکده‌های شرکت کننده بر پا شد (شکل ۱). اینها قسمت‌های خصوصی بودند که گذر واژه از آنها حفاظت می‌کرد و فقط در دسترس شرکت‌کنندگان طرح هادی بودند.



شکل ۱. سایت خدمات تحویل مدرک دانشکده علوم در تور

جهان گستر

صفحات تور جهان گستر<sup>(۳۰)</sup> مرکب از الحاق‌های

مستقیم به خدمات بودند که در آنها مستندسازی‌های

بسیار جامعی از تمامی عناوین نشریات موجود در هر نوع زمینه موضوعی گردآوری می‌کردیم که این مسئله نه تنها وقت‌گیر بلکه در نهایت غیرقابل انجام بود.

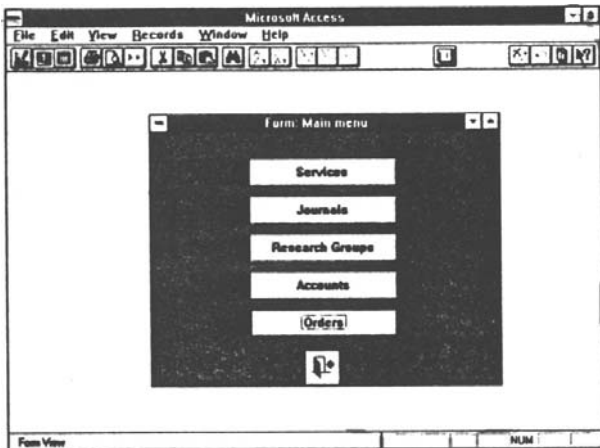
جدول شماره ۱ نشان می‌دهد که پوشش موضوعی در تمامی زمینه‌های موضوعی از پوشش مشابه امر که کارگزاران تجاری اصلی فراهم می‌کردند بزرگتر بود.

خدمات			دانشکده
Ei page 1 %۷۴	Uncover %۷۹	BLs inside %۸۸	مهندسی
ISIVia BIDS %۴۹	Uncover %۷۶	BLs inside %۸۹	پزشکی
ISIVia BIDS %۷۹	Uncover %۸۲	BLs inside %۸۶	علوم
Uncover %۷۳	ISI via BIDS %۷۳	BLs inside %۸۲	علوم دامپزشکی

جدول شماره ۱. پوشش موضوعی خدمات تحویل مدرک

جدول ۷ تا ۱۰ در پیوست زمینه پوشش دقیق موضوعی را در دانشکده‌ها برای دامنه‌ای از خدمات تا اواسط سال ۱۹۹۷ نشان می‌دهد. علاوه بر پوشش، مجموعه معیارهای دیگر نیز در ارزیابی مورد استفاده قرار گرفت که شامل معیارهایی بود که فینی<sup>(۳۱)</sup> (۱۹۹۷) به بحث گذاشته بود. این معیارها عبارتند از:

- پایداری و استحکام خدمات-همه خدمات موجود جز یکی دارای سابقه کاری محک شده بودند.
- دسترسی جاری به خدمات توسط دانشکده.
- آیا خدمات جنبه‌های هشدار دهنده‌ای را ارائه می‌کرد که در ارزش اضافی تلقی شده برای خدمات تحویل مدرک از طریق دسترسی نسبت به نگهداری اصل نسخه سهمی داشته باشد.
- آیا سرویسها اجازه می‌دادند که کاربر به طور مستقیم از طریق Online امر سفارش را انجام دهد.
- آیا ماده اطلاعاتی مستقیماً به کاربر تحویل داده می‌شد.
- آیا تسهیلات الحاقی به مجموعه محلی وجود دارد.
- چگونگی سروکار داشتن با عملیات مالی
- سطح فراهم‌آوری اطلاعات مدیریتی که کارگزاران فراهم می‌کردند.



