
بررسی وضعیت خدمات امانت بین کتابخانه‌ای

(۱) مریم خسروی (۲) امیرحسین عبدالمجید

چکیده: از آنجا که امانت بین کتابخانه‌ای شاه‌رگ حیاتی جهت دسترسی به دنیای دانش است در این مقاله، ضمن تعریفی کوتاه از امانت بین کتابخانه‌ای یا همکاری بین کتابخانه‌ای، تلاش می‌شود تا تفاوت خدمات این نظام و خدمات تحویل مدرک در جهت فراهم‌آوری اطلاعات و منابع مورد نیاز استفاده‌کنندگان تبیین گردد. سپس روش‌های تأمین مدرک و عوامل موفقیت این نظام‌ها، و نیز پروتکل‌های موجود در این رابطه، مورد بررسی قرار می‌گیرد. و در پایان به وضعیت این خدمات در جهان و هم‌چنین در ایران و معرفی طرح‌های اجرا شده (طرح‌های غدیر و امین)، می‌پردازد.

کلید واژه: کتابداری و اطلاع‌رسانی، خدمات تأمین مدرک، نظام‌های تأمین مدرک، امانت بین کتابخانه‌ای، اشتراک منابع.

۱. مقدمه:

مدیران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌طور روزافزون با تقاضاهایی، از سوی طیف گسترده‌تری از استفاده‌کنندگان در مورد ارائه خدمات سریع‌تر و مؤثرتر مواجه هستند. این مسأله به‌همراه ناتوانی در گردآوری تمام و یا حتی بخشی از اطلاعات، به‌همراه افزایش هزینه‌های اشتراک مجلات باعث شده تا آن‌ها به فراهم‌آوری بهنگام^۱ منابع اطلاعاتی، به‌جای فراهم‌آوری موردی و مکانی، توجه نمایند (Morris & Blagg 1998). چنانچه در ایالات متحده آمریکا، کتابخانه‌های پژوهشی در سال ۱۹۹۵، ۸ درصد کم‌تر پیابند و ۲۳ درصد کم‌تر تک‌نگاشت نسبت به سال ۱۹۸۶ خریداری کرده بودند، با وجود اینکه هزینه صرف شده برای پیابندها ۱۰۶ درصد و برای تک‌نگاشتها ۲۲ درصد افزایش یافته بود (Jackson 1997). در این میان، پیدایش اطلاعات شبکه‌ای و افزایش دسترسی به

ویرایش‌های الکترونیکی منابع منتشر شده توسط ناشران بزرگ مهم‌ترین عامل ممکن بوده که امکان استفاده از خدمات تحویل مدرک الکترونیکی را به‌عنوان یک گزینه کارآمد و علمی برای دسترسی پیوسته، سریع و کارآمد به متن کامل منابع اطلاعاتی فراهم ساخته است (Morris & Blagg 1998). در کشورهایی مانند بریتانیا و حتی کشورهای در حال توسعه مانند مالزی و پاکستان نظام امانت بین کتابخانه‌های مطلوبی وجود دارد (فرزین و احمدی لاری ۱۳۷۶). در کشور ما نیز هر چند شاید نظام اطلاع‌رسانی کارآمد و مؤثری وجود نداشته باشد اما با توجه به کاهش منابع مالی و هم‌چنین افزایش هزینه‌ی تهیه‌ی نشریات و کتب، لزوم استفاده از خدمات همکاری بین کتابخانه‌های هویدا می‌باشد (قابل ذکر است در این رابطه تلاش‌هایی همانند طرح‌های غدیر و امین صورت گرفته است).

۲. تعریف خدمات تأمین مدرک

عبارات تحویل مدرک^۲، امانت بین کتابخانه‌ای^۳ یا اشتراک منابع^۴ اصطلاحاتی هستند که در بسیاری از متون به صورت مترادف به‌جای یکدیگر استفاده می‌شوند. عده‌ای تفاوت این دو را اینگونه بیان می‌کنند که در حوزه خدمات تحویل مدرک هنگامی که مدرکی به استفاده‌کنندگان نهایی تحویل می‌شود، آن مدرک باز پس گرفته نمی‌شود، در حالی که در امانت بین کتابخانه‌ای یا اشتراک منابع، منابع اطلاعاتی برای مدتی در اختیار استفاده‌کننده قرار می‌گیرد و پس از استفاده، کاربر مدرک را به کتابخانه بر می‌گرداند (کولانیان ۱۳۷۹). «سیول»^۵ معتقد است که همکاری بین کتابخانه‌ها^۶ اشاره به این دارد که چگونه آن‌ها می‌توانند از طریق کار با یکدیگر بهتر به اهداف خود دست یابند. در حالی که اشتراک منابع بر این فرض استوار است که در یک طرف محدوده‌ای از منابع و در طرف دیگر افراد نیازمند به کتابخانه‌ها و اطلاعات وجود دارند و اشتراک منابع پوشش دهنده اقداماتی است که برای سازماندهی منابع، برای پاسخ به نیاز این افراد انجام می‌شوند. اما در حقیقت، به نظر می‌رسد که بین آن‌ها تفاوت وجود دارد. منظور از «خدمات تحویل مدرک» طبق تعریف گساوی^۷، نسخه‌برداری از یک مدرک یا تهیه نسخه الکترونیکی از آن جهت ارسال به مؤسسات خارج از سازمان مربوطه به منظور انتفاع یا دریافت هزینه عملیات است، درحالی که بنابر تعریف فدراسیون بین‌المللی انجمن‌های کتابداری (ایفلا) «امانت بین کتابخانه‌ای»

فرآیندی است که طی آن یک کتابخانه منابع اطلاعاتی مورد نیاز استفاده‌کنندگان خود را از کتابخانه دیگری دریافت می‌کند. زیرا مدرک مورد درخواست در کتابخانه درخواست‌کننده وجود ندارد. در واقع، منابع اطلاعاتی مورد درخواست به صورت موقت امانت گرفته می‌شود و یا به صورت چاپی یا الکترونیکی نسخه‌برداری (کپی) می‌گردد (محسنی ۱۳۷۷، ۱۴۸). از طرف دیگر، بحث خدمات تحویل مدرک نیز با بحث خدمات تأمین مدرک متفاوت می‌باشد، به این دلیل که بحث خدمات تحویل مدرک به موضوع اشاعه اطلاعات بر می‌گردد در صورتی که بحث خدمات تأمین مدرک در حوزه مجموعه سازی و فراهم آوری اطلاعات است.

بنابراین همان‌گونه که در بالا نیز ذکر شد می‌توان نتیجه گرفت که در خدمات تحویل مدرک منابع اطلاعاتی ارسال شده عودت داده نمی‌شوند و ارسال مدارک مبنای تجاری و انتفاعی دارد، در صورتی که در امانت بین کتابخانه‌ای منابع اطلاعاتی دریافت شده پس از مدت معینی باید عودت داده شوند و معمولاً ارسال مدارک نیز با اهداف غیرانتفاعی انجام می‌شود.

۳. پیشینه تحقیق در ایران

داورپناه (۱۳۷۲)، در بررسی نظرات مدیران کتابخانه‌های مرکزی و مراکز اسناد دانشگاه‌های کشور در خصوص استفاده از فاکس مایل در نظام امانت بین کتابخانه‌ای با تأکید بر نشریات ادواری و مقایسه هزینه ارسال متون از طریق فاکس و انواع پست، به این نتیجه رسید که نظام امانت بین کتابخانه‌ای میان نیمی از کتابخانه‌های ایران برقرار است و هیچ یک از آنها از فاکس برای مبادله مواد استفاده نمی‌کردند.

محقق (۱۳۷۵) در بررسی وضعیت مبادله اطلاعات و منابع میان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران، به این نتیجه رسید که ۴۹/۵ درصد از این کتابخانه‌ها با یکدیگر مبادله اطلاعات و منابع دارند و کتابداران از این موضوع به عنوان ضروری‌ترین نیاز کتابخانه‌ها یاد کرده‌اند.

در سال ۱۳۷۵ نشاط نیز به بررسی وضعیت همکاری میان کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی در ایران پرداخته است. بر اساس نتایج این پژوهش ۲۸ درصد کتابخانه‌ها به طور

جدی با یکدیگر همکاری و مبادله اطلاعات داشته‌اند و کتابداران ارزش همکاری را به عنوان وسیله‌ای برای تقویت مواد و خدمات مرجع پذیرفته‌اند، لیکن ساختار سازمانی کتابخانه‌ها را فاقد توانایی درونی و بیرونی جهت همکاری‌های مؤثر و مورد نیاز دانسته‌اند.

اسحاق‌زاده (۱۳۷۶)، طی مقاله‌ای به بحث پیرامون امانت بین کتابخانه‌ای، سیاست‌ها و مدیریت رایج و نیز مسائل و مشکلات موجود می‌پردازد. در پایان نیز، در این رابطه چند طرح ارائه می‌نماید (صدیق‌بهبزادی، ۱۳۷۹).

علیدوستی (۱۳۷۸) در تحقیقی با عنوان «طرح غدیر: عضویت فراگیر کتابخانه‌ها» راهکار جدیدی برای اشتراک منابع موجود در کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی در سطح کشور از طریق یک روش استاندارد و رسمی ارائه می‌دهد. علاوه بر این، انواع برنامه‌های اشتراک منابع را بررسی نموده و مقایسه‌ای بین دسترسی مستقیم و غیرمستقیم به منابع انجام داده است.

همچنین پژوهش حیدری (۱۳۸۳) در رابطه با وضعیت خدمات تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ایران نشان داد که ۵۷/۵ درصد از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ایران از خدمات تحویل مدرک بین‌المللی استفاده کرده‌اند و ۹۷/۵ درصد از این مراکز هم در زمینه خدمات تحویل مدرک در داخل کشور فعالیت داشته‌اند. در بین کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی داخلی، ۵۸/۸ درصد از مرکز تأمین مدرک کتابخانه بریتانیا استفاده کرده‌اند در حالی که پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران با تأمین مدرک برای ۳۹ درصد از کتابخانه‌های داخلی بیش‌ترین خدمات را در بین مراکز داخلی تأمین مدرک ارائه نموده است. همچنین مشخص شد ۴۲/۷ درصد از کتابخانه‌ها از سیستم پست برای جابجایی مدارک بهره برده‌اند و مقالات مجلات با ۶۱/۳ درصد بیش‌ترین درخواست را در بین منابع اطلاعاتی مورد استفاده به خود اختصاص داده‌اند.

بررسی متون فوق نشان می‌دهد که همکاری بین کتابخانه‌ها در ایران از رشد اندکی برخوردار بوده است و تحقیقاتی که در خارج از کشور صورت گرفته و نیز طرح‌های اجرا شده در این حوزه، ضرورت استفاده از این‌گونه خدمات و تأثیر فن‌آوری‌های نوین اطلاعاتی بر آن را نشان می‌دهد.

۴. پیشینه تحقیق در خارج از کشور

در سطح بین‌المللی، «موریس و بلاگ»^۸ در سال ۱۹۹۸ در پژوهشی به بررسی وضعیت خدمات تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های انگلستان پرداخته‌اند. آن‌ها تحقیقات خود را که در سه حوزه «مجموعه کتابخانه و درخواست‌های امانت بین کتابخانه‌ای»، «خدمات تحویل مدرک» و «کیفیت خدمات تحویل مدرک» انجام داده‌اند به تمام نهادهای دانشگاهی انگلستان ارسال نمودند. در مجموع ۱۶۵ پرسشنامه دریافت شد که نشانگر نرخ پاسخ برابر ۶۰ درصد بود. نتایج این پژوهش نشان داد که استفاده از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای بستگی به اندازه کتابخانه و مقدار مجموعه آن دارد. اکثر کتابخانه‌های مورد بررسی از نرم‌افزار امانت بین کتابخانه‌ای استفاده می‌کردند و تمام آن‌ها از مرکز تأمین مدرک کتابخانه بریتانیا^۹ (BLDSC) به صورت مرتب بهره می‌بردند که نشانگر تسلط غالب این مرکز بر خدمات تحویل مدرک در انگلستان است. همچنین اکثر فعالیت‌های امانت بین کتابخانه‌ای همانند روش‌های درخواست مدرک از کتابخانه و ارائه گزارش پیشرفت کار و تحویل مدرک به کاربر هنوز به صورت سنتی و از طریق پست انجام می‌گیرد در حالی که ارسال درخواستها از کتابخانه‌ها به تأمین‌کنندگان مدرک عمدتاً الکترونیکی است (Morris & Blagg 1998).

نتایج تحقیق «ژانگ»^{۱۰} در سال ۱۹۹۹ در رابطه با خدمات تحویل مدرک در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بخش کشاورزی چین نشان داد که ۷۰ درصد از ۲۳ کتابخانه مورد بررسی به ارائه خدمات تحویل مدرک به استفاده‌کنندگان خود و دیگر کتابخانه‌ها پرداخته‌اند و همچنین تنها ۱۰ کتابخانه دارای بخش مستقل خدمات تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای بودند. از بین کتابخانه‌های مورد بررسی فقط ۹ کتابخانه میانگین سالانه تعداد درخواست‌های تحویل مدرک خود را ذکر کرده‌اند که این مقدار در کتابخانه‌های مختلف تفاوت زیادی داشته است. همچنین مشخص شد که اکثر درخواست‌ها در زمینه علوم کشاورزی و زیست‌شناسی بوده است. زمان رسیدگی به درخواست کتابخانه‌های در یک شهر بین ۳ تا ۵ روز و برای کتابخانه‌ها در شهرهای دیگر ۸ تا ۱۵ روز، و استفاده از پست هوایی پرکاربردترین روش برای دریافت درخواست‌ها و ارسال مدارک بوده است (Zhang 1999).

در پژوهش دیگری «پراوز»^{۱۱} در سال ۲۰۰۰ گرایش‌های اخیر در خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک را در انگلستان مورد بررسی قرار داده و به چهار گرایش اخیر در این حوزه اشاره می‌نماید: خدمات امانت بین کتابخانه‌ای بین‌المللی، رشد ابزارهای دسترسی به منابع اطلاعاتی و دسترسی پیوسته به متن کامل مقالات، مسائل مربوط به امانت تک‌نگاشت‌ها، و حرکت به طرف خدمات تحویل مدرک پیوسته. وی اظهار می‌دارد که خدمات تحویل مدرک الکترونیکی سیر روبه‌رشدی دارد. در صورتی که امانت بین کتابخانه‌ای در زمینه‌های مشکل‌تری متمرکز شده است (Prowse 2000).

«واسی»^{۱۲} در سال ۲۰۰۰ در بررسی خدمات تأمین مدرک در کشورهای منطقه خاورمیانه، با در نظر گرفتن وضعیت اقتصادی هر کشور به‌عنوان یک معیار، نتیجه می‌گیرد که اگرچه وضعیت اقتصادی هر کشور در تأثیرگذاری بر توانایی پرداخت هزینه‌های خدمات تأمین مدرک اهمیت دارد، اما درک سودمندی این نوع خدمات یک عامل تعیین‌کننده و مهم است. این درک می‌تواند بر میزان تمایل یک جامعه برای گنجاندن خدمات تأمین مدرک و سیاست‌ها و طرح‌های مربوط به آن در زیرساخت دسترسی به اطلاعات پژوهشی، اثرگذار باشد. در نتیجه در منطقه خاورمیانه، فعالیت‌های اشتراک منابع در طول ۲۰ سال گذشته صورت جدی، غنی و اساسی نداشته است. با این حال، کشورهای منطقه تلاش می‌کنند خدمات اطلاعاتی و اشتراک منابع را افزایش دهند (Vassie 2000).

۵. طراحی نظام‌های تأمین مدرک

باید توجه داشت که در خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک، یک نظام کاملاً متمرکز با پیشرفت‌های فناوریانه بسیار، به‌تنهایی سودمند نیست. لازم است یک فهرستگان مرکزی از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای مرکزی حمایت کند، اما این تنها راه‌حل نیست؛ نظام‌ها باید طوری طراحی شوند تا از فهرستگان‌هایی منطقه‌ای و محلی استفاده نمایند که توافقی‌های امانت بین کتابخانه‌ای خاص خود را دارند و همچنین باید در صورت لزوم از منابع فهرستگان مرکزی به‌صورت تعاملی بهره‌گیرند. موضوعات مهمی که در زمان طراحی یک نظام تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای باید در نظر گرفته شوند عبارت‌اند از:

- شناسایی یک منبع اطلاعاتی،
 - تعیین دقیق مراکز دارای منبع اطلاعاتی،
 - تعیین چگونگی قابلیت دسترسی به آن مرکز،
 - تعیین زمان لازم برای برآوردن نیاز استفاده‌کننده،
 - ایجاد و کنترل مجوزهای قانونی برای دسترسی به منابع اطلاعاتی، استفاده پیوسته از رویکرد اتصال شبکه‌ها (Stubley 2003).
- البته باید توجه داشت که اهمیت نسبی این امور ممکن است در محیط‌های چاپی و الکترونیکی متفاوت باشد. اما آنچه نظام‌های تأمین مدرک موفق را از نظام‌های ناموفق متمایز می‌کند، عبارت‌اند از:
- دسترسی به نسخ الکترونیکی نشریات منتشر شده توسط ناشران دانشگاهی،
 - دسترسی به نسخ الکترونیکی دیگر نشریات مهم،
 - دسترسی به منابع مدارک مهم موجود در شبکه جهانگستر وب،
 - دسترسی به اطلاعات مکمل و مدارک نگهداری شده در قالب دیجیتال یا الکترونیکی مانند عکس، تصاویر، نسخ خطی کمیاب و کتب نایاب،
 - امکان جستجوی پیوسته و ایجاد پیوندهای سراسری با سفارش آسان و سازوکار پاسخ (Smith & Usborne 2000).
- از سوی دیگر، در طراحی این نظام‌ها باید به یک نکته اساسی توجه نمود و آن، در نظر گرفتن نیازهای استفاده‌کنندگان از این خدمات است. چنانچه دیدگاه استفاده‌کنندگان در طراحی خدمات تأمین مدرک در نظر گرفته نشود، و تنها به جوانب معماری و فنی توجه شود، هر نظامی ممکن است در معرض خطر شکست قرار گیرد. در این میان، موضوعات مهم برای استفاده‌کنندگان و آنچه که باید در ارزیابی معماری فهرستگان‌ها در یک نظام تأمین مدرک در نظر گرفته شوند عبارت‌اند از:
- جامعیت فهرستگان نظام؛
 - طراحی رابط کاربر^{۱۳} با قابلیت واضح بودن، صحت و عدم تکرار نتایج جستجو؛
 - امکان دسترسی به منابع اطلاعاتی (مثل کتاب، مقاله) که مهم‌تر از جستجوی صرف در فهرستگان است (Stubley 2003).

همچنین برای ارزیابی نظام‌های تأمین مدرک می‌توان ویژگی‌های زیر را در نظر گرفت:

- میزان سرعت (کارایی) در کار تأمین مدرک،
- میزان اطمینان پذیری نظام تأمین مدرک،
- دامنه موضوعی مورد پوشش توسط نظام تأمین مدرک،
- آسان بودن نحوه درخواست مدرک از نظام،
- قابلیت نظام در کسب رضایت استفاده‌کننده،
- هزینه خدمات،
- ارائه گزارش پیشرفت کار به استفاده‌کننده،
- کیفیت چاپ منابع اطلاعاتی (Morris & Blagg 1998).

از سوی دیگر باید توجه داشت که فناوری‌های جدید معمولاً یک تیغ دولبه هستند که از یک طرف پیشرفت‌های هیجان‌انگیز و جدید و از طرف دیگر چالش‌هایی درباره روش‌ها و نظام‌های موجود را به همراه می‌آورند. بنابراین لازم است با توجه به این فناوری‌های جدید، نظام‌های تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای خودکار مورد توجه قرار گیرند اما عوامل دیگری از جمله تغییرات فرهنگی و نرخ جذب فناوری نیز بر این امر اثرگذار هستند. تغییرات فرهنگی ممکن است تأثیر مهمی داشته باشند، به‌ویژه زمانی که با حرکت به سوی یک جامعه آزادتر همراه می‌شوند. در حالی که در گذشته یک کتابدار از نظام‌های طراحی شده که تنها توسط متخصصان اطلاعاتی قابل درک بود اجتناب می‌کرد، امروزه این امر دیگر قابل قبول نیست. اکنون امکانات موجود در پروتکل استاندارد بین‌المللی امانت بین کتابخانه‌ای^{۱۴} که توسط سازمان بین‌المللی استاندارد تهیه شده است، به کاربر اجازه می‌دهد مراحل پیشرفت درخواست خود را مشاهده کند و نقاطی که ممکن است باعث تأخیر در زنجیره تأمین مدرک شده باشند، را نشان می‌دهد. بنابراین چنین نظام‌هایی باید ایجاد شوند تا موجب بهبود خدمات گردند.

همچنین افزایش قابل ملاحظه در استفاده از درخواست‌های پیوسته (چه از طریق پست الکترونیکی یا شبکه جهانگستر وب) نشان‌دهنده خواست کتابخانه‌ها در فراهم‌آوردن آسان‌تر و باصرفه‌تر دسترسی استفاده‌کنندگان به خدمات امانت بین کتابخانه‌ای است. در واقع درخواست‌های الکترونیکی استفاده‌کنندگان، دیرکرده‌های موجود در مراحل اولیه

فرآیند امانت بین کتابخانه‌ای را از بین می‌برد؛ اما چون این درخواست‌های الکترونیکی باید دوباره چاپ شوند و به صورت دستی انجام گیرند، بنابراین هنوز هزینه قابل ملاحظه‌ای که مربوط به کارکنان است در این فرآیند وجود دارد. چون در حدود ۷۷ درصد هزینه‌های یک درخواست امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک مربوط به کارکنان می‌باشد (محسنی ۱۳۷۷، ۱۴۹)، مدیران کتابخانه‌ها همچنان به دنبال بهبود فرآیندهای امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک هستند تا از یک سو، این فرآیندها کم‌تر به صورت دستی انجام گیرند و از سوی دیگر با صرفه‌تر باشند.

۶. پروتکل استاندارد بین‌المللی امانت بین کتابخانه‌ای «ایزو - آی‌ال»

«ایزو - آی‌ال»^{۱۵} شکل مخفف پذیرفته شده برای اشاره به «پروتکل» امانت بین کتابخانه‌ای نظام‌های منبع - باز (ایزو ۱۰۱۶۰/۱) است. این پروتکل شامل مجموعه‌ای از استانداردهای اجرای امانت بین کتابخانه‌ای می‌باشد که به منظور برقراری ارتباط بین نظام‌های رایانه‌ای از تولیدکنندگان مختلف، طراحی شده‌اند. به علاوه، این پروتکل از کنترل و مدیریت تراکنش‌های امانت بین کتابخانه‌ای، هم برای فعالیت‌های امانت‌دادن و هم برای فعالیت‌های امانت گرفتن پشتیبانی می‌کند. در مجموع، سه استاندارد جداگانه در مجموعه استانداردهای اجرای امانت بین کتابخانه‌ای وجود دارند که عبارت‌اند از:

- استاندارد ۱۹۹۷: ایزو ۱۰۱۶۰ - تعریف خدمات امانت بین کتابخانه‌ای؛
- استاندارد ۱۹۹۷: ایزو ۱-۱۰۱۶۱ - مشخصات فنی پروتکل امانت بین کتابخانه‌ای - بخش اول؛
- استاندارد ۱۹۹۷: ایزو ۲-۱۰۱۶۱ - مشخصات فنی پروتکل امانت بین کتابخانه‌ای - بخش دوم.

این مجموعه به عنوان یک استاندارد بین‌المللی - حداقل از لحاظ نظری - مزیت مهمی برای نظام‌های تأمین کننده منطقه‌ای یا ملی موجود در بردارد و زمینه ایجاد، نظام‌های امانت بین کتابخانه‌ای خودکار و قابل دسترس در سراسر جهان را فراهم می‌آورد؛ بنابراین نظام‌های امانت بین کتابخانه‌ای به جای اتکا بر عضویت در یک انجمن امانت بین کتابخانه‌ای، باید از هر مکانی قابل دسترس باشند. این استاندارد به ویژه پیام‌رسانی خودکار درباره تمام

فرآیندهای امانت بین کتابخانه‌ای و ردیابی فرآیند در هر مرحله، فراهم‌آوری بازخورد در مورد پیشرفت درخواست‌ها، همچنین ارسال خودکار درخواست‌ها را پیشنهاد می‌کند. برای مثال در انگلستان، از این پروتکل در برخی انجمن‌های امانت بین کتابخانه‌ای منطقه‌ای استفاده شده و کتابخانه بریتانیا اکنون از طریق خدمات مبتنی بر این استاندارد درخواست‌های امانت بین کتابخانه‌ای را می‌پذیرد (Stubley 2003).

۷. بررسی وضعیت خدمات تأمین مدرک در جهان و ایران

۷-۱. جهان

مرکز تأمین مدرک کتابخانه بریتانیا بزرگ‌ترین مرکز فعال در خدمات تأمین مدرک در جهان می‌باشد که در شمال کشور انگلستان در ساختمان بوستون اسپا^{۱۶} واقع شده. این مرکز علاوه بر کتب و نشریات، طیف وسیعی از گزارش‌های چاپی غیرانگلیسی را عمدتاً بر روی ریزنگاشت بدون توجه به موضوع، زبان یا محل نشر آن‌ها گردآوری می‌نماید. این مرکز دارای بیش از ۳/۰۰۰/۰۰۰ جلد کتاب و ۲۴۲/۰۰۰ عنوان نشریه و بیش از ۴/۰۰۰/۰۰۰ سند به صورت ریزنگاشت است و با ۷۰۰ کتابخانه تخصصی دیگر به منظور تأمین منابع اطلاعاتی که در مجموعه‌های کتابخانه بریتانیا وجود ندارند، همکاری می‌کند. این کتابخانه اکثر کتاب‌های منتشرشده به زبان انگلیسی در هر نقطه‌ای از جهان را تهیه می‌کند اما کتاب‌های منتشرشده به زبان‌های دیگر را به صورت گزینشی خریداری می‌نماید. کلیه منابع اطلاعاتی موجود در این کتابخانه از طریق مرکز تأمین مدرک به صورت امانی یا نسخه‌برداری در اختیار مشتریان قرار می‌گیرد (فرزین و احمدی لاری ۱۳۷۶).

مرکز تأمین مدرک کتابخانه بریتانیا بیش از ۱۵ هزار درخواست در هر روز دریافت می‌کند. بالغ بر ۸۰ درصد این درخواست‌ها اکنون به یکی از روش‌های الکترونیکی دریافت می‌شوند. نظام‌هایی که از پردازش این نوع درخواست‌ها پشتیبانی می‌کنند به‌عنوان نظام‌های پردازش خودکار درخواست شناخته می‌شوند (Chivers 2000) و شامل مراحل زیر می‌باشند:

• انتقال خودکار درخواست^{۱۷}

مرحله دریافت درخواست‌هایی است که از طریق ابزارهای الکترونیکی مورد استفاده در کتابخانه بریتانیا (همانند شماره تلفن انتقال خودکار درخواست^{۱۸} یا پست الکترونیکی انتقال خودکار درخواست)^{۱۹} ارسال می‌گردند.

• پردازش خودکار درخواست^{۲۰}

مرحله تولید فرم‌های درخواست چاپی مورد استفاده در مرکز تأمین مدرک، و فرآیند تطابق خودکار است. تطابق خودکار یک نرم‌افزار مخصوص است که اطلاعات کتابشناختی موجود در یک درخواست را شناسایی می‌کند و تشخیص می‌دهد که آیا منبع اطلاعاتی مورد درخواست یک تک‌نگاشت، پایاند، مقاله کنفرانس، یا پروانه ثبت اختراع است؛ اگر یک پایاند باشد، این نرم‌افزار عنوان کامل پایاند و دیگر جزئیات (همانند سال انتشار، دوره انتشار، تعداد صفحات و شماره قفسه محل پایاند) را شناسایی می‌کند. سپس درخواست‌ها به‌صورت خودکار به بخش مربوطه در مجموعه مرکز تأمین مدرک ارسال می‌گردند.

• کنترل خودکار درخواست^{۲۱}

این فرآیند به مرکز تأمین مدرک امکان می‌دهد پیشرفت کار درخواست را کنترل کند.

• طرح^{۲۲} در کتابخانه بریتانیا

«اینساید» یک سرویس کاملاً یکپارچه آگاهی‌رسانی جاری و سفارش مدرک است که به استفاده‌کننده امکان جستجو، سفارش، و دریافت مدارکی را که در کتابخانه بریتانیا نگهداری می‌شوند، پایگاه اطلاعاتی «اینساید» ۲۰،۰۰۰ عنوان مجله جاری و ۷۰،۰۰۰ مقاله کنفرانس قابل جستجو با عنوان مقاله را پوشش می‌دهد. به‌علاوه، اطلاعات مربوط به موجودی بیش از ۲۵۰،۰۰۰ عنوان مجله دیگر در سطح عنوان مجله نیز نگهداری می‌شود. این سرویس مزایایی مانند امکان اضافه کردن اطلاعات بر روی مجموعه کتابخانه شخصی

کاربر و کنترل بودجه استفاده کننده را نیز دارد. سرویس به صورت روزانه روزآمد می‌شود و از طریق شبکه جهانی وب یا لوح فشرده قابل دسترسی است. درخواست سفارش مقالات را می‌توان به طور مستقیم از پایگاه «اینساید» انجام داد. مدارک درخواستی نیز از طریق نمابر، پیک یا پست با اولویت زمانی مورد درخواست کننده و در قبال پرداخت هزینه تحویل داده می‌شوند.

• طرح مخزن مدارک الکترونیکی آزمایش (تدز)^{۲۳}

از سال ۱۹۹۶، مرکز تأمین مدرک کتابخانه بریتانیا فرآیندی را ارائه کرد تا مقالات الکترونیکی مجلات پر تقاضا، در یک مخزن مدارک الکترونیکی نگهداری شوند. بنابراین مخزن مدارک الکترونیکی آزمایشی که به نام «تدز» شناخته می‌شود به عنوان یک نظام موقت، آسان و در مقیاس کوچک ایجاد شد تا اطلاعاتی برای یک گزارش امکان سنجی گردآوری شود. در این طرح، مقالات الکترونیکی در قالب فایل‌های «تیف» (Tif) یا «پی‌دی‌اف» (PDF) (به همراه اطلاعات کتابشناختی مربوطه) از ناشران دریافت و در مخزن مدارک تدز بارگذاری می‌شوند و یک نمایه به صورت خودکار از اطلاعات کتابشناختی آن‌ها ساخته می‌شود. این نمایه شامل حداقل اطلاعات لازم برای شناسایی هر مقاله همراه با یک شناسه منحصر به فرد برای آن است که به عنوان شماره تدز به «سیستم» پردازش خودکار درخواست می‌رود تا به نمایه تطابق خودکار اضافه شود. زمانی که درخواستی برای یک مقاله دریافت می‌شود، نرم‌افزار تطابق خودکار مشخص می‌کند که مقاله مورد نظر در مخزن تدز نگهداری می‌شود یا خیر و در صورت نگهداری در این مخزن، شماره «تدز» آن مقاله را به طور خودکار به سامانه تدز ارسال می‌کند. سپس نرم‌افزار تدز به طور خودکار مقاله را از مخزن خود دریافت و بر روی کاغذ A4 چاپ می‌کند تا توسط یک کتابدار، با فرم درخواست مربوطه مقابله شود. بنابراین نیاز بسیار کمی به دخالت کتابدار در فرآیند درخواست از طریق تدز وجود دارد. به دلیل موفقیت این سیستم، مرکز تأمین مدرک کتابخانه بریتانیا آن را در مقیاس گسترده‌تری توسعه داده و اکنون تحت عنوان سامانه «استار»^{۲۴} مورد استفاده قرار می‌دهد که از طریق آن، روزانه بیش از ۳۰۰ درخواست تأمین مدرک تحویل می‌شود.

در ایالات متحده امریکا، آمار دقیقی در مورد میزان درخواست‌های امانت بین کتابخانه‌ای وجود ندارد، اما برخی کارشناسان برآورد کرده‌اند که میزان درخواست‌ها سالانه بین ۲۵ تا ۳۰ میلیون است. همچنین اکثر کتابخانه‌های ایالات متحده حداقل از یک سامانه پیام‌رسانی که در شبکه‌های اطلاعاتی ملی (از جمله OCLC، RLIN، DOCLINE یا WIN) موجود است برای ارتباط با کتابخانه‌های دیگر استفاده می‌کنند و اغلب کتابخانه‌ها مقالات خود را از طریق نمابر یا سامانه «آریل»^{۲۳} ارسال می‌کنند (Jackson 1997).

یکی از طرح‌های مهمی که در زمینه خدمات تأمین مدرک در امریکا اجرا شده، «پروژه امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک امریکای شمالی»^{۲۵} می‌باشد.

این پروژه توسط انجمن کتابخانه‌های پژوهشی^{۲۶} در سال ۱۹۹۳ آغاز شد تا استانداردها، قابلیت‌های نرم‌افزاری، و طراحی نظام‌های تحویل مدرک را به‌منظور بهبود وضعیت خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک برای استفاده‌کنندگان و ارائه خدمات با صرفه‌تر برای انواع کتابخانه‌ها توسعه دهد. فلسفه این پروژه، پیگیری عملی و ارائه خدمات فنی و مبتکرانه و معرفی خدمات بی‌واسطه در یک محیط شبکه‌ای است و شامل بهبود سه‌اولویت فنی بود که عبارت‌اند از: نرم‌افزار مدیریت، امور حسابداری، و امور مالی، و استانداردها. براین اساس، نرم‌افزار مدیریتی جامعی ارائه شد که نیاز به فایل‌های کاغذی چندگانه در پردازش مبتنی بر کاغذ را به‌طور کلی از بین ببرد یا آن را به حداقل برساند و هزینه‌های مربوط به کارکنان را نیز هرچه کم‌تر کند. در امور حسابداری و مالی، نظام مدیریت هزینه امانت بین کتابخانه‌ای مورد استفاده در مرکز کتابخانه رایانه‌ای پیوسته^{۲۷} به‌عنوان یک راه‌حل مناسب در نظر گرفته شد. این نظام امکان پرداخت و دریافت و انتقال الکترونیکی هزینه‌های خدمات امانت بین کتابخانه‌ای را فراهم کرده است. همچنین در این پروژه، استاندارد امانت بین کتابخانه‌ای «ایزو-آی‌ال‌ال» که یک استاندارد بین‌المللی برای انتقال درخواست‌های امانت بین کتابخانه‌ای است، به‌منظور برقراری ارتباط میان تأمین‌کنندگان متفاوت خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک (که امری اجتناب‌ناپذیر می‌باشد) مورد استفاده قرار گرفت (Jackson 1997).

استینفو^{۲۸} (شبکه منطقه‌ای جهت مبادله اطلاعات و تجربیات علوم و تکنولوژی در آسیا و اقیانوسیه)، برنامه همکاری منطقه‌ای است که در سال ۱۹۸۳ تأسیس گردید در راستای

ایجاد سهولت تهیه مدرک برای منطقه، که در کتابخانه ملی استرالیا قرار دارد فعالیت هایی را آغاز کرده است، که مهم ترین آن ها عبارتند از:

طرح «تحويل مدرک الکترونیکی منطقه ای»^{۲۹} تلاشی در جهت بهبود مدیریت خدمات تحويل مدرک در ایالت کوئینزلند بوده و در آن از روش ارسال درخواست از طریق پست الکترونیکی استفاده شده است. طرح «نرم افزار تحويل مدرک الکترونیکی مشترک»^{۳۰} طرح دیگری است که در جهت توسعه نرم افزار تحويل مدرک الکترونیکی سازگار با نرم افزارهای کتابخانه ای اجرا شد. این طرح دسترسی استفاده کنندگان کتابخانه ها به اطلاعات الکترونیکی را بسیار آسان نموده است. طرح «مدیریت جمعی امانت بین کتابخانه ای»^{۳۱} در راستای طرح نرم افزار تحويل مدرک الکترونیکی مشترک به وجود آمده است تا نظام مدیریت تحويل مدرک و امانت بین کتابخانه ای را هدایت نماید و هدف آن، ارائه خدمات تحويل مدرک و امانت بین کتابخانه ای به کتابخانه های سراسر جهان و انجام هر چه ساده این خدمات از طریق شبکه جهانی اینترنت است (حیدری ۱۳۸۳).

در کانادا، کتابخانه مؤسسه اطلاعات علمی و فنی کانادا^{۳۲} یکی از بزرگترین کتابخانه های علمی و فنی در آمریکای شمالی است که در سال ۱۹۲۴ تأسیس شده. این مرکز دارای ۵۵،۰۰۰ عنوان نشریه و میلیون ها مقاله کنفرانس، گزارش فنی و تکنگاشت در موضوعات علوم پایه، علوم زیستی، مهندسی، فناوری و پزشکی است. در بخش خدمات تحويل مدرک این مرکز، مدارک درخواستی به صورت نسخه برداری، ریزنگاشت، یا امانی در اختیار متقاضیان قرار داده می شوند و برای تهیه منابعی که در مجموعه این مرکز موجود نیست، با کتابخانه های پشتیبان (از جمله کتابخانه بریتانیا و کتابخانه کشاورزی کانادا)^{۳۳} ارتباط برقرار می شود و در صورت عدم موفقیت، برای تهیه مدرک از دیگر کتابخانه های نقاط مختلف جهان اقدام می گردد (سیوئل ۱۳۷۷). این مرکز همچنین به نسبت تعداد مدارک درخواستی، تحقیقی را هم برای متقاضیان خود در نظر می گیرد. مدارک تهیه شده از طریق نمابر، پیک، سامانه «آریل» و یا پست الکترونیکی قابل ارسال است. مدت زمان پاسخگویی برای درخواست های ارسال شده از طریق نمابر یا سامانه «آریل» ۲ ساعت، برای درخواست های الکترونیکی تا ۲ روز، و در صورت نبود در مجموعه از طریق کتابخانه بریتانیا

تا ۴ روز یا کم‌تر و از طریق کتابخانه‌های دیگر حداکثر تا ۴ هفته می‌باشد (بنا بر هزینه پذیرفته شده از سوی متقاضی).

کمیسیون اروپا نیز در برنامه کاربردهای کتابخانه‌ای از راه دور، چندین طرح را در رابطه با توسعه استاندارد بین‌المللی امانت بین کتابخانه‌ای اجرا نموده که برخی از آن‌ها از این قرارند:

طرح «شبکه نظام‌های منبع - باز امانت بین کتابخانه‌ای»^{۳۴} که شبکه‌ای مبتنی بر استاندارد «ایزو - آی‌ال‌ال» در بین شرکت‌کنندگان در طرح در کشورهای هلند، فرانسه و انگلستان ایجاد کرده است. «طرح روش‌های ممکن برای دستیابی به مدارک بین‌المللی»^{۳۵} پروژه دیگری است که شبکه‌های کتابخانه‌ای در ایتالیا و پرتغال ایجاد کرده تا خدمات تأمین مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای بین‌المللی را در این کشورها توسعه دهد. علاوه بر این، طرح «تلفیق مدرک و کتابخانه»^{۳۶}، خدمات تحویل مدرک چندرسانه‌ای را از طریق استاندارد «زد ۳۹/۵۰» در یک زیرساخت کتابخانه‌ای به همراه خدمات مدیریت امانت بین کتابخانه‌ای و صرفه‌جویی در هزینه به وجود آورده است. این طرح از خدمات سفارش مدرک استاندارد «زد ۳۹/۵۰» برای درخواست مدارک استفاده می‌کند و در ادامه از استاندارد «ایزو - آی‌ال‌ال» که با استفاده از پروتکل «تی‌سی‌پی/آی‌پی» بر روی شبکه اینترنت قرار دارد، فرآیند سفارش و تحویل مدرک را کامل می‌کند. طرح دیگر این کمیسیون «یونیورس»^{۳۷} نام دارد که برای ایجاد یک فهرستگان مجازی به‌عنوان پایه‌ای برای رشد خدمات تأمین مدرک (از جمله تحویل مدارک چندرسانه‌ای) می‌باشد (Moulton 1997).

از سوی دیگر، فعالیت‌های اشتراک منابع و همکاری بین کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های منطقه آفریقای جنوبی به‌خوبی برقرار می‌باشد، در این میان، انجمن توسعه آفریقای جنوبی^{۳۸} (متشکل از کشورهای آنگولا، بوتسوانا، جمهوری دموکراتیک کنگو، مالی، موزیتانی، موزامبیک، نامیبیا، آفریقای جنوبی، تانزانیا، زامبیا و زیمبابوه) با ایجاد فهرستگان‌های ملی و نظام‌های امانت بین کتابخانه‌ای نقش مهمی در این امر داشته‌است. گرچه پیدایش اینترنت می‌توانست برای شبکه اشتراک جهانی منابع یک پیروزی محسوب شود، مسوازی^{۳۹} (۲۰۰۰) گزارش می‌کند که اگر تمام کشورهای منطقه به اینترنت دسترسی داشتند، منابع زیادی برای سرویس دهی اطلاعات کتابخانه‌ای دیجیتالی بین

کشورها و کتابخانه‌ها وجود دارد. یک راه‌حل اساسی برای بهبود این وضعیت سرمایه‌گذاری برای توسعهٔ مهات‌های فناوری اطلاعات کتابخانه‌ای، و تخصص‌های اطلاعاتی می‌باشد (Connolly 2001).

در ژاپن، مرکز ملی سیستم علوم اطلاعاتی^{۴۰} در سال ۱۹۸۶ تأسیس شد و تاکنون نقش اصلی را برنامه‌ها و شبکه‌های همکاری بین کتابخانه‌های دانشگاهی ایفا کرده است (همان).

واسی^{۴۱} در مقالهٔ خود در مورد وضعیت خدمات تأمین مدرک در منطقه خاورمیانه در کشورهای مصر، ترکیه، سوریه، لبنان و اردن اظهار می‌دارد که چون این کشورها درآمدهای نفتی چشمگیری ندارند، در نتیجه مقدار درآمدهای ارزی آن‌ها به‌منظور تأمین اعتبار برای توسعه زیرساخت‌های اطلاعاتی جدید، کافی نیست. شواهد نشان می‌دهد هر زمان که در این کشورها سرمایه‌گذاری شده است، برای مثال ایجاد شبکه ملی اطلاعات علمی و فنی مصر^{۴۲} یا کتابخانه اسکندریه، نرخ توسعه افزایش یافته است اما وقتی که اعتبارات خارجی تمام می‌شوند، پروژه‌ها ممکن است با شکست مواجه شوند. در بسیاری موارد، کتابخانه‌های جدید به‌سرعت قدیمی و ناکارآمد می‌شوند چون در آن‌ها فعالیت‌های مجموعه‌سازی و توسعه مجموعه انجام نمی‌شود. در ترکیه (و کشورهای از این قبیل) تجربه نشان داده است که اگر مدیران کتابخانه‌ها قصد برآوردن نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان خود را داشته باشند، باید شخصاً بدنبال افزایش اعتبار ارائهٔ خدمات اطلاعاتی پیوسته و تأمین مدرک باشند. از سوی دیگر، دیدگاه سنتی نگهداری منابع اطلاعاتی در مخزن کتابخانه‌ها و استفاده صرف از آن‌ها که هنوز در برخی تصمیم‌گیرندگان وجود دارد، مانع از تحقق طرح‌های کتابداران می‌شود. در نتیجه به‌نظر می‌رسد اکثر کتابخانه‌های دانشگاهی در این کشورها به غیر از دانشگاه‌های امریکایی موجود در بیروت و قاهره، بودجه‌ای برای خدمات تأمین مدرک صرف نمی‌کنند. اگر چه چنین سیاستی ممکن است در مورد تأمین منابع اطلاعاتی مورد نیاز دانشجویان دوره‌های کارشناسی کافی به‌نظر برسد، اما واضح است که نیازهای اطلاعاتی پژوهشگران را نمی‌تواند به‌طور مؤثر برآورده کند (Vassie 2000).

در کشورهای حوزه خلیج فارس (یعنی کشورهای بحرین، کویت، عمان، قطر، عربستان سعودی و امارات متحده عربی) فعالیت‌های پژوهشی زیر نظر دولت و اکثراً در مؤسسات

دانشگاهی اُغیراز یکی دو مرکز پژوهشی غیرآموزشی همانند «شهر علم و فناوری سلطان عبدالعزیز»^{۴۳} در ریاض و «مؤسسه تحقیقات علمی کویت»^{۴۴} انجام می‌شود. همکاری بین کتابخانه‌ها نیز هنوز در سطح مقدماتی و جزئی است. با این حال، ترویج نرم‌افزار تحویل مدرک الکترونیکی در بین اعضای انجمن محلی وابسته به انجمن کتابخانه‌های تخصصی در سال ۱۹۹۸ باعث شد علاقهٔ بیش‌تری در رابطه با خدمات اشتراک منابع در بین کتابخانه‌های حوزهٔ خلیج فارس به‌وجود آید. اما از دیدگاه خدمات امانت بین کتابخانه‌ای، یکی از نقاط ضعف پایگاه‌های اطلاعاتی موجود این است که فاقد هرگونه سفارش پیوسته هستند. مشکل دیگری که وجود دارد این است که در بسیاری از موارد، یا اطلاعات مجموعه‌های کتابخانه‌ها قابل اعتماد نیستند یا مراکز دارای منابع مورد نیاز، به درخواست‌ها جواب نمی‌دهند. این امر منجر به وضعیتی شده که حتی در شهر ریاض معمولاً سفارش یک مقاله از کتابخانه بریتانیا نسبت به دریافت پاسخ از کتابخانهٔ دیگر سریع‌تر انجام می‌شود و همچنین از این که یکی از کارکنان برای تهیهٔ نسخه‌های کپی منابع مورد نیاز، به کتابخانهٔ موردنظر برود با صرفه‌تر است.

وادی در ادامهٔ مقالهٔ خود بیان می‌دارد که در بیش‌تر دانشگاه‌های عربستان سعودی، اگر به درخواست‌های امانت بین کتابخانه‌ای پاسخ داده شود تنها براساس روابط شخصی و با بودجهٔ اندک خواهد بود. البته در این میان استثناهایی هم وجود دارند. در کشورهای دیگر حوزهٔ خلیج فارس نیز کتابخانه‌های دانشگاهی در سطوح مختلف به‌عنوان استفاده‌کننده و گاهی اوقات به‌عنوان تأمین‌کننده، در خدمات امانت بین کتابخانه‌ای شرکت دارند.

پس از کتابخانه‌های دانشگاهی، مراکز اطلاعاتی پزشکی بویژه در عربستان سعودی بزرگترین استفاده‌کنندگان خدمات امانت بین کتابخانه‌ای می‌باشند. در حقیقت در طی ۵ سال گذشته، یک فهرستگان ویژه چاپی از مجموعه مجلات کتابخانه‌های پزشکی مهم موجود در حوزهٔ خلیج فارس به‌وجود آمده است که توسط کتابخانهٔ پزشکی دانشگاه سلطان قابوس در کشور عمان نگهداری می‌شود و به‌عنوان پایه‌ای برای اشتراک منابع بین متخصصان، به‌صورت گسترده استفاده می‌شود. در این میان، کتابخانهٔ دانشکده پزشکی دانشگاه کویت فعال‌ترین کتابخانه در بخش پزشکی است که در سال ۱۹۹۸ بیش از ۱۰۰۰ مدرک برای کتابخانه‌های پزشکی دیگر در منطقه را تأمین کرده است.

۷-۲. در ایران

در ایران در حال حاضر اکثر مؤسسات و مراکز آموزشی و پژوهشی از جمله دانشگاه‌ها در زمینه خدمات تأمین مدرک فعالیت می‌کنند، به طوری که ۹۷/۵ درصد مراکز امانت بین کتابخانه‌ای و خدمات تحویل مدرک موجود در ایران در رابطه با استفاده از خدمات تحویل مدرک داخل کشور، و ۵۷/۵ درصد آن‌ها در زمینه استفاده از خدمات تحویل مدرک خارج کشور فعالیت دارند (حیدری ۱۳۸۳). در این میان پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران و کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز، با اجرای طرح‌های مختلف، نقش مهمی در ارائه این خدمات به استفاده‌کنندگان و متقاضیان دارند، زیرا براساس یافته‌های تحقیق حیدری، ۳۸/۹ درصد مراکز امانت بین کتابخانه‌ای در کشور برای تأمین مدارک مورد نیاز خود از پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران، و ۳۳/۳ درصد آن‌ها نیز از کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز استفاده کرده‌اند.

• پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران

این پژوهشگاه در مهرماه ۱۳۴۷ با عنوان «مرکز اسناد و مدارک علمی ایران» تاسیس گردید و در سال ۱۳۸۴ به «پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران» تغییر نام داد. هدف این مرکز گردآوری و در دسترس قرار دادن اطلاعات و مدارک علمی در زمینه علوم و علوم اجتماعی از سراسر دنیا است و عضو شبکه جهانی اطلاعات علمی (یونی‌سیست^{۴۵}) نیز می‌باشد.

اشتراک منابع یا همکاری بین کتابخانه‌ها در کشور از سال ۱۳۴۸ طراحی شد و پیاده‌سازی خدمات امانت بین کتابخانه‌ای توسط پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران رسماً آغاز گردید. همزمان تدابیر دیگری نیز برای توسعه اشتراک منابع آغاز شد. از جمله این تدابیر، ساخت فهرستگان نشریات ادواری لاتین و تدارک فهرستگان‌های دیگر است که همچنان نیز ادامه دارند. در سال‌های اخیر نیز این مرکز با طراحی و پیاده‌سازی «طرح تعمیم خدمات کتابخانه‌های تخصصی به افراد غیرعضو» حرکت جدیدی را در این حوزه

آغاز کرد که با استقبال کتابخانه‌ها و دانشجویان مواجه شد. با این حال، تا پیش از تشکیل دفتر اشتراک منابع، مسئولیت انجام این طرح‌ها و فعالیت‌ها در واحدهای گوناگون مرکز پراکنده بود و در کنار دیگر فعالیت‌های این واحدها و با درجه اهمیت معادل و گاه نازل‌تر از دیگر فعالیت‌های آن‌ها به انجام می‌رسید که این موضوع، با اهمیتی که این فعالیت‌ها در کشور داشته و دارد، همخوان نبود. بدین ترتیب تصمیم گرفته شد کلیه فعالیت‌های مربوط به اشتراک منابع یا همکاری بین کتابخانه‌ها در این دفتر متمرکز گردد. بدین ترتیب دفتر اشتراک منابع از نیمه دوم سال ۱۳۷۸ آغاز به کار کرد و فعالیت‌های مختلفی را در این زمینه اجرا نمود. یکی از راهکارهای این دفتر برای اشتراک منابع اطلاعاتی «طرح امانت بین کتابخانه‌ها» می‌باشد که از طریق آن، متقاضیان یک کتابخانه می‌توانند به شکل غیرمستقیم به منابع اطلاعات دیگر کتابخانه‌ها دسترسی داشته باشند.

• امانت بین کتابخانه‌ها (طرح امین)

همانطور که ذکر شد، این مرکز از سال ۱۳۴۸ طرح امانت بین کتابخانه‌ها را آغاز نموده، اما همواره با مشکلات فراوانی روبرو بوده است. این مشکلات، پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران را به‌عنوان مرکز هماهنگ‌کننده این طرح برآن داشت تا با طراحی و اجرای مجدد نظام خدمات امانت بین کتابخانه‌ها، راه اجرای این خدمات را هموار سازد. بنابراین در سال ۱۳۷۵ یک طرح پژوهشی با عنوان «طراحی نظام جدید امانت بین کتابخانه‌ها» در آن به تصویب رسید که هدف از آن، طراحی یک نظام اطلاعاتی - عملیاتی برای مرکز هماهنگ‌کننده و کتابخانه‌های شرکت‌کننده بود تا با استفاده از آن، ارائه خدمات امانت بین کتابخانه‌ای با کارایی و اثربخشی مطلوب تحقق یابد. این طرح از نیمسال دوم سال تحصیلی ۸۰-۱۳۷۹ اجرا شد که براساس آن، متقاضیان باید به محلی که در سیاهه مؤسسه‌ها و واحدهای رابط تعیین شده مراجعه کنند و تقاضای سفارش دهند. رابط نیز با انجام مراحل، منابع مورد درخواست را به‌منظور امانت یا تهیه نسخه کپی، از محل یکی از کتابخانه‌های عضو در طرح دریافت می‌کنند و به متقاضی تحویل می‌دهد. متقاضی پس از پایان مهلت امانت، منابع را دوباره به رابط عودت می‌دهد و رابط نیز طی مراحل دیگری آن‌ها را به کتابخانه ارائه‌دهنده تحویل می‌دهد.

• طرح عضویت فراگیر کتابخانه‌ها (طرح غدیر)

اجرای آزمایشی عضویت فراگیر کتابخانه‌ها در کشور از نیمسال اول سال تحصیلی ۷۵-۱۳۷۴ با اجرای طرحی تحت عنوان «طرح تعمیم خدمات کتابخانه‌های تخصصی به افراد غیرعضو» با هدف اصلی ایجاد امکان دسترسی مستقیم به منابع کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی کشور از طریق یک نظام رسمی، هماهنگ، برنامه‌ریزی شده و جامع برای تمامی افرادی که به این منابع نیاز دارند، آغاز شد و تا پایان سال ۱۳۷۷ ادامه یافت. حوزه پوشش این طرح از لحاظ سازمانی شامل کتابخانه‌های وزارت فرهنگ و آموزش عالی وقت و از لحاظ استفاده‌کنندگان شامل اعضای رسمی هیئت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی این وزارت بود. در این طرح، استفاده‌کنندگان پس از مراجعه به کتابخانه مرکزی دانشگاه خود و تقاضای عضویت و استفاده از تسهیلات طرح و دریافت کارت‌های عضویت و امانت، می‌توانستند به کلیه کتابخانه‌های شرکت‌کننده در طرح مراجعه و از تمامی خدمات آن‌ها در محل کتابخانه استفاده نمایند و در صورت نیاز با سپردن هر کارت امانت، یک کتاب را برای مدت معینی به امانت گیرند.

این طرح به دلیل کسب نتایج مطلوب هم‌اکنون نیز در حال اجرا می‌باشد.

همچنین واحد جستجوی اطلاعات این مرکز از طریق مراجعه حضوری یا مکاتبه‌ای به جستجوی اطلاعات و تهیه مدارک مورد نیاز استفاده‌کنندگان می‌پردازد. این مرکز به‌عنوان نماینده کتابخانه ملی استرالیا و ارائه‌دهنده خدمات کتابخانه بریتانیا، مدارک مورد نیاز پژوهشگران، اساتید و دانشجویان کشور را از کتابخانه‌های مزبور نیز تهیه می‌کند. در مجموع این مرکز با ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف (از جمله پایگاه اطلاعاتی پایان‌نامه‌ها، پایگاه جامع علوم، و پایگاه‌های تخصصی متنوع بخصوص فهرستگان نشریات لاتین کشور که بیش‌ترین کاربرد را در تسهیل خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و اشتراک منابع دارد) فعالیت‌های مؤثری در راه تسهیل خدمات تأمین مدرک انجام داده است.

• کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز

این کتابخانه در سال ۱۳۷۰ و به‌دنبال توافق میان وزارت فرهنگ و آموزش عالی وقت جمهوری اسلامی ایران و فرهنگستان علوم کشورهای جهان سوم در شیراز تأسیس شد و

یکی از اولین مراکز اطلاع‌رسانی تمام خودکار کشور است. در حال حاضر بیش از ۷۰ دانشگاه و مرکز دولتی و غیردولتی به‌علاوه واحدهای مختلف دانشگاه آزاد اسلامی، و اشخاص حقیقی به‌طور مرتب از این خدمات بهره می‌برند. هم‌اکنون سیاهه مجلات لاتین کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز در وب‌سایت اینترنتی این کتابخانه وجود دارد. علاقه‌مندان به استفاده از این مجلات می‌توانند با عضویت در این طرح نسبت به سفارش این مجلات اقدام کنند (تاجور ۱۳۸۲).

«پایگاه نشریات متن کامل» نیز در این کتابخانه طراحی شده، و دوره کامل نشریات به صورت الکترونیکی را دارا می‌باشد. لازم به ذکر است که کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز در دی‌ماه ۱۳۸۱ عضو شبکه خدمات امانت بین کتابخانه‌ای کمیته دائمی همکاری‌های علمی و فنی سازمان کنفرانس اسلامی (COMSTECH) نیز شده است.

۸. نتیجه‌گیری:

به‌طور کلی تجربه نشان داده است که در کشورهای در حال توسعه، تقاضا برای اطلاعات بسیار زیاد است. مسلماً سازمان‌های تجاری نباید انتظار داشته باشند خدمات خود را رایگان دریافت نمایند. برای بهره‌مندی از اطلاعات، با وجود تجهیزات کافی و ارتباطات اینترنت، حق اشتراک پایگاه‌های اطلاعاتی، امانت بین کتابخانه‌ای و نسخه‌برداری از اسناد، باید پول پرداخت شود. با این وجود ممکن است ناشران، تولیدکنندگان پایگاه‌های اطلاعاتی و تأمین‌کنندگان مدارک متقاعد شوند که برای مدتی طیفی از خدمات اساسی را به کشورهای که دارای زیرساخت‌های فن‌آوری مناسبی هستند، ارائه نمایند. مثلاً برای نسخ الکترونیکی نشریات که هزینه چاپ و پست ندارند، ناشران می‌توانند از مبالغ حق امتیاز در این کشورها برای پنج‌سال صرف‌نظر نمایند. بنابراین، در نتیجه طی چند سال بعد خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک از آینده‌ای روشن و نسبتاً ساده تبدیل به آینده‌ای مشکل و نامطمئن خواهد شد (Smith & Osborne 2000).

بدون شک تعداد درخواست‌های امانت بین کتابخانه‌ای و تأمین مدرک در صورتی افزایش خواهند یافت که نسبت به ارزش اطلاعات توجه بیشتری شود، امکانات و تسهیلات و قابلیت‌های مراکز اطلاع‌رسانی بهتر شوند. از سوی دیگر باید توجه داشت که مراکز

اطلاع‌رسانی ملی باید مراکز اصلی برای دسترسی مستقیم به منابع اطلاعاتی باشند و در صورت عدم تأمین منابع اطلاعاتی مورد درخواست در مراکز اطلاعاتی داخلی، بتوانند به‌عنوان یک مرکز هماهنگ‌کننده از طریق ارتباط با مراکز اطلاعاتی بین‌المللی، آن‌ها را فراهم نمایند.

همچنین لازم است تا یک راهبرد تغییر در مورد خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک در سازمان‌ها ایجاد شود، زیرا ایجاد یک زیرساخت فنی جامع، با صرفه و کاملاً یکپارچه به‌تنهایی نمی‌تواند تمام ضعف‌های موجود در یک نظام امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک را از بین ببرد. بسیاری از فعالیت‌ها، رویه‌ها و سیاست‌های حمایتی سازمان‌ها براساس محیط و جوی است که در آن، اعتماد زیادی نسبت به خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک وجود ندارد. بسیاری از کتابخانه‌ها سیاست‌هایی در امر امانت دارند که به‌جای ترغیب، مانع استفاده از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک می‌شوند. از این رو تغییر در نگرش سازمان‌های مادر نسبت به این خدمات امری ضروری می‌باشد تا موجب پیشرفت و بهبود این خدمات گردد.

کورنیش^{۴۶} (2000) بیان می‌کند که بکارگیری سه توانایی اصلی: استفاده از پایانه پالایش صفحه جستجو برای دیجیتالی کردن اسناد درخواستی، توانایی پشتیبانی از یک مجموعه روش‌های تحویلی، و توانایی بازیابی داده‌های تفصیلی روی درخواست‌های پردازش شده، در کتابخانه‌های ملی پزشکی و چندین کتابخانه دیگر آمریکا موفقیت‌آمیز بوده است (Connolly 2001).

۹. منابع

۱. اسحاق‌زاده، بی‌بی. ۱۳۷۶. امانت بین کتابخانه‌ای. فصلنامه پیام کتابخانه، ۷ (۴): ۱۴-۱۹.
۲. تاجور، علی. ۱۳۸۲. خدمات تحویل مدرک در ایران: بررسی تطبیقی خدمات تحویل مدرک در کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز، پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران و دانشگاه تربیت مدرس. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز.
۳. حیدری، غلام ۱۳۸۳. ارزیابی ساختاری و محتوایی وب‌سایت‌های خدمات تحویل مدرک جهان و مطالعه خدمات تحویل مدرک ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز.

۴. حیدری، غلام. ۱۳۸۳. بررسی وضعیت خدمات تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای در ایران. فصلنامه علوم اطلاع‌رسانی، ۲۰ (۱ و ۲): ۱۳-۲۷.
۵. سلطانی، پوری؛ راستین، فروردین. ۱۳۷۹. دانشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: فرهنگ معاصر.
۶. سیوئل، اچ. فیلیپ. ۱۳۷۷. اشتراک منابع. ترجمه حسین مختاری معمار. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.
۷. صدیق بهزاد، ماندانا. ۱۳۷۹. چکیده نامه پایان نامه‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران؛ مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهاد سازندگی.
۸. عصاره، فریده و غلام حیدری. ۱۳۸۳. خدمات تحویل مدرک: مفهومی ناآشنا در کتابداری ایران. فصلنامه کتاب ۱۵ (۴): ۷۲-۸۰.
۹. علیدوستی، سیروس. ۱۳۷۷. عضویت فراگیر کتابخانه‌ها. فصلنامه اطلاع‌رسانی ۱۴ (۱ و ۲): ۴۴-۵۸.
۱۰. فرزین، فرزانه و رکن‌الدین احمدی لاری. ۱۳۷۶. امانت بین کتابخانه‌ای. فصلنامه اطلاع‌رسانی ۱۳ (۱): ۳-۸.
۱۱. کولائیان، فردین. ۱۳۷۹. سرویس دهندگان موضوعی خدمات تحویل مدرک در جهان. فصلنامه پیام کتابخانه ۱۰ (۴): ۳۹-۵۳.
۱۲. محسنی، حمید. ۱۳۷۷. سفارش و خدمات تحویل مدرک. تهران: بی‌نا.
۱۳. نظری، مریم و سیروس علیدوستی. ۱۳۸۰. مبانی و عملکرد طرح تعمیم خدمات کتابخانه‌های تخصصی به افراد غیر عضو. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.
14. Chivers, Lynne c. 2000. Electronic document supply: Experience at the British Library. *Inter lending & Document Supply* 28 (1): 27- 37.
15. Connolly, Pauline. 2001. Inter lending and document supply: a review of recent literature. *Inter lending & Document supply* 29 (1): 28- 35.
16. Jackson, Mary E. 1997. The North American interlibrary loan and document delivery project: improving ILL/DD services. *Inter lending & Document supply* 25 (1): 8- 10.
17. Morris, Anne and Emma Blagg. 1998. Current document delivery practices in UK academic libraries. *Library Management* 19 (4): 271- 280.
18. Moulton, Ruth. 1997. ILL protocol related activities in the UK, Europe and Australia. In *proceedings of 63rd IFLA General Conference*.

http://www.ifla.org/IV/index/63mour-x_files.htm. (Accessed in April 13 2007).

19. Prowse, William S. 2000. Current trends in Inter lending and document delivery in the UK. *Inter lending & Document Supply* 28(4): 184-191.
20. Smith, Malcum, and Mick Osborne. 2000. The changing role of the traditional players in the new information age: the future of document delivery services. *Inter lending & Document Supply* 28(2): 86-90.
21. Stuble, Peter 2003. Document delivery design: Systems for users, not users for systems. *International cataloguing & Bibliographic control (ICBC)* 32 (4): 68-72.
22. Vassie, Roderic. 2000. Notes on document supply in the Middle East. *Inter lending & Document Supply* 28 (1): 15-19.
23. Zhang, qiaoqiao. 1999. Document delivery services in China's agricultural sector: a survey. *Inter lending & Document Supply* 27(1): 4-12.

پی‌نوشت‌ها

1. Just in time
2. Document delivery
3. Inter-library loan (ILL)
4. Resource Sharing
5. Sewell
6. Library Cooperation
7. Gassaway
8. Morris & Blagg
9. British Library document Supply Centre (BLDSC)
10. Zhang
11. Prowse
12. Vassie
13. Interface
14. ISO-ILL
15. ISO-ILL
16. Boston Spa
17. Automated Request Transmission (ART)
18. ART Tel
19. ART Email
20. Automated Request Processing (ARP)
21. Automated Request Control
22. Inside
23. Trial Electronic Document Store (TEDS)
24. ESTAR



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
 رتال جامع علوم انسانی

25. North American Inter Library Loan Delivery Project (NAILDD)
26. ARL
27. OCLC
28. Regional Network for the exchange of Information and Experience in Science and Technology in Asia and the Pacific (ASTINFO)
29. Regional Electronic Document Delivery (REDD)
30. Joint Electronic Document Delivery Software Project (JEDDS)
31. Cooperative Inter Library Loan Administration (CILLA)
32. Canadian Institute for Scientific and Technical Information (CISTI)
33. Canadian Agricultural Library (CAL)
34. Inter Lending Open Systems Network (ION)
35. Alternatives for International Document Availability (AIDA)
36. Document AND library Integration (DALI)
37. Ybuverse
38. Southern African Development Community (SADC)
39. Muswazi
40. National Center for Science Information System (NACSIS)
41. Vassie
42. Egyptian National Scientific and Technical Information Network (ENSTINET)
43. King Abdulaziz City for Science and Technology (KACST)
44. Kuwait Institute for Scientific Research (KISR)
45. UNISIST
46. Cornish

۱) عضو هیئت علمی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران

پست الکترونیکی: khosravi@irandoc.ac.ir

۲) فارغ التحصیل کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی