

## خدمات تحویل مدرک: مفهومی نا آشنا در کتابداری ایران

دکتر فریده عصاره<sup>۱</sup>

غلامحیدری<sup>۲</sup>

### چکیده

خدمات تحویل مدرک از مفاهیمی است که در جامعه علمی و حتی برای برخی کتابداران ناشناخته مانده است. برخی این گونه خدمات را با امانت بین کتابخانه‌ای و خدمات تأمین مدرک اشتباه می‌گیرند. در واژه‌نامه‌ها و اصطلاحنامه‌های فارسی کتابداری و اطلاع‌رسانی نیز این اختلاف نظر و بی‌توجهی دیده می‌شود. در این مقاله ضمن تعریف خدمات تحویل مدرک و بیان پیشینه آن به ضرورت دسترسی به تحویل مدرک در ایران، مراحل تحویل مدرک، انواع خدمات تحویل مدرک، روش‌های تحویل مدرک، کارگزاران خدمات تحویل مدرک، و نیز معرفی وبسایت‌های خدمات تحویل مدرک پرداخته می‌شود.

### کلیدواژه‌ها

خدمات تحویل مدرک، ایران

### مقدمه

اشتراک منابع قسمتی از کار خدمات تحویل مدرک است. عده‌ای تفاوت این دو را این گونه بیان می‌دارند که در حوزه خدمات تحویل مدرک هنگامی که مدارکی به کاربر نهایی تحویل می‌شود، آن مدرک باز پس گرفته نمی‌شود، در صورتی که در امانت دادن، امانت بین کتابخانه‌ای یا اشتراک منابع، این طور نیست و منابع برای مدتی معین در اختیار استفاده‌کننده قرار می‌گیرد و پس از استفاده، مدرک به کتابخانه برگشت داده می‌شود.

خدمات تحویل مدرک یکی از مفاهیمی است که در جامعه علمی و حتی برای برخی دست‌اندرکاران کتابداری و اطلاع‌رسانی ناشناخته مانده و آن گونه که باید، جان‌نیفتاده است. به گونه‌ای که معنا و مفهوم آن به خوبی روشن نیست و در محیط‌های کاری مختلف، معانی متفاوتی از این مفهوم ارائه شده است. هنوز برای برخی کتابداران این سؤال مطرح است که خدمات تحویل مدرک بخشی از امانت بین کتابخانه‌ای است، یا امانت بین کتابخانه‌ای و

۱. دکترای کتابداری و اطلاع‌رسانی و عضو هیئت علمی دانشگاه شهید چمران اهواز: Osareh\_f@cua.ac.ir

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی @ghaidari@yahoo.com

از طرف دیگر تعدادی از کتابداران، خدمات تحویل مدرک را با خدمات تأمین مدرک اشتباه می‌گیرند. در حالی که بحث تأمین مدرک در حوزه فراهم‌آوری و مجموعه‌سازی قرار دارد و خدمات تحویل مدرک به موضوع اشاعه اطلاعات و مدارک مربوط می‌شود. البته این نکته را هم نباید فراموش کرد که در برخی کتابخانه‌های دانشگاهی کشورهای توسعه یافته، بودجه دریافت و تحویل اطلاعات و مدارک، از محل بودجه فراهم‌آوری مواد یا مجموعه‌سازی تأمین می‌شود، و در واقع خدمات تحویل مدرک را بخشی از کار فراهم‌آوری به حساب می‌آورند.

کم‌توجهی در این زمینه به واژه‌نامه‌ها و اصطلاحنامه‌های فارسی کتابداری و اطلاع‌رسانی هم کشیده شده است، به طوری که در تعدادی از واژه‌نامه‌ها حتی نامی از خدمات تحویل مدرک به میان نیامده است و در شماری دیگر فقط معادل فارسی آن آورده شده است. در واژه‌نامه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی از اسدی کرگانی، "Document delivery" به معنای تحویل مدرک یا سند، آورده شده است و از خدمات تحویل مدرک بحثی به میان نیامده است، فقط در زیر اصطلاح Electronic Document delivery معادل فارسی آن، تحویل مدرک الکترونیکی آورده شده است (۲). در کتاب واژگان کتابداری و اطلاع‌رسانی: واژگان دانش‌رسانی و دانش‌ورزی از ابوالفضل هاشمی هم، مانند کتاب فوق عمل شده است و تعاریف در حد بالا باقی مانده است (۶). اما در اصطلاحنامه کتابداری و همچنین در ویرایش جدید آن یعنی دانشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی از پوری سلطانی و فروردین راستین، اصلاً بحثی از خدمات تحویل مدرک و مباحث مربوط به آن به میان نیامده است (۴).

### تعاریف

یکی از وظایف کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، تهیه و تحویل مدارک مورد نیاز استفاده‌کنندگان است. هنگامی که کتابخانه‌ها قادر به تحویل مدارک از مجموعه موجود در مخازن خود نباشند، با استفاده از روش امانت بین 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. در اینجا سعی می‌شود عبارت تحویل مدرک با استفاده از منابع موجود در این حوزه تعریف شود.