شکل ۲. پایگاه دسترسی به تحویل مدرک

اگرچه خدمات هادی بی‌واسطه بود و استفاده‌کنندگان می‌توانستند بی‌واسطه سفارش‌های خود را انجام دهند اما فرایینی فعالیت‌های آن‌ها امری ضروری بود. اطلاعات گردآوری شده تصمیم‌های آگاهانه را درباره هر یک از خدمات مشخص و همین‌طور مسائلی گسترده‌تر در رابطه با نقش تحویل مدرک به عنوان جزئی مؤثر در فراهم‌آوری اطلاعات میسر می‌ساخت. تحلیل‌های برنامه‌ریزی شده، همچنین اطلاعات اقتصادی حیاتی را فراهم خواهند کرد تا با آن‌ها تحلیل‌های سودمندی هزینه‌ها را انجام دهیم. برای تسهیل این فرایند فرایینی میدان‌های پایگاه‌های داده‌های دسترسی، که ستون اصلی خدمات را تشکیل می‌دادند عبارت بودند از:

- شماره درخواست سفارش
- تاریخ سفارش و دریافت مقالات
- گروه تحقیقاتی یا بخش تقاضا دهنده
- سرویس مورد استفاده
- هزینه حق مؤلف مقالات
- ناشر
- هزینه اشتراک نشریه
- مکانیزم تحویل مورد استفاده
- عنوان نشریه استفاده کننده
- تاریخ نشر
- هزینه مقالات
- ضریب تأثیر نشریه
- آیا نشریه در محل نگهداری می‌شود

کامل در رابطه با هر یک از سرویس‌ها و الحاق‌های آن‌ها به هر سیستم فهرست درون خطی کتابخانه و صفحه مربوط به نشریات الکترونیکی محلی فراهم شده بود. در حالی که همه تلاش‌ها صورت گرفت تا سرویسی را که پیشنهاد شده بود فراهم کنند که امر الحاق به اطلاعات موجودی‌های محلی به صورت Online را تسهیل بخشند، این امر ممکن نشد. برای این که تضمین کنیم که موجودی‌های محلی مورد بررسی و کنترل قرار می‌گرفتند قالب‌هایی از سایت تور جهان‌گستر ساخته شد که در آن حلقه وصل به فهرست کامپیوتری درون خطی مورد تأکید قرار گرفته بود تا افراد بتوانند قبل از سفارش دادن تشویق به کنترل کردن آن بشوند. یک پایگاه دسترسی نیز بر پا شد تا هم بتوانند مسئله حسابداری را پیگیری کنند و هم این که فراهم‌آوری اطلاعات مدیریت را تسهیل بخشند. آموزش و مستندسازی برای تمامی شرکت‌کنندگان فراهم شد. در مورد شرکت‌کنندگان توسط کمیته‌های کتابخانه‌های دانشکده‌ای مربوط تصمیم گرفته شد که منجر به گروه‌های تشکیل‌دهنده قابل تعریف متفاوت گردید. بخش‌های شرکت‌کننده از دانشکده علوم عبارت بودند از مدرسه علوم زیستی، اکثر شرکت‌کنندگان در خوابگاه اصلی دانشگاه ساکن بودند و به مجموعه نشریات عمده دسترسی داشتند. با این وجود بخش علوم دامپزشکی خارج از محل مستقر بود و حدود ۲۰ مایل از محل اصلی فاصله داشت، اگر چه به موجودی محلی مجلات دسترسی داشت.

هیچ‌گونه مکانیزم حائل بر روی هیچ کدام از این سرویس‌ها قرار نگرفت تا مانع از سفارش دادن مقالات نگهداری شده محلی توسط شرکت‌کنندگان گردد. کمیته‌های کتابخانه‌های دانشکده‌ای گمان می‌کردند که این محدودیت تأثیری بر شیوه گردآوری اطلاعات توسط شرکت‌کنندگان ندارد.

## • تعداد درخواستها به ازای هر عنوان

دانشکده	تعداد بخشها	تعداد شرکتها	کارکنان دانشگاه	درجه دکترا	کارشناسی به بالا
مهندسی	۴	۱۰	۸	۰	۲
پزشکی	۲	۱۰	۹	۱	۰
علوم	۱	۸۰	۶۰	۱۵	۵
علوم دامپزشکی	۱	۷	۲	۲	۳

جدول شماره ۳. نمایی از شرکت‌کنندگان در پروژه‌های هادی

سرویس و نحوه تحویل							دانشکده
Uncover	BODOS Via BIDS	ISI Via BIDS	Ei Text		BLs inside		
Fax	Fax	Mail	Fax	email	Fax	Mail	
N/A	۱۳/۰۳	۱۱/۹۳	No/data	۱۱/۲۳	۱۳/۲۵	۱۰/۹۳	مهندسی
۱۱/۸۸	۱۳/۰۳	۱۱/۹۳	N/A	N/A	۱۲/۹۴	۱۰/۹۵	علوم
N/A	۱۳/۰۳	۱۱/۹۳	N/A	N/A	No/data	۳۰/۱۲	علوم دامپزشکی
۱۱/۸۸	۱۳/۰۳	۱۱/۹۳	No/data	۱۱/۲۳	۱۳/۰۱	۱۱/۳۹	میانگین سرویس

جدول شماره ۴: هزینه متوسط مقالات دانشکده و خدمات برگزیده تحویل مدرک (قیمت‌ها براساس پوند)

## ۵. نتایج اولیه از پروژه‌های هادی

پروژه‌های هادی در دانشکده علوم به مدت ۴ ماه و در دانشکده‌های مهندسی و علوم دامپزشکی به مدت ۲ ماه اجرا شده‌اند. دانشکده پزشکی طرح هادیش در زمان‌های اخیر اجرا شده و در حال حاضر اطلاعات اندکی در آن موجود است.

بررسی کوتاه و خلاصه‌ای از نتایج اولیه در جداول ۴ و ۵ ارائه شده است.

تفاوت اندکی در متوسط هزینه مقالات در میان خدمات وجود دارد که در جدول ۴ نشان داده شده است. اختلاف متوسط هزینه برای دو سرویس تأمین مدرک از BODOS و BL's inside که تحویل آن‌ها از طریق پست صورت می‌گیرد، حدود ۴/۷٪ است. برای تحویل از طریق Fax تغییرات گسترده‌تری در متوسط هزینه وجود دارد که حدود ۸/۷٪ اختلاف بین بالاترین و کمترین هزینه می‌باشد. ارزانه‌ترین متوسط هزینه مقالات، تاکنون تحویل مقالات به صورت PDF<sup>(۱۱)</sup> یا چارچوب قابل حمل و نقل اسناد بوده است که از طریق سرویس Ei-Text داده می‌شود.

ساختار هزینه خدمات یکسان است و شامل یک هزینه استاندارد خدمات می‌باشد که بسته به انتخاب تحویل مدرک دارد، به اضافه قیمت حق مؤلف متغیر است و تک تک ناشران آن را تعیین می‌کنند. این ساختار هزینه‌ای باعث تغییرات گسترده‌ای در هزینه تحویل مدرک می‌شود. هزینه‌های حق مؤلف بین ۸۳ پنی تا ۱۶ پوند و ۲۹ پنس تغییر می‌کنند. متوسط هزینه حق مؤلف در ستون اول جدول شماره ۵ ارائه شده است. سرویس BODOS به این مکانیزم عمومی قیمت‌گذاری تطابق

ندارد و یک هزینه ثابت برای تحویل مدرک از طریق پست و نمابر بدون توجه به عنوان نشریه و ناشر اخذ می‌کند.

یکی از خصوصیات مشترک که در تمامی دانشکده‌ها وجود داشت، دامنه وسیع موادی بود که درخواست می‌شد. به طور کلی ۵۰۰ درخواست از ۴۱۸ نشریه مختلف صورت گرفت که نسبت را تقریباً یک به یک یعنی یک به هشت دهم (۱/۸٪) می‌کرد. تعداد تقاضاهای مکرر برای یک نشریه نسبتاً پایین بود و تا ۳٪ در دانشکده دامپزشکی تا ۶٪ در دانشکده علوم در تغییر بود. جای تعجب نیست که سطح بالایی از سفارشات در مورد نشریاتی بودند که جدیداً لغو شده‌اند: مهندسی ۸٪ تقاضاها، علوم ۱۰٪ و علوم دامپزشکی ۳۳٪ این آمار منعکس کننده میزان محسوس قطع نشریاتی است که در کل دانشکده‌های علوم دانشگاه لیورپول صورت گرفته است.

مقبولیت خدمات در میان کاربران بین دانشکده‌ها متفاوت است. شرکت‌کنندگان از دانشکده مهندسی به نظر می‌رسد که خدمات Ei Text به میزان ۳۳٪ را ترجیح می‌دهند. دانشکده علوم بیشتر به سمت خدمات BODOS متمایل است در حالی که دانشکده دامپزشکی تقریباً به طور یکدستی بین BODOS و BL's Inside تمایل داشته است.

