

## پشتیبانی از خدمات مرجع در مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهاد

حمید محسنی

منابع مرجع یکی از ضروری‌ترین ابزارها در روند تحقیق و پژوهش محسوب می‌شود. امروزه با توجه به حجم روزافزون منابع اطلاعاتی در زمینه‌های مختلف موضوعی، تقریباً شروع هر تحقیقی با رجوع به منابع مرجع آغاز می‌شود که عمدتاً به صورت موضوعی تهیه شده‌اند. ولی همان‌طور که اشاره شد این شروع کار تحقیق است. محقق با بررسی این منابع، ابتدا ارزیابی اولیه‌ای از منابع اطلاعاتی منتشر شده خواهد داشت و به دنبال آن با انتخاب بعضی از آنها به دنبال متن کامل آن خواهد بود. همانند دیگر خدمات اطلاعاتی، سرعت، دقت و هزینه مناسب، برای دسترسی به متن کامل منابع اطلاعاتی، از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است و ضروری است هر مرکز اطلاع‌رسانی مناسب‌ترین شیوه برای دسترسی به این منابع را انتخاب کرده و همواره مورد ارزیابی قرار دهد. در این بررسی سعی شده است از دو زاویه پشتیبانی از خدمات مرجع مطرح شده و مورد ارزیابی قرار گیرد:

۱. انتخاب و تهیه منابع مرجع
۲. خدمات پشتیبانی بعد از تهیه منابع مرجع که عمدتاً به صورت تحویل مدرک است.

اهمیت پشتیبانی از خدمات مرجع در مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهادسازندگی یکی از وظایف بسیار مهم مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهادسازندگی "برنامه‌ریزی

جامع در جهت شناسایی، گردآوری، سازماندهی، بازیابی و اشاعه اطلاعات علمی و فنی<sup>۲</sup> در وزارت جهادسازندگی است. جامعه اصلی استفاده‌کننده از خدمات مرکز، معاونت آموزش و تحقیقات وزارت جهادسازندگی است که در بردارنده بیش از ۶۰ مرکز و موسسه آموزشی و تحقیقاتی است که در سراسر ایران پراکنده‌اند. از فعالیت‌های خدماتی مرکز از آغاز تشکیل مرکز (۷۲/۶/۱) به مدت دو سال (۷۴/۶/۱) تنها در زمینه کاوش‌های به عمل آمده در پایگاه‌های اطلاعاتی موجود در مرکز، ارائه ۳۵۰۰۰۰ رکورد اطلاعات کتابشناختی به محققان بوده است. اگر مقدار رکورد اطلاعات کتابشناختی که مراکز به‌طور مستقیم به آن دسترسی دارند و برای دسترسی به اصل مدرک به مرکز اطلاع‌رسانی رجوع می‌کنند را نیز اضافه کنیم اهمیت پشتیبانی از خدمات مرجع بسیار فراتر از این خواهد بود.

علاوه بر این با تشکیل همایش‌ها و کارگاه‌های آموزشی و علمی توسط مرکز، کمیت و کیفیت ارائه خدمات مرجع به محققان رشد شتابنده‌ای را به خود گرفته است که نیاز به بازنگری و ارزیابی مداوم فعالیت‌ها و خدمات پشتیبانی از خدمات مرجع را ضروری می‌سازد. بدیهی است هر چه کمیت و کیفیت ارائه خدمات مرجع رشد بیشتری داشته باشد، ارائه خدمات دسترسی به متن کامل منابع اطلاعاتی به محققان نیز از جهت کمیت و کیفیت اهمیت بیشتری پیدا می‌کند.

## روشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

### پشتیبانی از خدمات مرجع

پشتیبانی از خدمات مرجع دارای جنبه‌های مختلفی است. ولی همان‌طور که در مقدمه به آن اشاره شده است در این بررسی فعالیت‌های پشتیبانی از خدمات مرجع از دو دیدگاه مورد نظر است:

#### ۱. انتخاب و تهیه منابع مرجع

#### ۲. خدمات پشتیبانی بعد از تهیه منابع مرجع (خدمات تحویل مدرک)

هر چند خدماتی از قبیل تهیه سخت‌افزارهای مورد نیاز برای ارائه خدمات مرجع، آموزش نیروی انسانی در بهره‌گیری از نرم‌افزارهای موجود، آموزش استفاده‌کنندگان نهایی و... از مقوله‌های بسیار اساسی در ارائه خدمات مرجع است، ولی در اینجا سعی شده است از دیدگاه مجموعه‌سازی و تحویل مدرک دو جنبه‌ای که به آن اشاره شده است مورد بررسی قرار گیرد.