واژه‌نامه پیوسته ادلیس<sup>۱</sup>، تحویل مدرک را تهیه مدارک منتشر شده یا منتشر نشده به شکل چاپی، میکروفرمی و یا رقومی و براساس دریافت هزینه‌ای مشخص برای هر درخواست، تعریف کرده است و یادآور می‌شود که در بیشتر کتابخانه‌ها خدمات تحویل مدرک توسط بخش

واژه‌نامه پیوسته ادلیس<sup>۱</sup>، تحویل مدرک را تهیه مدارک منتشر شده یا منتشر نشده به شکل چاپی، میکروفرمی و یا رقومی و براساس دریافت هزینه‌ای مشخص برای هر درخواست، تعریف کرده است و یادآور می‌شود که در بیشتر کتابخانه‌ها خدمات تحویل مدرک توسط بخش امانت بین کتابخانه‌ای اداره می‌شود، با این تفاوت که این خدمات مبتنی بر دریافت هزینه هستند.

امانت بین کتابخانه‌ای اداره می‌شود، با این تفاوت که این خدمات مبتنی بر دریافت هزینه هستند. به عبارت دیگر تهیه و ارسال فیزیکی یا الکترونیکی مدارک از مجموعه کتابخانه به محل سکونت و یا کار استفاده‌کننده از کتابخانه و براساس شیوه درخواست است. این منبع خدمات تحویل مدرک الکترونیکی را، انتقال اطلاعات الکترونیکی از طریق پست الکترونیکی یا شبکه جهانی وب می‌داند و بیان می‌دارد که کتابخانه‌ها، فناوری رقومی را در جهت تحویل اطلاعات وجود و فایل‌های حاوی اطلاعات، به کار گرفته‌اند (۱۲).

میراندالی پائو<sup>۲</sup> تحویل مدرک را نوعی اشاعه اطلاعات می‌داند که با همه انواع خدمات بازیابی مدرک ارتباط دارد و هدف نهایی آن ارائه مدارکی است که محتوای آنها احتمالاً ارزشمند است و حوزه این فعالیت را تا آنجا می‌داند که مدارک شناسایی شوند و به دست متقاضی برسند (۳: ۳۵۳-۳۵۵).

گسای<sup>۳</sup> نیز تحویل مدرک را عبارت از نسخه‌برداری از مدارک یا تهیه نسخه الکترونیکی از آنها به منظور ارسال به شرکت‌ها یا مؤسسات خارج از سازمان مربوطه جهت انتفاع یا دریافت هزینه عملیاتی می‌داند. در صورتی که

ارسال مدارک فقط به منظور انتفاع باشد، این گونه خدمات را خدمات تحویل مدرک تجاری می نامند (۵: ۲۴-۲۵).

### پیشینه تحویل مدرک

از زمانی که کتاب‌ها را به زنجیر می بستند و کتابداران به عنوان خازن و راهنمای کتب انجام وظیفه می کردند، تحویل مدرک و اطلاعات به شکل های خاص خود وجود داشته است. عامه مردم ممکن بود به اطلاعات دسترسی نداشته باشند، با این حال افراد خاص و برگزیده اجتماع آن دوران به این گنجینه های دانش دسترسی داشتند و از آنها اطلاعات کسب می کردند. تحویل مدرک در شکل های اولیه حتی به صورت امانت، برای یادگیری نبوده و فقط به منظور نسخه برداری یا رونویسی انجام می گرفته است. پیشرفت های بعدی در این زمینه موجب مطالعه مدارک در تالارها و سالن های کتابخانه های قدیمی شد. در زمان لوئی یازدهم برای امانت گرفتن یک کتاب، مجبور به گذاشتن ودیعه ای معادل صدکرون طلا و دوازده بشقاب گران قیمت در آکادمی پزشکی پاریس بودند (۷: ۲۱-۲۸).

اکنون امانت کتاب در بخش امانت کتابخانه ها، شیوه معمول تحویل مدرک به صورت امانت است. علاوه بر آن کتابخانه ها ممکن است برای پاسخگویی به نیاز مراجعان خود، به تهیه کتاب و دیگر مواد اطلاعاتی از طریق امانت بین کتابخانه ای بپردازند.

برای اولین بار مفهوم امانت بین کتابخانه ای توسط ساموئل گرین<sup>۱</sup> مطرح شد. وی در ۱۸۷۶ طی نامه ای به سردبیر مجله کتابداری پیشنهادی مبنی بر اتکای کتابخانه ها به یکدیگر به منظور پاسخگویی به نیاز مراجعان ارائه داد که براساس آن مراجعان هر کتابخانه می توانستند کتاب های کتابخانه ای دیگر را برای مدتی کوتاه امانت بگیرند.

اولین کتابخانه هایی که اقدام به امانت بین کتابخانه ای کردند، کتابخانه های دانشگاهی بودند. ارسال درخواست از طریق پست صورت می گرفت. شبکه امانت بین کتابخانه ای نیویورک در ۱۹۶۷ برای اولین بار از تایپ از راه دور<sup>۲</sup> استفاده کرد که موجب شد درخواست ها بسیار سریع ارسال شوند (۱: ۱۴-۱۹).