درخواست متعدد نشریه کمتر از ۳ دفعه	شکل تحویل			سال				سرویس (خدمات)				تعداد عناوین نشریات
	Email	Fax	Mail	۹۱ به پایه بین	-۹۴ ۹۱	-۹۶ ۹۵	-۹۸ ۹۷	Uncover	Ei te xt	BODOS	Sinside'Bl	
%۵	%۶۰	%۴	%۳۶	%۳	%۲۰	%۴۷	%۳۰	N/A	%۶۰	%۱۳	%۲۷	۱۱۷
%۶	N/A	%۲۳	%۷۷	%۶	%۲۱	%۳۲	%۴۱	%۱	N/A	%۷۱	%۲۸	۲۷۷
%۳		%۱۱	%۸۹	%۴	%۴	%۲۵	%۶۷	N/A	N/A	%۴۶	%۵۴	۲۴

جدول شماره ۵: نتایج مقدماتی پروژه‌های هادی

جدول شماره ۶: سطح درخواستها از سرویسهای تحویل مدرک

### ۶. خدمات LAMDA

یکی دیگر از زمینه‌های رشد در داخل عرصه تحویل مدرک خدماتی است که مبتنی بر مجموعه موجود در یک کنسرسیوم است که بسیاری از آنها در داخل برنامه کتابخانه‌های الکترونیکی JISC<sup>(۳۳)</sup> تحول پیدا کرده‌اند. دانشگاه لیورپول در حال حاضر در داخل سرویس موسوم به LAMDA (دسترسی به اسناد در لندن و منچستر) به عنوان کتابخانه درخواست‌کننده محسوب می‌شود و در طی دوره سه ماهه در سال ۱۹۹۷ از این سرویس تأمین‌کننده سند استفاده شده است. بیش از صد درخواست به دامنه وسیعی از کتابخانه‌های تأمین‌کننده LAMDA ارسال شد و پیشرفت این درخواستها مورد فرایینی قرار گرفت. درخواستها به طور تصادفی توسط بخش امانت بین کتابخانه‌ای به صورت گروهی انتخاب می‌شدند. فهرستگان LAMDA مورد کاوش قرار گرفت و بعد از موفقیت‌آمیز بودن، این درخواستها پویش و به سایت تأمین‌کننده مناسب ارسال می‌شد. نتایج را می‌توان به صورت زیر خلاصه کرد:

### مزایای سیستم LAMDA

- پشتیبانی از خدمات اداری و خدمات پشت بند
- رفع سریع مشکلات گزارش شده توسط کتابخانه‌های تأمین‌کننده

اکثریت مواد درخواست شده از ۴ سال گذشته بودند که تقریباً ۷۰٪ دانشکده‌ها را در بر می‌گرفتند. نگرانی عمده استفاده‌کنندگان تقریباً در تمامی دانشکده‌ها کیفیت سود بود تا سرعت تحویل. بنابراین سرویسی که تحویلش فقط از طریق نامبر پست بود ترجیح می‌داد که نسخه اصلی را از طریق پست بفرستد. هنگامی که پست الکترونیکی وجود داشت فرستادن فایلها به صورت PDF از طریق پست الکترونیکی به عنوان یک روش تحویل مدرک معقول محسوب می‌شد.

سطح برآورده کردن درخواستها از اکثر این سرویس‌های تحویل مدرک، از اطلاعاتی که تا به حال به دست آمده بسیار بالا بوده است. در جدول شماره ۶ نشان داده می‌شود که نرخ برآورده ساختن سفارشات بالا است اگرچه باید به خاطر داشت که در بعضی از موارد گروه‌های نمونه بسیار کوچک هستند.

آهنگ درخواستهای برآورده شده، خارج از چارچوب‌های آگهی شده تحویل مدرک نیز مورد بررسی قرار گرفتند. سطح توفیق مکان‌یابی مقالات بر روی پایگاه‌های اطلاعاتی از طریق بررسی کاربران، مورد ارزشیابی قرار گرفت که در حال حاضر در حال انجام است.

Uncover	BODOS Via BIDS	Ei Text	BL's Inside	دانشکده
N/A	%۹۵	%۱۰۰	%۹۱	مهندسی
۶۴	%۹۳	N/A	%۹۴	علوم
N/A	%۹۳	N/A	%۱۰۰	علوم دامپزشکی



تفاوت بین رفتار دانشکده‌های شرکت‌کننده به طور محلی مورد علاقه هستند. بعضی از الگوهای رفتاری را می‌توان به خوبی پیش‌بینی کرد. برای مثال در داخل دانشکده علوم زیست‌شناسی تمایل به استفاده از این خدمات از گروه‌های تحقیقاتی مولکولی به مراتب زیادتر بود. در این زمینه پژوهشگران به طور مرتب دامنه وسیعی از عناوین را مورد پوشش و بررسی اجمالی قرار داده در نتیجه سطح بسیار بالایی از تقاضای مدارک را به وجود می‌آوردند. این رفتار در آهنگ قبلی فعالیت‌های آن‌ها در زمینه امانت بین کتابخانه‌ای نیز منعکس می‌باشد.

سطح بسیار بالای استفاده از BODOS در داخل دانشکده علوم زیست‌شناسی جای تعجب ندارد، چرا که آن‌ها از قبل استفاده‌کنندگان دائم BODOS بودند. بسیاری از محققین از BiDS استفاده می‌کردند و از این رو مرحله بعدی سفارش دادن متن کامل منابع صرفاً چند کلید زدن اضافی بود.

این رفتار منعکس کننده اصل «حداقل تلاش» مان<sup>(۳۳)</sup> می‌باشد که در سال ۱۹۹۳ ذکر شده بود و دوباره بر این نکته تأکید می‌کند که برای اجرای موفقیت‌آمیز هر سرویس جدید، رفتار فعلی اطلاع‌جویی کاربر باید شناخته شده باشد. سرویس BL'S Inside از آنجا محبوبیت پیدا کرد که دارای زمان برآورده‌سازی سریع و قابل اتکا و همچنین پوشش نشریه آن بسیار گسترده بود. تحویل مدرک از طریق پست الکترونیکی به وسیله سرویس Ei Text-که یک سایت مستقر در ایالت متحده است-یکی از خدمات عمومی بود، با این وجود زمان لازم برای وصل شدن به سرویس و سفارش دادن اقلام جای نگرانی داشت. سطح درخواست‌های صورت گرفته در نشریاتی که موجود بودند ثابت باقی ماند.

بعضی از این درخواست‌ها، درخواست‌های آگاهانه بودند. محققین فکر می‌کردند که با سفارش دادن مقاله از کامپیوترهای خودشان تا این که به طور حضوری به کتابخانه مراجعه کرده و خودشان نسخه‌ای از مقالات را تهیه کنند، استفاده مؤثرتری از زمان خود برده‌اند. این درخواست‌ها پس از بررسی به سه دسته تقسیم شدند:

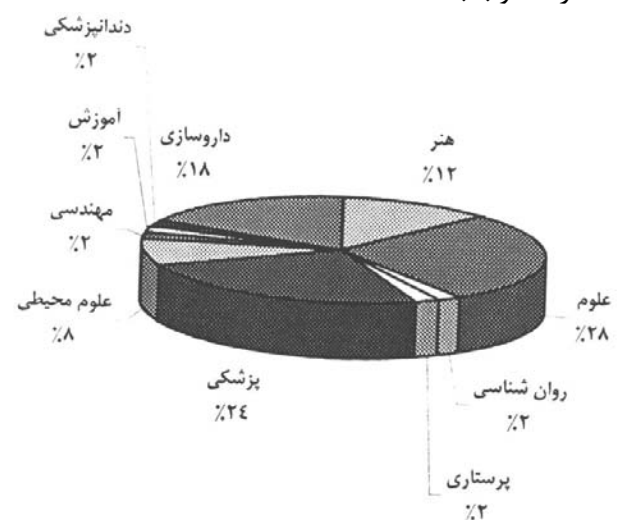
- زمان دریافت تا ارسال سفارش معمولاً بین ۴۸ ساعت بود

- هزینه واحد پایین-۳/۶ پوند

### معایب LAMDA

- آهنگ تأمین پایین درخواست‌ها: ۵۸٪ درخواست‌ها اصلاً تأمین نشدند (۴۲٪ کامل شدند) از این ۵۸٪، ۴۷٪ به دلیل آن که عنوان در فهرستگان نبود تأمین نشدند.
- کنترل کردن فهرستگان ساده، اما کاربر است.
- کل عملیات معمولاً به ازای هر عنوان ۱۵ دقیقه طول می‌کشد.

عملکرد عمومی خدمات LAMDA برای آن دسته از درخواست‌هایی که ارسال شده بود، خوب بود. اگر چه نرخ پایین رضایت‌مندی باعث نگرانی است با این وجود از زمان این ارزشیابی، کتابخانه‌های تأمین‌کننده دیگری به طرح LAMDA پیوستند و نتایج ممکن است در حال حاضر متناوب باشد.



شکل ۳. درصد درخواست‌های تأمین نشده LAMDA براساس تقسیم‌بندی موضوع

### ۷. بررسی اجمالی نتایج اولیه

همانطور که قبلاً اشاره شد، کار بیشتری باید بر روی تحلیل این نتایج و بازخورد حاصل شده از شرکت‌کنندگان در پروژه‌های هادی انجام داد اما نتایج اولیه به صورت زیر خلاصه می‌شود.

در هزینه اداری آموزشی و نگهداری برای کارمندان کتابخانه وجود دارد. دوم کاربران باید با تعدادی از نظام‌های جدیدی آشنا شوند و همچنین با نام کاربران، گذرواژه‌ها، پوشش موضوعی برای هر یک از این سرویس‌ها. این مسئله نگرانی خاصی را به وجود آورده است، به دلیل این که یکی از اقدامات عمده‌ای که توسط این نوع خدمات انجام می‌شود این است که این خدمات احتیاج به واسطه ندارند.

روند دیگر این است که نشریات یکسانی در دامنه‌ای از خدمات تحویل مدرک وجود دارد و این مشکل مربوط به هر گونه تحلیل مزیت‌بندی هزینه را که یک مؤسسه سرگرم انجام آن می‌باشد تشدید می‌کند. بسیاری از سرویس‌های کوچکتر همچنین فقط دسترسی به آن چیزی را فراهم می‌کنند که بسیاری از افراد از آن به عنوان، عنوان مجلات هسته یاد می‌کنند که احتمالاً همان عناوینی می‌باشند که در محل موجود است. یک خصوصیت مشترک در تمامی پروژه‌های هادی دامنه موادی بود که درخواست می‌شدند.

اگر چه درخواست‌های چندگانه‌ای وجود داشت (جدول ۵) نتایج حاکی از آن است که حتی در داخل یک بخش نیز دامنه موادی که مورد مشاوره قرار می‌گرفتند گوناگون بود. این روند از نظر تأمین مالی و مجموعه‌سازی دارای تلویحات جدی برای کتابخانه‌های دانشگاهی است. از اطلاعاتی که حاصل شد در حال حاضر سرگرم انجام تحقیقات مفصل مزیت‌بندی هزینه هستیم تا ببینیم چه انتخاب‌هایی پیش روی ما در دانشگاه لیورپول وجود دارد. تلویحات اقتصادی و هزینه‌های گسترده‌تر خدمات نیز مورد توجه قرار گرفت. از نتایج اولیه این پروژه چنین به دست می‌آید که سرویس‌های فعلی تحویل مدرک نمی‌توانند چاره مشکل دسترسی در برابر نگهداری باشند. کل این زمینه در حال تغییر و گسترش است که

در آن فشار بر روی اطلاع‌رسانان می‌باشد که به کار کنترل و فرایینی تحولات ادامه داده، خدماتی را که بهترین راه‌حل را فراهم می‌کنند مورد ارزشیابی قرار می‌دهند، نه تنها در داخل بخش بلکه از نظر این که کدامشان به بهترین نحو تقاضاهای کاربران را برآورده می‌کنند. حتی در آستانه

- تقاضاکننده می‌دانست که شماره نشریه مورد نظر در محل وجود دارد.

- تقاضاکننده کتابخانه را چک کرده اما عنوان مربوطه یا گم شده و یا در صحافی و غیره می‌باشد.

- تقاضاکننده هیچ تلاشی برای جستجو در منابع محلی انجام نداده است.

گروه کار تحقیقاتی دانشکده علوم دامپزشکی که خارج از محل قرار داشت دارای سطح بسیار بالایی-یعنی حدود ۱۵٪- از تقاضاها بود. این تقاضاها از عناوین نشریاتی بود که در محل نگهداری می‌شد. با این وجود بیش از نیمی از این منابع در محل اصلی کتابخانه واقع در مجتمع دانشگاهی قرار داشت و در کتابخانه کوچک آن‌ها در محل موجود نبود.

تفاوت در قیمت‌های حق مؤلف که توسط ناشرین اعمال می‌شد نیز مورد علاقه بود و کار بیشتری در حال حاضر در این زمینه در حال انجام است. مقایسه کامل خدمات هم از نظر کاربران و هم از دیدگاه کتابخانه در نشریات بعدی مأخوذ خواهد شد.

## ۸. نتیجه‌گیری

ارزیابی که تاکنون صورت گرفته بر روی عملکرد و پوشش خدمات تحویل مدرک متمرکز بوده است. سطح بسیار پایین پوشش موضوعی توسط بسیاری از خدمات باعث نگرانی است. از بررسی جداگانه ۷ الی ۱۰ می‌توان دریافت که تنها خدمات مناسب برای مؤسسات چند دانشکده‌ای مثل دانشگاه لیورپول دارای خدمات عمده و جافتاده‌ای هستند. مثل مرکز خدمات اسناد کتابخانه بریتانیا یا خدمات BIDS و Uncover. خدمات جدیدتری که بسیاری از آنها مکانیسم‌های تحویل مدرک بسیار پیچیده‌تری را ارائه می‌کنند دارای حجم بحرانی عناوین نیستند.

از طرف دیگر مؤسسات می‌توانند یک مجموعه از خدمات کوچکتر در زمینه موضوعی مشخص برای گروه‌های کاربری خاص، علاوه بر سرویس‌های قبلی فراهم کنند. با این وجود این استراتژی دارای مشکلات خاص خودش نیز می‌باشد. اول از همه افزایش اجتناب‌ناپذیری

هزاره جدید کسی نمی‌تواند از موانع واقعی یا ذهنی که در رابطه با استفاده از اطلاعات توانمند الکترونیکی وجود دارد غافل باشد.

خدمات						بخش
Uncover	Navigator	Journal Online	ISI Via BDOS	Psli sites	BL,s inside	
٪۷۵	٪۰	٪۰	٪۸۳/۳	٪۸/۳	٪۸۳/۳	ستاره‌شناسی
٪۸۸/۹	٪۲/۸	٪۱/۲	٪۸۹/۹	٪۷/۳	٪۹۴/۱	علوم زیستی
٪۸۷/۴	٪۱/۲	٪۰	٪۸۷/۴	٪۳/۵	٪۹۳/۱	شیمی
٪۸۱/۱	٪۳/۲	٪۰	٪۶۸/۴	٪۰	٪۹۰/۵	علوم کامپیوتر
٪۶۶/۷	٪۵/۶	٪۰	٪۵۵/۶	٪۲۲/۲	٪۷۷/۸	خدمات کامپیوتر
٪۷۳/۱	٪۰	٪۳/۹	٪۷۳/۱	٪۰	٪۸۲/۱	زمین‌شناسی
٪۷۸/۶	٪۰	٪۱/۸	٪۷۶/۸	٪۳/۶	٪۸۲/۱	زیست‌شناسی آبزیان
٪۸۲/۶	٪۲/۹	٪۰	٪۹۰	٪۲/۹	٪۶۲/۳	ریاضیات
٪۷۸/۹	٪۰	٪۰	٪۶۰/۶	٪۰	٪۸۱/۸	اقیانوس‌شناسی
٪۸۶/۴	٪۲/۳	٪۰	٪۷۷/۳	٪۶/۸	٪۹۰/۹	فیزیک
٪۸۷/۵	٪۰	٪۰	٪۸۹/۸	٪۲/۳	٪۹۲/۱	روان‌شناسی
٪۱۰۰	٪۰	٪۰	٪۱۰۰	٪۰	٪۱۰۰	علوم سطح
٪۸۲/۱۶	٪۱/۴۹	٪۰/۶۴	٪۷۹/۳۴	٪۴/۷۴	٪۸۵/۵۴	جمع میانگین

جدول ۷. پوشش موضوعی دانشکده علوم توسط خدمات تحویل مدرک انتخاب شده

خدمات							بخش
Uncover	OVID FTC	Navigator	Journals Online	ISI Via BIDS	PSL Sites	BL,s inside	
٪۷۵/۵	٪۰	٪۰	٪۱/۹	٪۶۹/۸	٪۰	٪۸۸/۷	دندانپزشکی
٪۸۹/۱	٪۱۰/۱	٪۴	٪۳/۸	٪۸۵	٪۰/۹	٪۹۶/۸	داروسازی
٪۷۵	٪۰	٪۵	٪۰	٪۴۰	٪۰	٪۷۷/۵	علوم حرکت
٪۶۳/۶	٪۹/۱	٪۰	٪۴/۶	٪۰	٪۰	٪۹۰/۹	پرستاری
٪۷۵/۸	٪۴/۸	٪۲/۳	٪۲/۶	٪۴۸/۷	٪۰/۲	٪۸۸/۵	جمع میانگین

جدول ۸. پوشش موضوعی پزشکی توسط خدمات تحویل مدرک انتخاب شده

خدمات							بخش
Uncover	OVID FTC	Navigator	Journals Online	ISI Via BIDS	PSL Sites	BL,s inside	
٪۷۳	٪۰	٪۰	٪۰	٪۷۳	٪۰	٪۸۲	علوم دامپزشکی

جدول ۹. پوشش موضوعی علوم دامپزشکی توسط خدمات تحویل مدرک انتخاب شده

خدمات						بخش
Uncover	ISI Via BIDS	PSLI Sites	Ei page1 Via BIDS	Ei compenex Via BIDS	BL,s inside	
٪.۸۵/۷	٪.۶۱	٪.۱	٪.۶۹/۵	٪.۶۹/۵	٪.۷۸/۱	راه و ساختمان
٪.۸۲	٪.۷۱/۶	٪.۳	٪.۶۷/۲	٪.۶۵/۷	٪.۸۳/۶	الکترونیک
٪.۶۴	٪.۴۴	٪.۰	٪.۶۸	٪.۶۰	٪.۷۶	مطالعات صنعتی
٪.۸۹/۸	٪.۷۹/۶	٪.۰	٪.۹۵/۹	٪.۷۷/۶	٪.۹۵/۹	علوم مواد
٪.۷۳/۳	٪.۶۵/۱	٪.۲/۳	٪.۸۶/۱	٪.۷۹/۱	٪.۹۳	مکانیک
٪.۸۰	٪.۸۰	٪.۰	٪.۶۰	٪.۴۰	٪.۱۰۰	مهندسی مشترک (جمع)
٪.۷۹/۱	٪.۶۶/۹	٪.۱/۱	٪.۷۴/۴	٪.۶۵/۳	٪.۸۷/۸	جمع میانگین

جدول ۱۰. پوشش موضوعی دانشکده مهندسی توسط خدمات تحویل مدرک انتخاب شده

### پی‌نوشت‌ها

- 18- Wright
- 19- Leeds University
- 20- Imperial Cancer Research Fund (ICRF)
- 21- Cranfield University
- 22- Blagden
- 23- Focused Investigation of Document Delivery Option
- 24- Morris
- 25- Electronic Document Delivery, the Integrated Solution
- 26- Larbey
- 27- Bath Information & Data Services
- 28- Pilot Site License Initiative
- 29- Finnie
- 30- World Wide Web
- 31- Portable Document Format (PDF)
- 32- Joint Information System Committee
- 33- Mann

- 1- British Library's inside
- 2- BIDS Online Document Service
- 3- Electronic Information Text
- 4- Elsevier Engineering Information Inc.
- 5- London and Manchester Document Access
- 6- Liverpool
- 7- Davies
- 8- Literature Review
- 9- Kane
- 10- Baker
- 11- East Anglia
- 12- Lines
- 13- Suny University
- 14- Wahlde, Von
- 15- Gossen
- 16- Irving
- 17- Getz

### منابع

Baker, D. (1992) Access versus holdings policy with special reference to the University of East Anglia. *Interlending and Document Supply* 20(4).

- Blagden, J.(1996)Some thoughts on the access v holdings debate. *Library Management* 17(8)28-29.
- Davies, M., Boyle, F. and Osborne, S. (1998) CAS-IAS services: where are we now? *The Electronic Library* 16(1).
- Finnie, E. (1997) Selection and evaluation of document suppliers. *Managing Information* 4(3).
- Fox, P.(1997) Access versus holdings: a new perspective from an ancient university. *Relay UC&R* 44.
- Getz, M.(1994) Document delivery. *The Bottom Line* 5(4).
- Gossen, E.A. and Irving, S.(1995) Ownership versus access and low-use periodical titles. *Library Resources and Technical Services* 39.
- Hoadley, I.B. (1992) Access vs. ownership: myth or reality? *Library Acquisitions: Practice and Theory* 17.
- Larbey, D. (1998) Project EDDIS. *Ariadne* 14.
- Line, M.(1995) Opinion paper: access as substitute for holdings: false ideal or costly reality? *Interlending and Document Supply* 23(2).
- Mann, T.(1993) *Library Research Models: A Guide to Classification, Cataloging, and Computers*. New York, Oxford University Press.
- Morris, A., Hirst, S. and Davies, E. (1997) Electronic document delivery-friend or foe? In Davies, E. and Ramsden, A. (eds) *Electronic Library and Visual Information Research-ELVIRA 4*. Paper presented at the 4<sup>th</sup> UK/International Conference held at British Telecom Training and Development Centre, Milton Keynes, 6-8 May, pp 65-73. ASLIB.
- Townsend Kane, L. (1997) Access vs ownership: do we have to make a choice? *College and Research Libraries* 58(1).
- Von Wahlde, B. (1997) Access vs. ownership: a SUNY University Center Libraries study of the economics of document delivery. *Resource Sharing and Information Networked* 12(2).
- Wright, S. (1996) Estimating non-market costs in providing information services: developing an economic model. *Vine* 103.