

# بررسی نظرات مسئولان واحد اطلاع رسانی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران در مورد خدمات شرکت رزسیستم و نسیم ایمان

(۱) زهرا رحیمی

**چکیده:** روش پژوهش پیمایشی - توصیفی است. جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از پرسشنامه و با مراجعه حضوری پژوهشگر به مسئولان بخش سفارش و اطلاع‌رسانی ۱۵ دانشگاه دولتی شهر تهران انجام گرفته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که کل جامعه مورد پژوهش از خدمات و مجموعه پایگاه‌ها و نشریات الکترونیکی شرکت رزسیستم و نسیم ایمان بهره می‌برند و همگی در خرید کنسرسیومی، مشترک می‌باشند. در مجموع میانگین کلی ۱/۷۸ در ارزیابی خدمات شرکت رزسیستم و به‌طور متوسط ۱/۷۷ برای خدمات شرکت نسیم ایمان، رضایت نسبی جامعه پژوهش از خدمات هر دو شرکت را نشان می‌دهد. از علل اصلی نارضایتی دانشگاه‌ها از شرکت رزسیستم و نسیم ایمان، افزایش بی‌رویه هزینه اشتراک منابع الکترونیکی به‌صورت سالانه و عدم تعهد کامل به قراردادهای میان شرکت و دانشگاه‌ها عنوان شده است. برای رفع این مشکلات لازم است در مرحله نخست شرکت‌ها خط‌مشی مناسبی برای ارائه خدمات متناسب با نیاز دانشگاه‌ها تهیه نمایند. ارائه این خدمات، باید در جهت رسیدگی و برطرف کردن نیاز آنها به شرط عرضه خدمات با تعرفه‌های مناسب باشد. در مرحله دوم مسئولان مربوط می‌بایست شرایط حضور کارگزاران دیگری را در عرصه رقابت فراهم نمایند، یا زمینه را برای برقراری ارتباط مستقیم دانشگاه‌ها در قالب خرید کنسرسیومی با ناشرین خارجی فراهم کنند.

**کلیدواژه‌ها:** رزسیستم، نسیم ایمان، خدمات اطلاع‌رسانی، کارگزاران اطلاعاتی، منابع الکترونیکی، پایگاه‌های الکترونیکی.

## ۱. مقدمه

در ایران، با گسترش امکانات رایانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاهی و افزایش استفاده از شبکه اینترنت، به تدریج نظر مسئولان کتابخانه‌ها به سوی منابع الکترونیکی جلب شده است. شرایط فراهم‌آمده و تقاضای دانشگاه‌ها برای دسترسی به منابع الکترونیکی، فضای مناسبی را برای فعالیت مراکز عرضه‌کننده (کارگزاران) این محصولات ایجاد کرده است. از جمله مؤسسات پیش‌تاز در این راه و نماینده کنونی بسیاری از شرکت‌های بزرگ اطلاع‌رسانی دنیا در ایران، «شرکت مهندسی رزیستم» است که در سال ۱۳۷۰ تأسیس شده و از بهمن ماه ۱۳۷۷ شبکه‌ای داخلی، سپس اینترنتی را با عنوان «رزنت»<sup>۱</sup> ایجاد کرده است.

پس از تأسیس شبکه رزنت و گسترش قابل ملاحظه آن در کتابخانه‌های کشور، شرکت‌های دیگری از جمله «نسیم ایمان» نیز با تأسیس شبکه دانشیار و با عقد قرارداد با شبکه‌های بین‌المللی تهیه‌کننده پایگاه‌های اطلاعاتی و نیز مجلات تمام‌متن، پا به عرصه خدمات اطلاع‌رسانی گذاشته‌اند (فتاحی ۱۳۸۱، ۱۴۵-۱۴۷).