### ۱. انتخاب و تهیه منابع مرجع

انتخاب و تهیه منابع مرجع تحت تاثیر عوامل متعددی است که از مهمترین آن‌ها می‌توان به عوامل زیر اشاره کرد:

الف) شناسایی منابع و پایگاه‌های اطلاعاتی مرجع موجود با توجه به نیازهای موضوعی مرکز و ارزیابی آنها.

ب) توجه به اصل «دسترسی» به منابع اطلاعاتی به جای «تهیه» منابع در مرکز؛

ج) محدودیت‌های مالی؛

د) توجه به هم‌پوشانی منابع و پایگاه‌های اطلاعاتی مرجع؛

ه) شکل منابع مرجع؛

و) روزآمد نگه داشتن؛

### الف) شکل منابع مرجع

با توجه به سیاست‌های کلان مرکز در شناسایی و فراهم‌آوری منابع مرجع و خدمات‌دهی به مراکز تحت پوشش خود، در انتخاب شکل منابع مرجع حتی الامکان اشکالی مورد نظر بوده است که قابلیت خدمات‌دهی سریع، ارزان و با دقت زیاد را داشته باشد. علاوه بر این موارد، سعی و تلاش مرکز بر این بوده است که تا جایی که ممکن است منابع اطلاعاتی به صورت عینی تری در دسترس مراکز و محققان باشد. تلفیق این سیاست‌ها منجر به تهیه منابع مرجع به شکلی شده است که علاوه بر سرعت، دقت و قیمت مناسب، قابلیت شبکه‌ای شدن هم در آن دیده شده باشد. با تلفیق این عوامل، حداکثر استفاده از سخت‌افزار، نرم‌افزار و نیروی انسانی خواهد شد. از این‌رو در انتخاب پایگاه‌های اطلاعاتی تا جایی که ممکن بود تهیه شکل‌های الکترونیکی آن مدنظر قرار گرفت.

ب) شناسایی منابع و پایگاه‌های اطلاعاتی موجود با توجه به نیازهای موضوعی مراکز شناسایی منابع و پایگاه‌های اطلاعاتی موجود با توجه به نیازهای موضوعی و ارزیابی آنها در پشتیبانی از خدمات مرجع و شناسایی و ارزیابی دقیق قابلیت‌ها و پایگاه اطلاعاتی قبل از خرید آن از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. چون هزینه اشتراک اولیه و پایگاه اطلاعاتی به صورت الکترونیکی معمولاً بسیار گران‌تر از هزینه اشتراک‌های بعدی است و اشتباه در خرید این پایگاه‌ها خسارات مادی زیادی را در برخواهد داشت، از این‌رو در مرکز اطلاع‌رسانی جهادسازندگی در وهله اول پایگاه‌های اطلاعاتی شناسایی شده به صورت آزمایشی تهیه می‌شوند تا بررسی‌های اولیه قبل از خرید به عمل آید. نکته مهم بعدی شناسایی و ارزیابی این پایگاه‌های اطلاعاتی بعد از مرحله خرید است. عوامل عمده زیر ممکن است باعث تجدید نظر در تهیه پایگاه اطلاعاتی و یا تهیه پایگاه اطلاعاتی جدید دیگری شود:

۱. میزان استفاده از پایگاه اطلاعاتی در طول مدتی معین.
  ۲. تغییر در شیوه خدمات‌دهی مراکز، مثلاً استفاده از شبکه گسترده و یا محلی ممکن است باعث تغییر نرم‌افزار گردد.
  ۳. شناسایی پایگاه‌های اطلاعاتی جدید که ممکن است مزیت‌های بیشتری داشته باشند.
  ۴. محدودیت‌های مالی که جداگانه در مورد آن بحث خواهد شد.
  ۵. تغییر در نیازهای موضوعی استفاده‌کنندگان که نیازمند پشتیبانی اطلاعاتی است.
- از این رو در مرکز اطلاع‌رسانی با توجه به عوامل ذکر شده همواره پایگاه‌های اطلاعاتی مورد شناسایی و ارزیابی قرار می‌گیرند تا پشتیبانی از نیازهای اطلاعاتی محققان جامعه عمل پیوسته.