در ۱۹۷۳ برای اولین بار مفهوم دسترسی جهانی به

انتشارات<sup>۳</sup> در سی و نهمین همایش سالانه ایفلا توسط دونالد یورگ هارت<sup>۴</sup> مطرح گردید. وی در سخنرانی خود تأکید کرد که هر کوشش و تلاشی برای انجام کنترل کتابشناختی جهانی<sup>۵</sup> اگر با سازوکار دسترسی سریع و مناسب به منابع اطلاعاتی همراه نباشد، بی اثر خواهد ماند. به تعبیر دیگر هدف اصلی دسترسی جهانی به انتشارات، فراهم آوردن بستری مناسب برای دسترسی به اطلاعات در هر کجای جهان است.

با پیشرفت فناوری در دهه های هشتاد و نود براساس قانون امانت بین کتابخانه ای سال ۱۹۹۳، همه امور مربوط به امانت بین کتابخانه ای از طریق شبکه های کتابخانه ای صورت می گرفت. امروزه این امور نظیر ارسال درخواست ها، صورت حساب ها، پرداخت ها و حتی مدارک به صورت الکترونیکی انجام می شود (۱: ۱۴-۱۹).

تحویل مدرک در نقش یک حرفه در دهه ۱۹۷۰، هنگامی که پایگاه های اطلاعاتی از راه دور، امکان دسترسی به اطلاعات را افزایش دادند، نمایان شد. فقدان منابع کافی در مجموعه کتابخانه های سازمانی و تخصصی سبب شد که این کتابخانه ها بانیان استفاده از خدمات تحویل مدرک باشند. کسانی که توانایی جستجو و بازیابی مدارک در پایگاه های اطلاعاتی از راه دور را داشتند و می توانستند مدارک را در قبال دریافت هزینه تحویل دهند، "کارگزاران اطلاعاتی" نامیده شدند. دستاوردهای فناوری در بیست سال گذشته موجب افزایش دسترسی به انتشارات شد و تقاضا برای فراهم آوری مدارک به گونه ای سریع و ارزان افزایش یافت و خدمات تحویل مدرک تجاری به عنوان یک شغل تجاری جدید به منظور پاسخگویی به نیاز استفاده کنندگانی که دسترسی کمتری به کتابخانه ها داشتند، آغاز به کار کرد (۸).

تحویل مدرک یکی از عملکردهای کتابخانه است که از لحاظ ساختاری، اقتصادی و فنی به سرعت در حال تغییر و تحول است؛ نه به این معنا که گفته شود این عملکرد کتابخانه در فراهم آوری اسناد برای کاربر نهائی کنار گذاشته می شود، بلکه فقط بدین معنا که تصمیم گیری درباره اختصاص بودجه برای منابع مناسب در این زمینه مشکل است. مشکلات مذکور و تقاضای کتابداران برای اطلاعات با کیفیت در حمایت از تصمیم گیری درباره تهیه مدرک، نیازی است که باید به آن پاسخ داده شود.

1. Samuel Grain  
2. Tele Type

3. UAP = Universal Availability of Publication  
4. D.Y. Hart

5. UBC = Universal Bibliographic Control

بررسی عملکردهای تحویل مدرک در فراهم‌آوری اطلاعات معتبر، روزآمد و به‌صرفه برای مدیران کتابخانه، ضروری به نظر می‌رسد (۱۰: ۶۵-۷۰).

با ظهور شبکه جهانی وب، قابلیت‌ها و امکانات جدیدی برای دسترسی سریع و کارآمد به اطلاعات پدید آمد. عصر الکترونیک همه جنبه‌های خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک را متحول ساخت. کتابداران، اعضای هیئت علمی، دانش‌آموزان و محققان به‌طور فزاینده‌ای انتظار دارند که نه تنها به فهرست اطلاعات موجود در وب دسترسی مستقیم داشته باشند، بلکه حتی اطلاعات مورد نیاز خود را به سرعت و از طریق رایانه‌های شخصی خود تحویل بگیرند. نکته دیگر اینکه، تعداد مقالاتی که به صورت الکترونیکی در دسترس هستند، نسبتاً محدود است در حالی که انتظارات کاربران بسیار بالاست. به همین دلیل اکنون سازمان‌های دولتی و شرکت‌های خصوصی زیادی به ارائه خدمات تحویل مدرک از طریق اینترنت می‌پردازند و تقریباً همگی آنها برای جلب مشتری بیشتر، به رقابت می‌پردازند و سعی در ارائه خدمات ارزان‌تر دارند.

در آینده دسترسی زمانی و به موقع، جایگزین دسترسی مکانی و موردی می‌شود و مجموعه‌های هسته، اطلاعات خود را به وسیله تحویل مدرک، به عنوان یک گزینه ضروری برای دستیابی به موضوعاتی که در مجموعه آنها موجود نیست، تکمیل می‌کنند و خدمات تحویل مدرک پیوسته، روش‌های دیگر خدمات تحویل مدرک را تحت شعاع خود قرار می‌دهد. همان‌طور که ذکر شد خدمت تحویل مدرک سیر رو به رشدی را طی کرده است و این رشد یکنواخت قطعی به نظر می‌رسد، چرا که تحویل مدرک یک مفهوم پویاست و به شدت تحت تأثیر تحولات اقتصادی و فناوری است.

### ضرورت دسترسی به خدمات تحویل مدرک

در دنیای امروز شیوه‌های مختلف ارتباطات علمی از جمله تبادل اطلاعات موجود در مجلات علمی و تخصصی جایگاه ویژه‌ای یافته است. هرگاه این تبادلات به صورت الکترونیکی و یا دسترسی پیوسته به مقالات مجلات انجام شود، رشد جوامع علمی و پژوهشگران را به دنبال خواهد داشت و موجبات پویایی علوم و فنون را

پدید می‌آورد و مهم‌تر اینکه اطلاعات و دانش را از بخش‌های آموزشی و دانشگاهی به سمت صنعت و تولید سوق می‌دهد.

در نوشته‌های مختلف اهمیت پرداختن به خدمات تحویل مدرک را مواردی از جمله افزایش انفجارگونه حجم اطلاعات، گسترش ابعاد و تنوع نیازهای استفاده‌کنندگان، کمبود منابع مالی، کمبود فضا برای نگهداری مواد چاپی در کتابخانه‌ها، کمبود نیروی انسانی، ناتوانی کتابخانه‌ها در فراهم‌آوری کل اطلاعات، دستیابی سریع و کارآمد به اطلاعات و مواردی از این قبیل معرفی نموده‌اند.

**با ظهور شبکه جهانی وب، قابلیت‌ها و امکانات جدیدی برای دسترسی سریع و کارآمد به اطلاعات پدید آمد. عصر الکترونیک همه جنبه‌های خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک را متحول ساخت.**

گردآوری مجموعه‌ها و دستیابی به آنها از طریق فهرست‌های کارآمد (ترجیحاً ماشینی) و خدمات مرجع، برای هدایت محققانی که در جستجوی مواد مورد نیاز خود هستند، از ابتدا یکی از عملکردهای اصلی کتابخانه‌های تحقیقاتی و دانشگاهی بوده است؛ تا اینکه در دهه ۱۹۹۰، شرایط به گونه‌ای نگران‌کننده تغییر یافت. کاهش بودجه‌ها همراه با رشد سریع انتشارات، و بالا رفتن قیمت‌ها، اتکا به مجموعه یک کتابخانه را به تدریج به امری غیرممکن تبدیل کرد و با روند رو به رشد مرکز تهیه مدرک کتابخانه بریتانیا و اسلاش طی دهه‌های ۶۰، ۷۰ و ۸۰، امانت بین کتابخانه‌ای و خدمات تحویل مدرک برای دسترسی به مواد به خدمت گرفته شدند. امروزه مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی به‌طور فزاینده‌ای با درخواست اطلاعات سریع و کارآمد، روبرو هستند. این موارد و کاهش منابع مالی همراه با افزایش هزینه اشتراک مجلات، باعث شده است تا کتابخانه‌ها به سمت سیاست دسترسی به جای مالکیت، حرکت نمایند. به علاوه رشد

انفجارگونه اطلاعات در شبکه‌های اطلاعاتی عامل دیگری است که توجه به خدمات تحویل مدرک را به مثابه یک گزینه اصلی سبب شده است.

یکی از مهم‌ترین تحولات اخیر در کتابخانه‌ها افزایش دسترسی به ویرایش‌های الکترونیکی مجلات منتشر شده توسط ناشران بزرگ است. دستیابی پیوسته، سریع و الکترونیکی به متن کامل مقالات، بازنگری اساسی درباره چگونگی فراهم‌آوری اطلاعات و خدمات کتابخانه‌ها برای استفاده‌کنندگان را ضروری می‌سازد (۹: ۸۶-۹۰). خدمات تحویل مدرک در ایران رشد قابل توجهی

### چند مقوله مهم از خدمت تحویل مدرک تجاری عبارتند از:

- مراکز گردآوری و پخش مدارک؛
- تولیدکنندگان پایگاه‌های اطلاعاتی؛
- کارگزاران فهرست مندرجات؛
- کارگزاران متن کامل؛
- امانت بین کتابخانه‌ای.

نداشته است و متون و نوشته‌ها در این زمینه از تعداد انگشتان دست تجاوز نمی‌کند. ضرورت پرداختن به این گونه خدمات هنگامی روشن‌تر می‌شود که رشد فزاینده فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ضرورت دستیابی سریع و کارآمد به اطلاعات را به خاطر بیاوریم. با توجه به تعداد زیاد مراکز تحقیقاتی و آموزشی و جامعه رو به رشد دانشجویان تحصیلات تکمیلی در رشته‌های مختلف علمی و وجود تعداد زیاد محققان فعال در سطح کشور، لزوم استفاده هر چه بیشتر از خدمات تحویل مدرک در داخل و خارج از کشور برای پاسخگویی به نیازهای آنها و نیز سازمان‌ها محسوس است.

### مراحل تحویل مدرک

در نظام‌های بازبایی اطلاعات، برای فرایند تحویل مدرک دو مرحله قائلند:

- الف. مکان‌یابی؛
- ب. تحویل عملی.

الف. برای مکان‌یابی مواد اطلاعاتی، کتابداران ابزارهای کتابشناختی فراوانی تهیه کرده‌اند که موجب

سهولت مکان‌یابی مواد اطلاعاتی کتاب‌ها و مجلات شده است. با فرض شناسایی و وجود فهرست مدارک، مدخل‌های فهرست، محل هر مدرک را در یک مجموعه نشان می‌دهد. کتابشناسی‌ها اطلاعات کتابشناختی مدارک را نشان می‌دهند. نمایه مجلات، منابع مقالات مورد نیاز را نمایان می‌سازد. وجود فهرستگان در مجموعه کتابخانه‌های یک دانشگاه، کتاب‌های آن دانشگاه را در هر دانشکده مکان‌یابی می‌کند. فهرستگان پیاپی، جستجوگر را در یافتن محل فیزیکی مجله‌های مورد نیاز راهنمایی خواهد کرد. نمایه‌نامه‌ها، مقاله‌نامه‌ها، چکیده‌نامه‌ها، هر کدام به پژوهشگر کمک می‌کند تا مطالب مورد نیاز خود را مکان‌یابی کند.

ب. کتابخانه‌ها معمولاً خدمات محدودی در زمینه تحویل کتاب‌ها و موادی که در مجموعه آنها نگهداری نمی‌شود ارائه می‌کنند. هر چند که با پیشرفت زمان، طرح‌های خوبی از جمله خدمات امانت بین کتابخانه‌ای برای دستیابی به مجلات و کتاب‌هایی که در مجموعه کتابخانه وجود ندارند، ارائه شده است (۳: ۳۵۳-۳۵۵).

### انواع خدمات تحویل مدرک

تحویل مدرک حلقه پیونددهنده ناشران، کتابخانه‌ها و کاربر نهایی به شمار می‌آید. چند مقوله مهم از خدمات تحویل مدرک تجاری عبارتند از:

- مراکز گردآوری و پخش مدارک؛
- تولیدکنندگان پایگاه‌های اطلاعاتی؛
- کارگزاران فهرست مندرجات؛
- کارگزاران متن کامل؛
- امانت بین کتابخانه‌ای.

برای مثال یو.ام.آی، مرکز گردآوری و اشاعه مدارک پایان‌نامه‌ای و رساله‌ها و نیز مقالات شناخته شده است، چراکه تهیه‌کننده اصلی پیاپی‌ها به شکل میکروفیلم برای کتابخانه‌هاست. مؤسسه اطلاعات علمی آهم، مثالی از یک نمایه‌سازی استنادی مداوم مقالات علوم انسانی، علوم و علوم اجتماعی است. این مرکز یکی از اولین تهیه‌کنندگان اسناد و مدارک از طریق برهه‌های مجزا بود، از هنگامی که مقالات از مجلات جدا شده و برای متقاضی ارسال می‌شدند، مدارک را برای مراکز کتابشناختی، کتابخانه‌ها و مؤسسات علمی و تحقیقاتی

که دارای خدمات اصلی مقالات بوده‌اند، تهیه می‌کرد. این دو مرکز از مراکز خدمات مجموعه مدارک شناخته شده‌اند. فهرست مندرجات کارگزاران اخیراً وارد صنعت خدمات تحویل مدرک شده‌است، در حالی که خود زائیده موفقیت اولیه فهرست مندرجات جاری است که در هر زمان دسترسی به اطلاعات را در مجلات برای اعضای هیئت علمی فراهم می‌کرد.

دستیابی به مقالات به صورت تمام متن از زمانی شروع شد که مجموعه الکترونیکی پیوسته آسی.ال.سی، بیش از هزار مقاله از مجلات علمی را از سال ۱۹۹۷ فراهم کرد. این پایگاه اطلاعاتی نسبتاً کوچک، نمونه‌ای قوی از یک واحد کتابخانه‌ای خردمندانه بود که از مقالات مجلات عامه‌پسند جاری گرفته تا مقالات علمی تمام متن بیشترین منابع را فراهم کرده بود (۸).

### روش‌های تحویل مدرک

روش‌های تحویل مدرک مهم‌ترین فاکتورهای موفقیت در این حرفه هستند که باید به آنها توجه کرد، چراکه این روش‌ها به تنهایی قادرند رضایت و حمایت مشتری را تعیین نمایند.

برای دسترسی به اسناد و مدارک، روش‌های مختلفی وجود دارد که هر کدام مزایای خاص خود را دارند. معمولاً ترکیبی از این روش‌ها برای دسترسی به مدارک مورد نیاز انتخاب می‌شود. از عوامل بسیار اساسی در مطلوبیت شیوه دسترسی به اطلاعات را می‌توان سرعت، هزینه، اطمینان سهولت استفاده و در مورد اسنادی که از طریق دورنگار دریافت می‌شوند کیفیت دریافت سند، نام برد. انواع روش‌های تحویل مدرک عبارتند از:

پست: کندترین روش تحویل مدرک از طریق پست انجام می‌شود. جدا از مسئله سرعت انتقال، در حال حاضر پست ارزان‌ترین و گسترده‌ترین شیوه انتقال اسناد و مدارک است. علی‌رغم گسترش حیرت‌انگیز ذخیره الکترونیکی اطلاعات، شیوه‌های سنتی انتقال اسناد و مدارک همچنان باقی خواهند ماند.

دورنگار و پست الکترونیکی: بیشتر استفاده‌کنندگان به دستگاه دورنگار یا دورنگار و مودم متصل به رایانه شخصی‌شان دسترسی دارند. با یک خط اینترنت و یک خدمتگر، تهیه‌کننده قادر است هزینه‌های ارتباط از راه

دور را به میزان قابل توجهی تنزل دهد. بهبود سرعت انتقال، حافظه زیاد برای ذخیره، بهبود کیفیت تکثیر و هزینه کمتر، دورنگار را وسیله‌ای بسیار مناسب برای رفع نیازهای در حال افزایش کسانی که خیلی سریع به مدرکی نیاز دارند، درآورده است.

تصویربرداری: اسکن کردن از دورنگار معتبرتر، ارزان‌تر و کم هزینه‌تر است. کیفیت فتوکپی یا دورنگار هرگز با کیفیت تصاویر اسکن شده در مواردی همچون جدول‌ها، نمودارها، عکس‌ها و تصاویر گرافیکی که برای دانشمندان حیاتی است، قابل مقایسه نیست.

انتقال الکترونیکی: هر چند تحویل پستی سال‌هاست به کار برده می‌شود با این حال تحویل الکترونیکی گزینه‌ای است که بر این موارد ارجحیت دارد و روش‌های اختصاصی و امکان انتخاب‌های گوناگون را فراهم می‌نماید.

شیوه ترکیبی: در تحویل مدرک به شیوه ترکیبی، این ابزارها مورد نیاز است: نرم‌افزار فشرده‌سازی فایل، کاوشگر، چاپگر لیزری و رایانه شخصی برای ارسال و دریافت مدارک.

شبکه جهانی وب: هر چند روش‌هایی مثل پست، دورنگار و سفارش تلفنی، همچنان وجود دارند، با وجود این سفارش از طریق وب روز به روز بیشتر می‌شود و این رسانه یک گزینه مهم برای سفارش است.

### کارگزاران خدمات تحویل مدرک

همان‌طور که قبلاً ذکر شد تحویل مدرک به مثابه یک حرفه در دهه ۱۹۷۰، هنگامی که پایگاه‌های اطلاعاتی از راه دور، امکان دسترسی به اطلاعات را افزایش دادند، نمایان شد و کسانی که توانایی جستجو و بازیابی مدارک در پایگاه‌های اطلاعاتی از راه دور را داشتند و می‌توانستند مدارک را در قبال هزینه‌ای تحویل دهند، کارگزاران اطلاعاتی نامیده شدند. در واقع کارگزاران خدمات تحویل مدرک مراکزی هستند که اطلاعات و مدارک مورد نیاز استفاده‌کنندگان را در سطوح مختلف فردی، سازمانی، ملی و بین‌المللی، از طریق مجموعه خود و دیگر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی، فراهم می‌نمایند. این مراکز ممکن است طیف وسیعی را شامل شوند. یک کتابخانه ممکن است خدمات خود را برای استفاده‌کنندگان بیرون از مجموعه خود گسترش دهد.

برخی مؤسسات غیرانتفاعی خدمات خود را برای غیراعضایان نیز ارائه می‌دهند. پایگاه‌های اطلاعاتی مجموعه مدارکی را که در آنها چکیده و نمایه شده است، در مجموعه خود دارند، و خدمات تحویل مدرک تجاری، به مثابه یک حرفه، بیشتر توسط مؤسسات خصوصی و به منظور کسب درآمد حاصل از فروش اطلاعات، فعالیت می‌نمایند. در مقاله‌ای از جنیفر راولی<sup>۱</sup> با عنوان «درخواست مجلات الکترونیکی» پنج نوع کارگزار معرفی شده‌اند که عبارتند از:

۱. شبکه‌ها و ائتلاف‌های کتابخانه‌ای: بیشتر پایگاه‌ها فهرست مشترکی را برای دستیابی به منابع در همه

دستیابی به مقالات به صورت تمام‌متن از زمانی شروع شد که مجموعه الکترونیکی پیوسته ا.سی.ال.سی،<sup>۱</sup> بیش از هزار مقاله از مجلات علمی را از سال ۱۹۹۷ فراهم کرد. این پایگاه اطلاعاتی نسبتاً کوچک، نمونه‌ای قوی از یک واحد کتابخانه‌ای خردمندانه بود که از مقالات مجلات عامه‌پسند جاری گرفته تا مقالات علمی تمام‌متن بیشترین منابع را فراهم کرده بود.

کتابخانه‌ها ایجاد می‌کنند. در این نوع همکاری ممکن است، هرگونه مدرکی مبادله شود اما تأکید اصلی بر مبادله کتاب‌های چاپی است. اصولاً مدارک و اطلاعات کم‌حجم‌تر را می‌توان به صورت رقمی و الکترونیکی تحویل داد. به ویژه اینکه علاقه به رقمی کردن مجلات چاپی و مقالات آنها به منظور دستیابی مشترک به این مقالات در شبکه‌ها و کنسرسیوم‌های کتابخانه‌ای، در حال افزایش است.

۲. تهیه‌کنندگان لوح فشرده نوری: پایگاه‌های چندرسانه‌ای و متن کامل مانند راهنماها و دایرةالمعارف‌ها عمل می‌کنند. درخواست مجلات الکترونیکی ممکن است به وسیله لوح‌های فشرده و براساس حق اشتراک مجموعه‌ای از عناوین خاص یا مقالات مورد تقاضا بر مبنای تقاضا برای هر مقاله، صورت بگیرد.

۳. خدمات تحویل مدرک شامل خدمات تجاری کتابخانه بریتانیا: این خدمات دستیابی به اسنادی را که از طریق پایگاه‌های اطلاعاتی شناسایی شده‌اند، ممکن

می‌سازد. در این خدمات بر انتقال مقالات مجلات، گزارش‌های همایش‌ها و نتایج تحقیقات تأکید می‌شود، به علاوه امکان انتقال کتاب‌ها هم وجود دارد. این فرایند طبیعتاً بر مبنای درخواست برای هر مدرک، اقدام می‌شود. ۴. تهیه‌کنندگان کتابخانه و کارگزاران حق اشتراک: این افراد سفارش الکترونیکی اسناد و مدارک چاپی و الکترونیکی را توصیه می‌کنند. تفاوت تهیه‌کنندگان کتاب و دفاتر اشتراک مجلات، مربوط به نوع مدارک آنهاست و خدمات آنها نیز بر همین اساس شکل می‌گیرد.

۵. تهیه‌کنندگان مجلات الکترونیکی با تکیه بر ناشران: مجلات ممکن است در قالب لوح فشرده یا به صورت پیوسته تهیه شوند. دسترسی هم ممکن است به صورت کلی و به همه مجلات یا به صورت درخواست برای هر مقاله، صورت بگیرد. تحویل مدرک و به ویژه تحویل مجلات الکترونیکی در سال‌های اخیر اهمیت بیشتری یافته است. کار در این حوزه بیشتر توسط کتابخانه‌های تحقیقاتی و دانشگاهی بزرگ انجام می‌شود و این فرایند آنها را مجبور می‌کند تا در عصر کاهش عمومی بودجه نشریات و افزایش حق اشتراک مجلات، نگرش و دیدگاه خود را نسبت به راه‌حل‌های ممکن برای توانایی نگهداری مجلات یا دسترسی به مجلات برای دانشجویان و محققان، گسترش دهند (۱۱: ۴۶-۵۴).

### وبسایت‌های تحویل مدرک

تهیه‌کنندگان خدمات تحویل مدرک به خوبی از وب برای گسترش خدمات خود استفاده کرده‌اند. سایت‌های زیادی وجود دارند که فهرست تهیه‌کنندگان منابع را ارائه می‌کنند یا اطلاعات مختصری درباره آنها به دست می‌دهند. در این نوشته سه مورد از قوی‌ترین سایت‌های مربوط به معرفی خدمات تحویل مدرک و شناسایی سایت‌های موجود در این حوزه، معرفی می‌شوند. "وبسایت فیدو"<sup>۲</sup> در بریتانیا که بودجه آن توسط "طرح کتابخانه الکترونیکی" تأمین می‌شود، فهرست تهیه‌کنندگان با جزئیات هر یک از تهیه‌کنندگانی که نمایه شده‌اند و اطلاعات مربوط به قیمت، مکان بایبی موضوعی و زمانی تحویل را ارائه می‌دهد. همچنین فهرستی الفبایی از کارگزاران تحویل مدرک به عنوان یک سیاهه مناسب شامل زمینه‌های موضوعی و نوع مدرک در حوزه‌های

1. Jennifer Rowley

2. FIDDO = Focused Investigation of Document Delivery Options

تخصصی تهیه شده است. افزون بر این، اطلاعات فراوانی دربارهٔ تحویل مدرک در سایت فیدو موجود است که با عنوان «سایت‌های وابسته به برنامه کتابخانه الکترونیکی بریتانیا» معرفی شده‌اند.

کتابخانه الکترونیکی بریتانیا از میان دیگر جنبه‌های کتابخانهٔ رقمی، طرح‌هایی را به آیندهٔ خدمات تحویل مدرک اختصاص داده است. طرح معروف فیدو توسط کتابخانه الکترونیکی به وجود آمده است.

یکی دیگر از منابع مناسب برای آگاهی از کارگزاران خدمات تحویل مدرک در سراسر جهان، سایت `document delivery suppliers` است که توسط جین شپمن<sup>۱</sup>، کارمند مرکز اطلاعات و کتابخانه علوم بهداشتی واشنگتن، تهیه شده است. این سایت یک فهرست منحصر به فرد از تهیه‌کنندگان خدمات تحویل مدرک، مبتنی بر نمایه‌های امریکایی ارائه می‌کند که شامل اطلاعات دربارهٔ خدمات، هزینه، میزان تخفیف، سطوح خدمات و روش‌های دریافت اطلاعات است و همانند سایت فیدو، خدمات به وسیلهٔ تهیه‌کنندگان ارائه می‌شوند. خدمات ارزشیابی نشده‌اند، اما چارچوب فهرست واضح و منسجم است، یافتن اطلاعات مورد نیاز به آسانی میسر است و اطلاعات این سایت به‌طور مداوم روزآمد می‌شود.

در زمینهٔ فهرست تهیه‌کنندگان تحویل مدرک در وب، جامع‌ترین اطلاعات مربوط به سایت `www.docdel.net` است. این سایت بهترین راهنما برای شناسایی انواع خدمات، و بهترین و قوی‌ترین تهیه‌کنندگان خدمات تحویل مدرک در شبکهٔ جهانی وب است. این سایت توسط نظام‌های اطلاعاتی سریع شرکت تهیهٔ مدرک، نگهداری و روزآمد می‌شود. این فهرست امریکایی الاصل فقط سایت‌هایی را معرفی می‌کند که دارای مجوز حق مؤلف باشند، دست‌کم پنج سال تجربهٔ فراهم‌آوری مدارک داشته باشند و یک نشانی پست الکترونیکی، جایمایی جهانی منبع<sup>۲</sup> همراه با سفارش الکترونیکی داشته باشند و موقعیت خوبی در دست‌کم یکی از انجمن‌های حرفه‌ای مثل "انجمن کتابخانه‌های اختصاصی"، "انجمن متخصصان اطلاعات مستقل" (آزاد)، یا "شبکهٔ محققان اطلاعاتی اروپا" داشته باشند. سایت فوق به دیگر فهرست‌های

تهیه‌کنندگان (که هم به صورت موضوعی و هم به صورت جغرافیایی قابل جستجو هستند)، وبسایت‌های مربوط به حق مؤلف و فهرست گروه‌های بحث الکترونیکی، مرتبط شده است. این سایت در کل به خوبی نگهداری و روزآمد می‌شود و استفاده از آن آسان است.

### نتیجه‌گیری

امروزه در کشورهای پیشرفته به خوبی از خدمات تحویل مدرک استفاده می‌شود. البته این کشورها از زیرساخت‌های اطلاعاتی و اطلاع‌رسانی قوی برخوردارند و بر مبنای همین زیرساخت‌ها و نظام‌های اطلاع‌رسانی، جریان گردش صحیح اطلاعات هم میسر می‌شود. در کشور ما هم هر چند ممکن است نظام اطلاع‌رسانی توانا و خوبی وجود نداشته باشد، با این حال با توجه به کاهش هزینه‌های مجموعه‌گستری و افزایش قیمت نشریات، کتاب و همهٔ محمول‌های اطلاعاتی از یک طرف، و رشد فزایندهٔ حجم اطلاعات و لزوم دستیابی هر چه بیشتر، سریع‌تر و صحیح‌تر به اطلاعات از طرف دیگر لزوم استفاده از خدمات تحویل مدرک نمایان می‌شود و با توجه به اینکه هیچ کتابخانه‌ای قادر نیست به تنهایی پاسخگوی مراجعان خود باشد، مدیران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی باید با استفاده از دیگر روش‌های دستیابی به اطلاعات همچون اشتراک منابع و ایجاد فهرستگان‌های محلی و منطقه‌ای و استفاده از خدمات تحویل مدرک مبتنی بر تقاضای استفاده‌کنندگان و حتی با توسل به خدمات تحویل مدرک پیوسته، پاسخگوی مراجعان خود باشند.

### منابع

۱. اسحاق‌زاده، بی‌بی. «امانت بین کتابخانه‌ای». فصلنامه پیام کتابخانه، دورهٔ هفتم، ۴ (زمستان ۱۳۷۶): ۱۴-۱۹.
۲. اسدی کرگانی، فاطمه. واژه‌نامه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی. با همکاری دکتر زهرا ابادری؛ ویراسته عبدالحسین آذرنگ. تهران: نشر کتابدار، ۱۳۸۰.
۳. پائو، میراندالی. مفاهیم بازیابی اطلاعات. ترجمهٔ اسدالله آزاد و رحمت‌الله فتاحی. مشهد: دانشگاه فردوسی، مؤسسه چاپ و انتشارات، ۱۳۸۰.
۴. سلطانی، پوری؛ راستین، فروردین. دانشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: فرهنگ معاصر، ۱۳۸۱.



۵. محسنی، حمید. سفارش و خدمات تحویل مدرک. تهران: نشر کتابدار، ۱۳۷۷.
۶. هاشمی، ابوالفضل. واژگان کتابداری و اطلاع‌رسانی: واژگان دانش‌ورزی و دانش‌رسانی. زیر نظر دکتر رحمت‌الله فتاحی. ویرایش دوم. تهران: دبیزش، ۱۳۷۹.
۷. هراتی خلیل‌آباد، بهرام. «همکاری بین‌کتابخانه‌ای با تأکید بر امانت بین کتابخانه‌ای». فصلنامه پیام کتابخانه، دوره دهم، ۳ (پائیز ۱۳۷۹): ۲۱-۲۸.

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

9. Smith, Malcolm; Osborne, Mic R. "The changing role of the traditional players in the new age: the future of document delivery". *Intrlending & Document supply*, Vol.28, No.2(2000):86-90.

10. Jacob, N.; Chambers, J.; Morris, A. "Document delivery websites". *Interlending & Document Supply*, Vol.27, No.2(1999):65-70.

11. Rowley, Jennifer. "The question of electronic journals." *Library Hi Thec*, Vol.18, No.1(2000):46-54.

12. [www.wcsu.edu/library/odlis.html](http://www.wcsu.edu/library/odlis.html).

تاریخ دریافت: ۱۳۸۲/۷/۱۹