با گسترش روزافزون منابع الکترونیکی، اهمیت روزآمد بودن و لزوم سرعت دریافت اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاهی، این کتابخانه‌ها خود را نیازمند به ارتباط با شبکه‌های تخصصی ناشران و یا کارگزاران منابع اطلاعاتی الکترونیکی و استفاده از خدمات آنها می‌دانند. با توجه به این که این دو شرکت به صورت انحصاری نمایندگی محصولات و منابع الکترونیکی بسیاری از ناشران و شرکت‌های بزرگ اطلاع‌رسانی خارجی را در ایران برعهده دارند، بررسی نظرات و میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات آنها اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا این گونه مراکز برای سرعت، سهولت، دسترسی روزآمد به اطلاعات و ارائه تسهیلات ویژه در رابطه با استفاده‌کنندگان به وجود آمده‌اند. بنابراین ایجاد این امکانات در جهت رفع نیازهای اطلاعاتی و رضایت استفاده‌کنندگان است. با در نظر گرفتن این نکته که از یک سو تنها راه دسترسی به منابع الکترونیکی در ایران برای کتابخانه‌های دانشگاهی، برقراری ارتباط و استفاده از خدمات شبکه‌های تخصصی این دو کارگزار منابع اطلاعاتی است و از سوی دیگر با گذشت چندین سال از فعالیت این دو شرکت و ارائه خدمات به کتابخانه‌های دانشگاهی، ارزیابی و بررسی نحوه عملکرد، کیفیت و کمیت ارائه خدمات، میزان رشد و

توسعه فعالیت‌های آنها ضروری به نظر می‌رسد یکی از راه‌های ارزیابی و سنجش، آگاهی از نظرات و دیدگاه‌های مسئولان واحدهای اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها به‌عنوان یک گروه از استفاده‌کنندگان این خدمات است. این پژوهش به بررسی این مسأله در دانشگاه‌های دولتی شهر تهران پرداخته است.

## ۲. روش خرید و اشتراک منابع الکترونیکی از «رزسیستم» و «نسیم ایمان»

تمامی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و دانشگاه‌های وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در ایران از دو روش کنسرسیوم و خرید آزاد نسبت به تهیه منابع الکترونیکی مورد نیاز خود از «رزسیستم» و «نسیم ایمان» اقدام می‌نمایند.

۱-۲. خرید آزاد: در این روش دانشگاه‌ها، پایگاه، نشریات و مجموعه منابع اطلاعاتی مورد نیاز را به‌صورت مستقیم به دو شرکت یاد شده سفارش داده و مراحل پیگیری و پرداخت هزینه و حق اشتراک و مانند آن را به‌طور مستقل انجام می‌دهند. در واقع دانشگاه برای سفارش منابع الکترونیکی به‌صورت مستقیم با شرکت «رزسیستم» یا «نسیم ایمان» مذاکره می‌نمایند.

۲-۲. خرید کنسرسیومی: عبارت است از اینکه یک سازمان واحد به نمایندگی از اعضا عمل کند. این سازمان با ناشران و تولیدکنندگان اطلاعات ارتباط برقرار می‌کند و در مورد شرایط به دست آوردن حق اشتراک یک محصول الکترونیکی برای اعضای خود، با آنان وارد مذاکره می‌شود. در ایران سازمان‌های مذاکره‌کننده شامل دفتر پشتیبانی و خدمات پژوهشی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و اداره کل اطلاع‌رسانی کتب و نشریات در معاونت پژوهش وزارت بهداشت است (سپهریان ۱۳۸۱).

### ۳. پیشینه پژوهش

با توجه به سابقه اندک فروش منابع و پایگاه‌های الکترونیکی از طریق کارگزاران داخلی ایران، مطالعات و پژوهش‌های اندکی در خصوص جنبه‌های مختلف آنها در ایران صورت پذیرفته است.

در این بخش به مواردی از پژوهش‌های مرتبط با موضوع، اشاره می‌شود. سپهریان (۱۳۸۱) در پژوهش خود تشکیل دو کنسرسیوم نشریات الکترونیکی Elsevier و Proquest را از جنبه‌های مختلف نظیر چگونگی و ساختار تشکیل، جامعه استفاده‌کننده، و میزان استفاده عملی از نشریات الکترونیکی بررسی نمود. وی نتیجه‌گیری کرد که سه دانشگاه تهران، تربیت مدرس و اهواز هزینه کمتری از سهم خود برای عضویت در این کنسرسیوم پرداخت نموده‌اند و دانشگاه‌های کوچک‌تر که موجودی چاپی کمتری دارند، مبلغی بیش از سهم خود پرداخته‌اند. بنابراین عضویت در این کنسرسیوم برای دانشگاه‌های بزرگ‌تر باصرفه‌تر است.

جوکار و ذوالفعلی‌نژاد (۱۳۸۳) در پژوهشی به بررسی مشکلات و نقاط ضعف شبکه رزنت از دیدگاه کاربران «مرکز انفورماتیک و رایانه دانشگاه شهید باهنر کرمان» پرداخته‌اند. محققان در این پژوهش پنج پرسش درباره نقاط ضعف شبکه رزنت مطرح کرده و از کاربران خواسته‌اند تا به این پرسش‌ها پاسخ دهند.