**ج) توجه به اصل «دسترسی» به منابع اطلاعاتی به جای «تهیه» منابع در مرکز**

یکی از سیاست‌های کلی در مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهادسازندگی همواره اصل «دسترسی» به منابع اطلاعاتی بوده است. از این رو در تهیه منابع مرجع نیز این اصول مورد توجه بوده‌اند. در پیروی از این اصل کلی موارد زیر در نظر گرفته شده‌اند:

۱. شناسایی پایگاه‌های اطلاعاتی موجود در سطح کشور: در تهیه پایگاه‌های اطلاعاتی مورد نیاز جهاد سعی شده است در موارد غیرضروری از تکرار در تهیه پایگاه‌هایی که در سطح کشور وجود دارند جلوگیری شود و تا حد ممکن از خدمات آنها استفاده شود.
۲. از آنجایی که بهره‌گیری از بعضی از پایگاه‌های اطلاعاتی به صورت کوتاه مدت و هرچند وقت یک‌بار می‌باشد در تهیه این دسته از اطلاعات سعی شده است در صورت نیاز از طریق نظام‌های پیوسته (Online) اقدام شود.

#### **د) توجه به هم‌پوشانی منابع و پایگاه‌های اطلاعاتی مرجع**

بسیاری از پایگاه‌های اطلاعاتی از درهم‌کرد و یا چند پایگاه تشکیل شده‌اند و یا ممکن است معادل الکترونیکی یک یا چند چکیده‌نامه چاپی باشند. از این رو در انتخاب این قبیل پایگاه‌ها نکات زیر رعایت شده است:

۱. در مواردی که شکل الکترونیکی چکیده‌نامه انتخاب شده چکیده‌نامه‌های چاپی از فهرست اشتراک سالانه حذف شده‌اند. برای مثال در مرکز اطلاع‌رسانی با تهیه پایگاه اطلاعاتی CAB<sup>۱</sup> تمامی چکیده‌نامه‌های چاپی منتشر شده توسط CAB از فهرست اشتراک سالانه مجلات حذف شد.

۲. در مواردی که شکل الکترونیکی پایگاه‌های فراگیرتر انتخاب شده‌اند از اشتراک پایگاه‌های اطلاعاتی زیر مجموعه آن جلوگیری شد. برای مثال پایگاه‌های اطلاعاتی Vei CID و Beast CID زیر مجموعه V/B CID هستند، بنابراین با انتخاب V/B CID دو پایگاه دیگر معمولاً حذف می‌شوند.

۳. اگر مرکزی مثل مرکز اطلاعات رسانی به صورت نیمه‌متمرکز به شعبه‌های وابسته به خود خدمات دهی می‌کند بهتر است در انتخاب پایگاه‌های اطلاعاتی که قصد خدمات دهی متمرکز را دارد پایگاه‌های فراگیرتر را انتخاب کند. چون از یک طرف پایگاه‌های فراگیرتر به مراتب ارزان‌تر از تهیه تمامی زیر مجموعه‌های آن هستند و از طرفی دیگر امکان جست‌وجوی بین رشته‌ای و یک مرحله‌ای با سرعت بیشتری امکان خواهد داشت.

۴. در مواردی که پایگاه‌های اطلاعاتی متعددی در زمینه‌ای موضوعی وجود دارد مطالعه هم‌پوشانی این پایگاه‌ها با یکدیگر و میزان حضور مجلات مشترک در مرکز در هر کدام از این پایگاه‌ها از اهمیت خاصی در انتخاب و تهیه پایگاه برخوردار است. به همین منظور طرح بخش هم‌پوشانی پایگاه‌های اطلاعاتی CAB، Agris و Agricola با توجه به مجلات موجود در مرکز و میزان حضور مجلات مرکز در هر کدام از پایگاه‌های اطلاعاتی مزبور انجام گرفته است.

### محدودیت‌های مالی

انتخاب و تهیه منابع اطلاعاتی ارتباط بسیار نزدیکی با توان مالی موسسات دارد. از این رو در پشتیبانی از خدمات مرجع به خصوص در شرایط ایران توجه به این مشکل و ارائه راه‌حل برای مقابله با آن از اهمیت خاصی برخوردار است. باید توجه کرد برخلاف مجلات، اشتراک اولیه پایگاه اطلاعاتی مستلزم پرداخت هزینه سنگین و قطع اشتراک اولیه است. از این رو تصمیم‌گیری در این مورد باید با مطالعه بسیار زیادی صورت گیرد و تا حد ممکن باید سعی شود راه‌حل‌های دیگر و جایگزین به جای اشتراک، قبل از خرید مورد مطالعه قرار گیرد. برای مثال قبل از اشتراک اولیه پاسخ‌گویی به این سئوالات ممکن است از بسیاری از خسارات احتمالی جلوگیری به عمل آورد:

- آیا اشتراک در خرید پایگاه‌های اطلاعاتی با موسسات دیگر راهگشا نیست؟

- آیا استفاده از خدمات دیگر مراکز موجود در کشور به صرفه نیست؟

- آیا در مواردی که تعداد مراجعه به پایگاه اطلاعاتی زیاد نیست استفاده از نظام‌های پیوسته

بهتر نیست؟

- آیا تصمیم‌گیری نهایی خرید پایگاه اطلاعاتی است و این تصمیم‌گیری بنا بر ضرورت

سازمانی است یا صرفاً توان مالی و انگیزه‌هایی شخصی عامل خرید آن شده است؟

با صیغه بر دامنه اشتراک و دلایل توجیهی و امکان مالی آن در سال‌های آتی نیز وجود دارد؟

در پایان باید به این وضعیت بسیار مهم توجه داشت که بررسی هزینه - کارایی و هزینه - منفعت خرید محصولی خاص است که توجیه کننده تهیه آن است و صرفاً توان مالی موسسه مربوطه نباید عامل اصلی تلقی شود. آیا بررسی‌های لازم در این زمینه انجام گرفته است؟

## ۲. خدمات پشتیبانی بعد از تهیه منابع مرجع

خدمات پشتیبانی بعد از تهیه منابع مرجع در واقع پشتیبانی از خدماتی است که از طریق منابع مرجع به محققان ارائه می‌شود. البته تمامی مواردی که در مرحله انتخاب و تهیه منابع مرجع مطرح شدند همواره باید مورد توجه مرکز باشند و لازم است به طور دائم مورد ارزیابی قرار گیرد ولی در این جا همان‌گونه که اشاره شد، بیشتر خدمات تحویل مدرک مورد نظر است. در روند خدمات مرجع، محقق با ارجاعی مواجه است که عمدتاً وی را تا مرحله تصمیم‌گیری به مطالعه متن کامل مدرک یا عدم مطالعه آن هدایت می‌کند. تهیه متن کامل مدرک بعد از تصمیم‌گیری محقق، مرحله‌ای بسیار اساسی است که بر روند خدمات مرجع نیز تأثیر شگرفی به جای خواهد گذاشت. از طرفی دیگر اگر این خدمات به طور غیرمسئولانه‌ای سازماندهی شود ممکن است خسارات سنگینی از جهت علمی و اقتصادی به نظام تحقیقات وارد کند. خدمات ضعیف و نارسا منجر به خسارت علمی و نارضایتی محقق می‌شود و عدم مطالعه و تصمیم‌گیری ناآخردانه در تهیه منابع، منجر به خسارات مالی فراوان می‌گردد.

در مرکز اطلاع‌رسانی در طول دو سال ۳۵۰/۰۰۰ رکورد اطلاعات کتاب‌شناختی به محققان ارائه شد. البته این آمار شامل رکوردهایی که مراکز، خود و یا از دیگر مراکز اطلاعاتی استخراج کرده‌اند نمی‌شود. بنابراین ارائه سازوکاری که پاسخ‌گویی این خدمات باشد از حساسیت خاصی برخوردار است. محقق بعد از مطالعه چکیده‌ها به دنبال متن کامل مدرک است. از این رو در مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهادسازندگی برای پاسخ‌گویی به این نیاز بخش ویژه‌ای تشکیل شد که وظیفه پاسخ‌گویی به این نیازها را دارد: اصول کلی که در این بخش مورد توجه است عبارتند از:

الف. تا جایی که ممکن است از حداکثر امکانات بالقوه موجود در کشور برای تهیه مدرک استفاده می‌شود.

ب. شناسایی و به‌کارگیری سازوکاری که با حداکثر سرعت و با قیمتی مناسب به منابع اطلاعاتی چه در داخل کشور و چه در خارج کشور دست پیدا کنیم.

ج. صل اساسی و بنیاتی مورد توجه در این بخش «دسترسی» به منابع اطلاعاتی است نه «نگهداری» آن.

## سازوکار تهیه مدرک در مرکز

سازوکار تهیه مدرک در مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی دارای سه ساختار کلی زیر است که هر کدام جداگانه بررسی می‌شوند:

الف) منابع موجود در مرکز؛

ب) منابع موجود در سطح کشور؛

ج) مدارکی که در کشور موجود نیست؛

الف) منابع موجود در مرکز

۱. مجلات؛

۲. پایگاه‌های اطلاعاتی متن کامل؛

### ۱. مجلات

#### الف) تهیه مجلات

تهیه مجلات لاتین در معاونت آموزش و تحقیقات وزارت جهادسازندگی به صورت متمرکز توسط مرکز اطلاع‌رسانی صورت می‌پذیرد. انتخاب مجلات در سه سال اخیر بدین صورت بود که عناوین مورد نیاز توسط مراکز تحقیقاتی به مرکز اطلاع‌رسانی ارسال می‌شد و مرکز پس از بررسی درخواست‌ها و حذف عناوین مشترک و با توجه به میزان بودجه اقدام به خرید مجلات از طریق کارگزاران کرده است. ولی با تثبیت بخش سفارشات، تلاش‌های جدیدی برای تهیه مجلات شروع شده، که بخشی از آن برای تهیه مجلات در سال ۱۹۹۶ پیاده شده است.

طرح تعیین مجلات هسته علوم کشاورزی در معاونت آموزش و تحقیقات جهاد در قالب پایان نامه کارشناسی ارشد؛

طرح بخش هم‌پوشانی پایگاه‌های اطلاعاتی Agricola و Agris, CAB با توجه به مجلات غیرفارسی موجود در مرکز و میزان حضور مجلات مرکز در هر کدام از پایگاه‌های اطلاعاتی مذکور با انجام این طرح از یک طرف هم‌پوشانی سه پایگاه مذکور که از معتبرترین پایگاه‌های اطلاعاتی کشاورزی محسوب می‌شوند با توجه به مجلات موجود در مرکز مشخص می‌شوند و از طرف دیگر میزان حضور مجلات غیرفارسی موجود در مرکز در هر کدام از پایگاه‌های اطلاعاتی مزبور مشخص می‌شوند.

با انجام این طرح، هم ملاکی برای خرید این سه پایگاه به دست می آید، و هم تا حدی ملاکی برای خرید مجلات موجود در مرکز. ضمناً از آن جایی که در پایگاه‌های اطلاعاتی که با نرم افزار SPIRS نوشته شده‌اند قابلیت جست‌وجو براساس موجودی خاص مجلات مرکز وجود دارد می‌توان استراتژی کاوشی را تعریف کرد که یافته‌های آن در مرکز وجود داشته باشد. با کاربرد این قابلیت، خدمات مرجع با خدمات تحویل مدرک در یک مرحله قابل انجام است و قابل گسترش به موجودی مجلات غیرفارسی در کل کشور نیز است. بدین صورت که با تعیین مجلات غیرفارسی موجود در کشور در حوزه کشاورزی و وارد کردن عناوین آن در پایگاه می‌توان مدارکی را بازیابی کرد که در کشور موجود است.

### اشتراک منابع

براساس این طرح از تکرار در خرید بعضی مجلات و پایگاه‌های اطلاعاتی مشترک با همکاران طرح جلوگیری به عمل آمده است.

### ب) ارائه خدمات

از آن جایی که تهیه مجلات غیرفارسی در مرکز اطلاع‌رسانی به صورت متمرکز انجام می‌گیرد و مراکز تحقیقاتی نیز در نقاطی بسیار دور از مرکز قرار دارند همواره تلاش مرکز بر این بوده است که با ارسال سریع و به موقع فهرست مندرجات مجلات از یک طرف به نحوی خدمتی مرجع را انجام داده باشد و از طرف دیگر با دریافت تقاضای متن کامل مقالات، خدمات تحویل مدرک نیز داشته باشد.

برای بهینه‌سازی خدمات مرجع مجلات موجود در مرکز اخیراً طرحی به اجرا درآمده است که از طریق آن در مرحله اول فهرست مندرجات از طریق پویشگر<sup>۱</sup> به رایانه داده می‌شود و با استفاده از نرم‌افزار او.سی.آر.<sup>۲</sup> و نرم‌افزارهای دیگر قابل بازیابی می‌شوند. مزایای عمده این طرح نسبت به ارسال فهرست مندرجات به صورت چاپی عبارت است از:

- تشکیل پایگاه اطلاعاتی که مقالات آن در مرکز موجود است؛

- امکان جست‌وجوی رایانه‌ای مقالات؛

- سرعت عمل جست‌وجو و صرفه‌جویی در وقت محقق؛

- هزینه پائین‌تر؛

- قابل گسترش به مجلات مورد نظر در کل کشور؛



## ۲. پایگاه‌های اطلاعاتی متن کامل

تهیه پایگاه‌های اطلاعاتی تمام تصویر پروانه‌های ثبت اختراع آمریکا براساس درخواست‌های مکرر محققانی بود که بعد از جست‌وجو در پایگاه اطلاعاتی چکیده پروانه‌های ثبت اختراعات نیاز به متن کامل مدرک داشتند. با خرید این پایگاه هم‌زمان با جست‌وجو در سمایه‌های مربوط، امکان تحویل تصویر کامل مدرک نیز وجود دارد. این پایگاه در حال حاضر از سال ۱۹۷۳ الی ۱۹۹۸ بر روی دیسک نوری در مرکز وجود دارد.

### ج) منابع موجود در سطح کشور

بیشتر از ۹۵ درصد درخواست‌های متن کامل منابع اطلاعاتی بازخورد جست‌وجو از پایگاه‌های اطلاعاتی است که یا در مرکز انجام می‌گیرد و یا توسط خود مراکز صورت می‌گیرد. برای پاسخگویی به این درخواست‌ها که از اهمیت بسیار خاصی نیز برخوردار است تلاش مرکز بر این بوده است که با ارائه سازوکاری پویا حداکثر استفاده را از امکانات بالقوه موجود در کشور برای دسترسی به مدارک به عمل آورد. برای نیل به این هدف طرح وسیعی برای شناسایی و برقراری ارتباط با مراکز تحقیقاتی و آموزشی موجود در سطح کشور اعم از دانشگاه‌ها و دیگر سازمان‌ها شروع شده است. سازوکار تهیه مدرک در مرکز به قرار زیر است:

۱. شکل‌های استاندارد درخواست مدرک از طریق مرکز اطلاع‌رسانی تهیه شده و برای مراکز تحقیقاتی ارسال شده است.
۲. از طریق نهاد اطلاع‌رسانی مراکز تحقیقاتی اطلاعات لازم برای جست‌وجوی اصل مدرک از چکیده‌ها استخراج شده و برای مرکز ارسال می‌شود. البته برای اینکه به درخواست‌های هرچه سریع‌تر پاسخ داده شود از طریق دورنگار ارسال می‌شود.
۳. مرکز با استفاده از نرم‌افزارهای موجود و فهرست مجلات لاتین به محض دریافت درخواست در همان روز اقدام به مکان‌یابی مدارک درخواستی می‌کند.
۴. گزارش مکان‌یابی و وضعیت آن از طریق دورنگار برای محقق ارسال می‌گردد و از مقالاتی که در کشور یافت نمی‌شود اعلام اقدام مجدد و تقبل هزینه می‌گردد.
۵. مقالات مکان‌یابی شده در سطح شهر تهران و کرج حداکثر در همان هفته اول درخواست برای محقق ارسال می‌گردد.
۶. مقالاتی که صرفاً در استان‌ها مکان‌یابی شده‌اند برای پی‌گیری دریافت و ارسال اصل مدرک به محقق درخواست‌کننده، به نهاد اطلاع‌رسانی مراکز تحقیقاتی در استان‌ها از طریق دورنگار ارسال می‌شود.
۷. برای مقالاتی که در کشور موجود نیست بعد از اعلام تقبل هزینه بلافاصله از طریق

دورنگار، درخواست به کارگزار مناسب ارجاع داده می‌شود.

قابل ذکر است که در حال حاضر طرح آزمایشی درخواست و پی‌گیری دریافت مدرک به صورت الکترونیکی نیز در حال اجراست. با اجرای کامل این طرح مراکز تحقیقاتی می‌توانند درخواست اطلاعات خود را به صورت الکترونیکی به مرکز اطلاع‌رسانی ارسال کنند و به‌طور مداوم از وضعیت تهیه آن با خبر باشند.

### د) مدارکی که در کشور موجود نیست

برای تهیه مدارکی که در کشور موجود نیست با توجه به پایگاه‌های اطلاعاتی که در مرکز موجود است اقدام به ایجاد سپرده در مراکز مربوطه شده است. ایجاد سپرده دارای مزایایی است که عبارتند از:

۱. معمولاً قیمت مقالات ارزان‌تر محاسبه می‌شود.
۲. به محض دریافت تقاضا، کارگزار مربوطه اقدام به عملیات ارسال مدرک می‌کند و نیازی به پیش فاکتور ندارد.
۳. سرعت عملیات ارسال تقاضا و دریافت مدرک از طریق کارگزاران مربوطه معمولاً امکاناتی را در اختیار مرکز قرار می‌دهد که این عملیات را تسهیل می‌کند. مثل استفاده از خطوط ویژه، دریافت رمز و اژه و...
۴. اطمینان (در پرداخت به موقع و دریافت مدرک و...)

### سیاست ایجاد سپرده در مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی

۱. با توجه به پایگاه‌های اطلاعاتی موجود در مرکز سعی شده است کارگزارانی انتخاب شوند که با قیمت مناسب‌تر و اطمینان بیشتری دسترسی به مدارک را امکان‌پذیر سازند. برای مثال با توجه به پایگاه اطلاعاتی CAB و زیر مجموعه‌های آن در موسسه CAB ایجاد سپرده شده است با توجه به وجود پایگاه اطلاعاتی چکیده‌پایان‌نامه‌ها<sup>۱</sup> UMI و... ایجاد سپرده شده است.
۲. از آنجایی که سیاست‌های قیمت‌گذاری کارگزاران اطلاعات متفاوت است سعی شده است کارگزارانی انتخاب شوند که با مناسب‌ترین قیمت و با سرعتی مناسب به مدرک مورد نیاز دسترسی امکان‌پذیر شود.

کارگزاران انتخابی و سیاست درخواست اطلاعات عبارتند از:

## CAB-ASTINFO-UNCOVER, UMI, BL

در مواردی که دریافت مقاله به صورت معمولی مورد نظر باشد درخواست مزبور در مرحله اول به استینفو<sup>۱</sup> ارسال می‌گردد. قیمت هر مقاله با استفاده از این خدمات ۳ دلار استرالیا است و به طور متوسط ۲۵ روزه قابل دسترسی است. در مرحله بعدی در صورتی که مقاله‌ای در استینفو موجود نباشد سیاست‌های زیر اتخاذ خواهد شد:

مدارک کمتر از ده صفحه از کتابخانه بریتانیا دریافت می‌شود (حدود ۱۰ دلار)

مدارک بالاتر از ۱۰ صفحه در صورت موجود بودن در مجموعه UMI از UMI دریافت می‌شود (حدود ۱۰ دلار). لازم به ذکر است UMI مدارکی را که در مجموعه داخلی نباشد با قیمت ۱۴/۵۰ دلار از مراکز دیگر تهیه و ارسال می‌کند.

در صورت نبود مدارک بالاتر از ده صفحه در مجموعه UMI از UNCOVER استفاده می‌شود. (حدود ۲۵ دلار و دریافت از طریق دورنگار در کمتر از ۲۴ ساعت):

لازم به ذکر است با توجه به اینکه کتابخانه بریتانیا برای پاسخگویی به مدارک بالاتر از ۱۰ صفحه، به‌ازای هر ده صفحه ۱۰ دلار هزینه اضافی می‌گیرد، ترجیحاً UMI انتخاب شده است و اگر در UMI نیز موجود نبود UNCOVER انتخاب خواهد شد.

از جمله مزایای UNCOVER این است که در این نظام امکان جست‌وجوی الکترونیکی در فهرست مندرجات حدود ۱۵ هزار مجله و سفارش الکترونیکی و هم‌زمان آن وجود دارد. در این نظام برای جست‌وجو در پایگاه اطلاعاتی، هیچ هزینه‌ای دریافت نمی‌گردد و فقط هزینه مقاله سفارش شده دریافت می‌گردد.