نتایج به‌دست آمده، نقاط ضعف شبکه رزنت را به ترتیب اولویت به این صورت مطرح کرد:

- کند بودن سرعت در برقراری ارتباط؛
- محدود بودن پایگاه‌های اطلاعاتی و تعداد کم پایگاه‌های اطلاعاتی معتبر جهانی؛
- محدودیت در استفاده از بانک‌های اطلاعاتی مورد نیاز؛
- تغییر کردن گذرواژه‌ها به هنگام تغییر پایگاه؛
- روزآمد نبودن اطلاعات موجود.

فینی<sup>۳</sup> (۱۹۹۷) در مقاله خود تحت عنوان «انتخاب و ارزیابی تأمین‌کنندگان اسناد» بر این باور است که برای ارزیابی و انتخاب تأمین‌کنندگان مؤثرترین و مناسب‌ترین نظام‌ها،

مسائلی که باید مورد توجه قرار گیرد شامل هزینه‌ها و مخارج، پوشش، زمان تحویل از زمان دریافت سفارش، زمان تأمین سفارش، حق مؤلف، راحتی استفاده و انتخاب‌های موجود برای سفارش می‌باشد.

تنوپیر<sup>۴</sup> و باری<sup>۵</sup> (1997) در مقاله‌ای با عنوان «کارگزاران اطلاعات»، به معرفی ۲۵ توزیع‌کننده اطلاعات و شرکت‌های تولیدکننده محصولات الکترونیکی و مقایسه محصولات و تولیدات آنها پرداخته‌اند. آنها قراردادن اطلاعات - با حداقل هزینه - روی وب جهانگستر را از جمله اهداف و مقاصد بازار دادوستد اطلاعات بیان می‌کنند.

آنها به این مطلب اشاره می‌کنند که انتخاب از نظر شکل، طریقه فراهم‌آوری، دسترسی به تمام متن و سیاست قیمت‌گذاری مقوله‌ای است که کتابداران، تولیدکنندگان و ارائه‌دهندگان پایگاه‌ها باید همواره مورد نظر داشته باشند. در عین حال هرج و مرج در حوزه بازار دادوستد پایگاه اطلاعات امری عادی است زیرا فناوری، سیاست و خط‌مشی قیمت‌گذاری معین و مشخصی در این زمینه وجود ندارد. پس دسترسی آسان، ضریب اطمینان بیشتر، زمان بازیابی و تداوم اطلاعات مفید باید به صورت جدی مورد توجه قرار گیرد.

#### ۴. روش‌شناسی و جامعه پژوهش

در این تحقیق از روش پیمایشی - توصیفی استفاده شده است. جامعه پژوهش را مسئولان واحد اطلاع‌رسانی و بخش سفارش منابع (چاپی و الکترونیکی) در کتابخانه‌های مرکزی تمامی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران تشکیل می‌دهند.

گردآوری داده‌ها با استفاده از پرسشنامه و طی ۴۵ پرسش صورت گرفته است. داده‌های حاصل از پرسشنامه، با استفاده از نرم‌افزار «اس.پی.اس.اس» و محاسبه شاخص مرکزی میانگین حسابی (آمار توصیفی) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. به این ترتیب که برای گزینه «خیلی مناسب» ارزش عددی ۳ (بیانگر رضایت کامل)، گزینه «مناسب» ارزش عددی ۲ (بیانگر رضایت نسبی) و برای گزینه «نامناسب» ارزش عددی ۱ (بیانگر نارضایتی) انتخاب شده است.

در پاسخگویی به پرسش‌های پژوهش، مجموع میانگین‌های پرسش‌های مربوط با یکدیگر جمع و تقسیم بر تعداد پرسش‌ها گردیده است تا میانگینی کلی برای هر کدام از آنها نیز به دست آید تا نتیجه کلی را مشخص نماید.

## ۵ یافته‌ها

### ۵-۱. شرکت‌های مهندسی و اطلاع‌رسانی رزسیستم و نسیم ایمان چه نوع خدماتی را ارائه می‌دهند؟

این دو شرکت که به ارائه مجموعه‌ها و منابع الکترونیکی ناشران و کارگزاران خارجی در ایران می‌پردازند، دو کارگزار داخلی محسوب می‌شوند. بر همین اساس خدمات آنها مربوط به نحوه اداره و پشتیبانی مجموعه‌ها و منابع الکترونیکی عرضه شده می‌باشد. به منظور پاسخگویی به پرسش نخست پژوهش، مجموعه پرسش‌های ارزیابی خدمات (پرسش ۱۳ تا ۴۱ پرسشنامه پژوهش) که به شرح ذیل می‌باشد طراحی گردید:

- میزان قیمت منابع الکترونیکی،
- ارائه تخفیف ویژه،
- سرعت در مکاتبه‌ها،
- سرعت در اتصال به منابع الکترونیکی،
- سهولت دستیابی به منابع الکترونیکی،
- آموزش‌های لازم جهت استفاده از منابع الکترونیکی،
- سرعت شبکه،
- پاسخگویی به مشکلات احتمالی شبکه،
- برگزاری سمینار و کارگاه جهت روزآمدسازی اطلاعات کاربر،
- پوشش منابع اطلاعاتی،
- تعداد منابع اطلاعاتی،
- ارائه گزارش‌های آماری در رابطه با استفاده از منابع الکترونیکی خریداری شده،
- ارائه خدمات پشتیبانی نرم‌افزاری،

- ارائه خدمات اطلاع‌رسانی مانند: Alert , News groups, SDI.
- ارائه خدمات ویژه مانند: Demo Disk, Free Trial, Sample Copy.
- ارزیابی فناوری Linking.
- ارائه خدمات و رفع نیازها به صورت شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته،
- لغو اشتراک‌های که به اشتباه سفارش داده شده است،
- انعطاف‌پذیری در ارائه انواع خدمات،
- هماهنگی در بخش‌های مختلف،
- ارائه به موقع منابع الکترونیکی درخواست شده،
- انطباق بین خدمات و آنچه که تبلیغ می‌شود،
- معرفی منابع و نشریات الکترونیکی ارائه شده،
- ارائه شکل چاپی نشریات همراه با شکل الکترونیکی،
- ارائه تخفیف مناسب در تجدید اشتراک منابع الکترونیکی،
- روش‌های تقبل هزینه و ارسال صورتحساب‌ها،
- شیوه‌های ارسال و دریافت سفارش،
- روزآمدی اطلاعات ارائه شده،
- سهولت در برقراری ارتباط با شرکت.

میانگین مجموع پرسش‌های ۱۳ تا ۴۱ پرسشنامه که به بررسی ارزیابی خدمات دو شرکت پرداخته است، نشان می‌دهد که جامعه مورد پژوهش به‌طور میانگین خدمات شرکت رزسیستم را با عدد ۱/۷۸ و خدمات شرکت نسیم ایمان را با متوسط میانگین ۱/۷۷ ارزیابی نموده است. این مقادیر میانگین‌ها بیانگر آن است که نخست، دانشگاه‌های مورد بررسی از خدمات دو شرکت به‌طور نسبی راضی هستند ولی آنها را در سطح مطلوب و ایده‌آل نمی‌دانند و دوم، هر دو شرکت از نظر تأمین میزان رضایت جامعه پژوهش در یک سطح قرار دارند.

۵-۲. آیا خدمات این دو شرکت از نظر هزینه برای کتابخانه‌های دانشگاهی مقرون به صرفه است؟

منظور از این خدمات میزان هزینه و قیمت اشتراک منابع الکترونیکی و رشد آن می‌باشد.

با توجه به جدول ۱ میانگین به‌دست آمده طی این پرسش که، جامعه پژوهش با توجه به بودجه کتابخانه و نوع خرید، هزینه اشتراک منابع الکترونیکی را چگونه ارزیابی می‌کند، نشان می‌دهد که شرکت رزسیستم میانگین رقم ۲/۱۳ و شرکت نسیم ایمان ۲/۲۶ را کسب کردند. در نتیجه به نظر می‌رسد از دید جامعه پژوهش هزینه اشتراک هر دو شرکت گران است.

**جدول ۱** توزیع فراوانی و درصد ارزیابی هزینه اشتراک منابع الکترونیکی شرکت رزسیستم و نسیم ایمان از دیدگاه جامعه پژوهش

نسیم ایمان		رزسیستم		نام شرکت
درصد	تعداد	درصد	تعداد	هزینه اشتراک منابع الکترونیکی
۶/۷	۱	۲۶/۷	۴	بسیار گران
۷۳/۳	۱۱	۴۶/۷	۷	گران
۶/۷	۱	۱۳/۳	۲	مناسب
۱۳/۳	۲	۱۳/۳	۲	بسیار مقرون به‌صرفه
۱۰۰	۱۵	۱۰۰	۱۵	جمع

داده‌های جدول ۲ نیز اطلاعات مربوط به میزان رشد هزینه اشتراک منابع الکترونیکی را نشان می‌دهد. ۴۰ درصد از جامعه مورد پژوهش، رشد هزینه اشتراک منابع الکترونیکی شرکت رزسیستم را ۲۱ تا ۲۵ درصد و ۲۶/۷ درصد، ۶ تا ۱۰ درصد ارزیابی کردند. برای شرکت نسیم ایمان ۲۶/۷ درصد جامعه مورد پژوهش گزینه ۲۱ تا ۲۵ درصد و ۲۶/۷ درصد گزینه ۶ تا ۱۰ درصد را انتخاب نمودند. به‌عبارت دیگر، میانگین داده‌های شرکت رزسیستم



۳/۷۵ و شرکت نسیم ایمان ۳/۴۵ است. یعنی شرکت نسیم ایمان از نظر رشد هزینه اشتراک در سطح رضایت‌بخش‌تری نسبت به نسیم ایمان قرار دارد.

**جدول ۲** توزیع فراوانی و درصد رشد هزینه اشتراک منابع الکترونیکی شرکت رزسیستم و نسیم ایمان از نظر جامعه پژوهش

نسیم ایمان		رزسیستم		نام شرکت رشد هزینه منابع اشتراک الکترونیکی (درصد)
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۰	۰	۰	۰	۰-۵
۲۶/۷	۴	۲۶/۷	۴	۶-۱۰
۱۳/۳	۲	۶/۷	۱	۱۱-۱۵
۶/۷	۱	۶/۷	۱	۱۶-۲۰
۲۶/۷	۴	۴۰	۶	۲۱-۲۵
۲۶/۷	۴	۲۰	۳	بدون پاسخ
۱۰۰	۱۵	۱۰۰	۱۵	جمع

با توجه به این دو جدول و مقایسه میانگین داده‌ها، خرید از این دو شرکت برای دانشگاه‌های مورد بررسی، مقرون به صرفه نیست.

**۳-۵. آیا پشتیبانی‌های لازم از طرف دو شرکت به کتابخانه‌های دانشگاهی ارائه می‌گردد؟**

در پاسخگویی به این پرسش از میانگین داده‌های سه پرسش طرح شده در پرسشنامه استفاده شده است. در واقع، میانگین کلی ۱/۸۶ برای شرکت رزسیستم و متوسط ۱/۶۷ برای شرکت نسیم ایمان احراز شده است، که نشان‌دهنده رضایت نسبی پاسخ‌دهندگان از خدماتی همچون پاسخگویی به مشکلات احتمالی شبکه، ارائه گزارش‌های آماری مربوط به استفاده از منابع الکترونیکی و ارائه خدمات و رفع نیازها به صورت شبانه‌روزی توسط این دو شرکت می‌باشد.

۴-۵. آیا مسئولان واحدهای اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های مورد تحقیق، منابع الکترونیکی ارائه شده توسط این دو شرکت را کافی می‌دانند؟

اطلاعات جدول ۳ به این سؤال پاسخ می‌دهد.

**جدول ۳** توزیع فراوانی و درصد ارزیابی تعداد منابع الکترونیکی شرکت رزسیستم و نسیم ایمان از دیدگاه جامعه پژوهش

نسیم ایمان		رزسیستم		نام شرکت تعداد منابع الکترونیکی
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۱۳/۳	۲	۲۶/۷	۴	کاملاً کافی
۷۳/۳	۱۱	۵۳/۳	۸	تا حدودی کافی
۶/۷	۱	۱۳/۳	۲	کم
۶/۷	۱	۶/۷	۱	خیلی کم
۱۰۰	۱۵	۱۰۰	۱۵	جمع

شرکت رزسیستم: ۵۳/۳ درصد تعداد منابع را تا حدودی کافی، ۱۳/۳ درصد کم و ۶/۷ درصد خیلی کم (میانگین کسب شده ۳ می‌باشد).

شرکت نسیم ایمان: ۷۳/۳ درصد نیز تعداد منابع را تا حدودی کافی، ۱۳/۳ درصد کاملاً کافی، ۶/۷ درصد کم و ۶/۷ درصد خیلی کم (متوسط میانگین کسب شده ۲/۹۳ می‌باشد). با توجه به این جدول، تعداد منابع الکترونیکی هر دو شرکت از نظر دانشگاه‌های مورد بررسی تا حدودی کافی است، ولی کاملاً کافی نیست.

در مجموع هر دو شرکت در ارزیابی توسط جامعه پژوهش رضایت نسبی آنها را فراهم آوردند. به عبارت دیگر، دو شرکت از لحاظ ارائه انواع متعدد منابع الکترونیکی مورد نیاز دانشگاه‌های مورد بررسی در حد قابل قبولی قرار دارند، ولی سطح استفاده دانشگاه‌ها، با توجه به بودجه و سطوح مختلف آموزشی، رشته‌های آموزشی، تنوع موضوع و تعداد کاربران آنها متفاوت است.

## ۶. بحث و نتیجه‌گیری

در جدول ۲، ۴۰ درصد پاسخگویان بیان داشته‌اند که میزان هزینه اشتراک منابع الکترونیکی شرکت رزسیستم سالانه ۲۱ تا ۲۵ درصد رشد داشته، در حالی که در مورد شرکت نسیم ایمان ۲۶/۷ درصد آن را با همین معیار ارزیابی نموده‌اند. و همچنین با توجه به اطلاعات جدول ۱، می‌توان نتیجه گرفت که میزان هزینه و رشد آن در شرکت رزسیستم بیشتر از شرکت نسیم ایمان است.

میانگین کلی ۱/۹۲، برای شرکت نسیم ایمان و ۱/۶۴ برای شرکت رزسیستم نشان‌دهنده رضایت بیشتر از شرکت نسیم ایمان در میزان قیمت منابع الکترونیکی می‌باشد.

از مجموع نتایجی که به دست آمد، تأثیر عواملی همچون متفاوت بودن سهم هر دانشگاه در خرید کنسرسیومی، تعداد متقاضیان هر پایگاه الکترونیکی در خرید کنسرسیومی، و اینکه پایگاه‌های مورد نظر در خرید کنسرسیومی مربوط به کدام یک از دو شرکت بوده است، را نمی‌توان نادیده گرفت. به عبارت دیگر، این عوامل بر نتایج حاصل از جدول‌های ۱ و ۲ تأثیر داشته است. همان‌گونه که سپهریان (۱۳۸۱) در پایان‌نامه خود به این نتیجه رسیده که عضویت در کنسرسیوم برای دانشگاه‌های بزرگ‌تر با صرفه‌تر است و این دانشگاه‌ها در واقع قیمت، هزینه و رشد هزینه اشتراک را مناسب ارزیابی می‌نمایند.

در مورد ارائه گزارش‌های آماری (که جزو خدمات پشتیبانی دو شرکت به جامعه پژوهش محسوب می‌شود)، در مواقعی که خرید مستقیم از ناشرین صورت می‌گیرد ارائه این نوع گزارش‌ها به عهده ناشر و در مواقعی که کارگزار به ارائه آنها می‌پردازد از وظایف کارگزار محسوب می‌شود. ولی شرکت‌ها این گزارش‌ها را فقط به دانشگاه‌هایی که آن را درخواست نمایند ارائه می‌دهند. به همین علت دانشگاه‌هایی که بنا به درخواست، این گزارش‌ها را دریافت نمودند، آن را مناسب و آنها که اقدامی برای دریافت این نوع آمار نکرده‌اند آن را نامناسب ارزیابی نمودند. این نتیجه با پژوهش شهرزادی (۱۳۸۳) مطابقت دارد. وی در پژوهش خود به این نکته اشاره کرده است که برآوردهای هزینه - سودمندی، به‌سهولت با دریافت آمار میزان استفاده از مجموعه نشریات الکترونیکی از ناشر میسر است. ولی به‌طور معمول دانشگاه‌ها از این مهم غافل هستند. در این مورد به پژوهش مک داوول<sup>۶</sup> و

گورمن<sup>۷</sup> (2004) نیز می‌توان اشاره کرد. وی در پژوهش خود، آمار میزان استفاده فروشندگان برای منابع الکترونیکی به‌عنوان یک ابزار ارزشمند را، به‌منظور آگاه شدن در تصمیمات مدیریتی مجموعه، برای کتابداران دانشگاهی بسیار مفید و مؤثر دانسته است. همان‌گونه که جدول ۳ نشان می‌دهد، به‌صورت تقریبی هر دو شرکت از لحاظ تعداد منابع در یک سطح قرار دارند. ولی شرکت نسیم ایمان نسبت به شرکت رزسیستم در افزایش تعداد منابع خود برای رسیدن به حد کاملاً کافی (آرمانی) نیاز به اقدامات و عملکرد بیشتری دارد. ابزار این امر برای شرکت‌ها نیازسنجی و آگاهی از نیازهای جامعه پژوهش است و با توجه به اینکه هر سال رشته‌های جدید و نوظهور به عرصه نیاز جامعه پژوهش می‌پیوندند، شرکت‌ها می‌بایست با برقراری ارتباط با ناشران و کارگزاران بیشتر این سطح نیاز و استفاده را پوشش دهند تا هم تعداد کاربران بیشتری را جذب نمایند، و هم رضایت کاربران فعلی خود (جامعه پژوهش) را با تنوع موضوع و افزایش تعداد منابع جلب نمایند. محدودیت دانشگاه‌ها در خرید منابع الکترونیکی، فقط از دو شرکت مورد پژوهش که به‌صورت انحصاری نمایندگی پایگاه‌ها و نشریات الکترونیکی ناشرین خارجی را در ایران به‌عهده دارند، زمینه نارضایتی دانشگاه‌ها را فراهم آورده است. در مقایسه با دیگر کشورها، همان‌گونه که تنوپیر و باری (1997) در مقاله خود گزارش می‌کنند، تعداد تولیدکنندگان اطلاعات از سال ۱۹۷۵ در حدود ۱۵ برابر رشد داشته، در حالی که تعداد فروشندگان بر خط حدود ۱۷ بار بزرگتر از تعداد تولیدکنندگان است.

۷۳/۳ جامعه پژوهش بیان کرده‌اند که برای بهتر شدن وضعیت سفارش و دریافت منابع الکترونیکی، لازم است کارگزاران بیشتری زمینه و فرصت راهیابی به این عرصه را داشته باشند تا در راستای این رقابت، وضعیت ارائه خدمات اطلاع‌رسانی از سوی کارگزاران بهبود یابد و به سمت کمیت و کیفیت مناسب‌تر حرکت لازم صورت گیرد.

به‌منظور ارزیابی کلی دو شرکت طی یک پرسش، رضایت و اولویت انتخاب بین دو شرکت از نظر جامعه پژوهش نیز ارزیابی گردید. اطلاعات به‌دست آمده نشان می‌دهد، ۲۰ درصد جامعه پژوهش شرکت رزسیستم و ۶۰ درصد شرکت نسیم ایمان را برگزیدند و از آن رضایت داشتند و ۲۰ درصد نیز به این پرسش پاسخ ندادند. شاید بتوان یکی از علل آن را این‌گونه بیان کرد که شرکت رزسیستم در چند سال اخیر، از فعالیت اطلاع‌رسانی مورد نیاز

دانشگاه‌ها فاصله گرفته و بیشتر به جنبه تجاری خرید و فروش منابع الکترونیکی پرداخته است و با میزان قیمت و رشد هزینه‌هایی که سالانه به منابع مورد عرضه خود می‌افزاید زمینه نارضایتی جامعه پژوهش را، با در نظر گرفتن این نکته که دانشگاه‌ها از نظر مالی با مشکل مواجه هستند، فراهم آورده است. پاسخگویان در جمع‌بندی کلی و اولویت انتخاب، شرکت نسیم ایمان را که دامنه و میزان فعالیت آن به گستردگی شرکت رزسیستم نیست، انتخاب کردند.

در مجموع، خدمات شرکت رزسیستم و نسیم ایمان از نظر جامعه پژوهش در سطح متوسط است و رضایت نسبی آنها فراهم گردیده است. ولی برای رسیدن به کمال مطلوب (از دیدگاه جامعه پژوهش) می‌بایست علاوه بر توسعه و گسترش خدمات متناسب با نیاز دانشگاه‌ها، این خدمات را در سطح مناسبی از نظر قیمت قرار دهند و ارائه انواع متفاوت این خدمات را به سادگی و سهولت مقدر سازند.

## ۷. پیشنهادات

۱-۷. رشد هزینه اشتراک سالانه ۲۱ تا ۲۵ درصد منابع الکترونیکی دو شرکت مورد بررسی در این پژوهش بسیار بالا است و علاوه بر نارضایتی دانشگاه‌های مورد پژوهش، از میزان خرید منابع الکترونیکی آنها نسبت به سال‌های قبل کاسته می‌شود. به عبارت دیگر، توان خرید این دانشگاه‌ها پایین می‌آید. پس شرکت‌ها لازم است افزایش هزینه اشتراک منابع خود را با توجه به بودجه دانشگاه‌ها افزایش دهند و گرنه در آینده نزدیک (بدون در نظر گرفتن خرید کنسرسیومی) میزان خرید دانشگاه‌ها، به خصوص دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی کم‌بضاعت، از این دو شرکت کاهش چشمگیری خواهد یافت.

۲-۷. دو شرکت یاد شده خط‌مشی مناسبی برای افزایش هزینه و یا رشد هزینه اشتراک منابع الکترونیکی تدوین کنند و در آن این نکته را که در قبال افزایش هزینه‌ها چه خدماتی افزوده می‌شود، به‌طور آشکار بیان کنند.

۳-۷. به منظور بهبود و افزایش کیفیت و کمیت خدمات اطلاع‌رسانی، لازم است شرکت رزسیستم و نسیم ایمان طی زمان‌های مشخص اقدام به نظرسنجی و یا ارزیابی

خدمات ارائه شده خود در دانشگاه‌ها نمایندند و در جهت حل مسائل و مشکلات مطرح شده دانشگاه‌ها اقدامات لازم را انجام دهند.

۴-۷. از سوی دیگر مسئولان مراکز اطلاع‌رسانی لازم است بر کار و امور مربوط به این‌گونه شرکت‌ها نظارت لازم را داشته باشند و برای بهبود وضعیت خرید و اشتراک منابع الکترونیکی، زمینه را برای حضور کارگزاران دیگر - با تأکید بر اصل رقابت در خرید منابع اطلاعاتی - فراهم آورند.

۵-۷. به منظور آزادی و اختیار در انتخاب خرید از کارگزار یا ناشر، نباید برخی از نشریات الکترونیکی و یا پایگاه‌های اطلاعاتی به صورت انحصاری در اختیار یک کارگزار باشند. لازم است برای رفع این مشکل، مسئولان امر تدابیر لازم را بیندیشند. یکی از تدابیر آن است که دانشگاه‌ها در قالب یک کنسرسیوم که مورد اطمینان ناشر خارجی نیز باشد، با ناشر ارتباط مستقیم برقرار نمایند.

## ۸. منابع

۱. جوکار، عبدالرسول و عادل ذولفعلی نژاد. ۱۳۸۳. مشکلات و نقاط ضعف شبکه رزنت از دیدگاه کاربران دانشگاه شهید باهنر. فصلنامه کتاب ۱۵ (۵۷): ۱۱۵-۱۲۲.
۲. سپهریان، مصطفی. ۱۳۸۱. بررسی نقش کنسرسیوم‌های بین دانشگاهی وزارتخانه‌های علوم، تحقیقات و فناوری و بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در اشتراک نشریات الکترونیکی ناشران Elsevier و Proquest از طریق شبکه اطلاع‌رسانی رزنت و مقایسه با اشتراک این نشریات به صورت چاپی در سال ۲۰۰۲. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
۳. شهرزادی، لیلا. ۱۳۸۳. تعیین هزینه- سودمندی مجموعه‌های نشریات الکترونیکی سال ۲۰۰۳ در دانشگاه‌های دولتی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی ایران.
۴. فتاحی رحمت الله. ۱۳۸۱. مدیریت نشریه‌های ادواری: جنبه‌های نظری و کاربردی گزینش، فراهم‌آوری، سازماندهی و ارائه خدمات ادواری‌ها (چاپی و الکترونیکی). تهران: دبیزش.
5. Finnie, E. 1997. Selection and evaluation of document suppliers. *Managing Information* 4(3): 25-26, 31-32
6. McDowell, Nicola and G. E. Gorman. 2004. The ReLevance of Vendors usage Statitics in Academic Library E-Resource Management: A New Zealand study. *Australian Academic & Research Libraries* 35(4): 322-344
7. Tenopir, Carol and Jeff Barry. 1997. The Data DeaLers. *library Journal* 122(9):28-36

## پی‌نوشت‌ها

۱. با در نظر گرفتن ارزش عددی ۱ تا ۳ برای گزینه‌های مربوط به سؤالات ارزیابی، میزان رضایت جامعه پژوهش با توجه به میانگین به‌دست آمده مشخص گردید. به‌منظور پاسخگویی به سؤالات پژوهش، مجموع میانگین‌های سؤالات مربوط به هم با هم جمع و تقسیم به تعداد سؤالات گردیده است تا میانگین کلی برای به‌دست آمدن نتیجه کلی از سؤالات پژوهش نیز به‌دست آید.

2. Rose-net
3. Finnie
4. Tenopir
5. Barry
6. McDowell
7. Gorman

(۱) کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و

تحقیقات

پست الکترونیکی: Za-rahimi33@yahoo.com

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی