



# استفاده از خدمات تحویل مدرک کتابخانه ملی انگلستان \*BLDSC\*

ترجمه: جواد بشیری

کارشناس مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهادسازندگی

مقدمه:

در عصر انفجار اطلاعات و در زمانی که اغلب کشورهای پیشرفته یکی از مهمترین منابع درآمدشان فروش اطلاعات است، برای کشورهای در حال توسعه توجه به این مسئله که اطلاعات مورد نیازشان از چه طریق، با چه سرعتی و به چه قیمتی تهیه می‌شود امری حیاتی است. لذا با توجه به وضعیت موجود اقتصادی کشور از نظر مسائل و مشکلات مالی و ارزی ایجاب می‌کند که در این راستا روشها و مسیرهای مناسبی را انتخاب نموده تا از صرف هزینه‌های اضافی و تکراری جلوگیری شود. مقاله حاضر حاصل تجربه نگارنده در بخش تحویل مدرک مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهادسازندگی است. این مرکز جهت تهیه منابع اطلاعاتی خود علاوه بر همکاری با اکثر مراکز اطلاعاتی، دانشگاهها و موسسات داخلی، با برخی از کارگزاران و موسسات خدمات تحویل مدرک خارجی چون <sup>1</sup>BL <sup>2</sup>UMI <sup>3</sup>Astinfo <sup>4</sup>Cab <sup>5</sup>Uncover نیز همکاری دارد که از بین آنها BL (کتابخانه ملی انگلیس) حجم بالایی از این همکاریها را بخود اختصاص داده است. هدف از تالیف این مقاله معرفی مرکز تأمین مدارک کتابخانه بریتانیا (BLDSC) <sup>5</sup> است. توجه به این واقعیت بسیار اساسی است که کارگزاران یا

موسساتی که به ارائه منابع اطلاعاتی یا خدمات اطلاع‌رسانی می‌پردازند برحسب نوع و حجم اطلاعات، سرعت، سهولت دستیابی، هزینه و انعطاف‌پذیری با یکدیگر متفاوت هستند بنابراین مشتریانی که قصد دارند از منابع اطلاعاتی و خدمات اطلاع‌رسانی این کارگزاران استفاده نمایند بهتر است با چند کارگزار ارتباط و همکاری داشته باشند تا در شرایط مختلف امکان انتخاب بهترین و مناسبترین کارگزار با توجه به نیاز کتابخانه وجود داشته باشد. انتظار می‌رود که کتابداران و دست‌اندرکاران مراکز اطلاعاتی و کتابخانه‌ها پس از آشنایی با امکانات و توانایی‌های سرویس‌دهی BL بتوانند از این امکانات و توانایی‌ها در تهیه منابع اطلاعاتی مورد نیاز خود استفاده نمایند. همزمان با آن از خدمات کارگزاران دیگر نیز به منظور استفاده از منابع مالی و همچنین رضایت مشتریان استفاده بهینه صورت پذیرد.

معرفی:

مرکز تأمین مدارک کتابخانه بریتانیا در شمال انگلستان واقع شده است این مرکز در حال حاضر دارای ۳۰۰۰۰۰۰ جلد کتاب، ۲۴۲۰۰۰ عنوان نشریه ادواری و بیش از ۴۰۰۰۰۰۰ مدرک به شکل میکروفورم می‌باشد. علاوه بر این مرکز تأمین مدارک کتابخانه بریتانیا در شمال انگلستان واقع شده است این مرکز در حال حاضر دارای ۳۰۰۰۰۰۰ جلد کتاب، ۲۴۲۰۰۰ عنوان نشریه ادواری و بیش از ۴۰۰۰۰۰۰ مدرک به شکل میکروفورم می‌باشد. علاوه بر این

کتابخانه مزبور جهت تأمین نیازهای اطلاعاتی خود از مجموعه بیش از هفتاد کتابخانه تخصصی دیگر در سطح انگلستان نیز بهره می‌گیرد. روزانه بطور متوسط حدود ۱۴۰۰۰ درخواست به این مرکز ارجاع می‌شود که ۸۹٪ آنرا از موجودی کتابخانه بریتانیا و ۴٪ دیگر از سایر کتابخانه‌ها تأمین می‌گردد. تقریباً ۲۵٪ از این تقاضاها از خارج از کشور دریافت می‌شود. این مرکز علاوه بر کتب و نشریات طیف وسیعی از گزارشات چاپی غیرانگلیسی را عمدتاً بر روی میکروفورم جمع‌آوری می‌کند. معیار اصلی سفارش این گونه منابع تقاضای مشتریان فعال در آموزش عالی، تحقیقات، صنعت و بازرگانی است و بدون توجه به موضوع، زبان یا محل نشر آنها انتخاب می‌گردند. از ۲۴۲۰۰۰ عنوان نشریه ادواری که در مجموعه نگهداری می‌شود، ۴۷۰۰۰ عنوان به صورت روزآمد خریداری می‌گردند. اکثر کتابهای انگلیسی زبان در هر نقطه‌ای از دنیا که انتشار یابند تهیه می‌شوند، در صورتی که کتابهای غیرانگلیسی به صورت گزینشی خریداری می‌گردند. کلیه منابع اطلاعاتی موجود در BL که از طریق مرکز تأمین مدارک در اختیار مشتریان قرار می‌گیرد به دو صورت امانی یا فتوکپی یا هر دو



قابل دستیابی هستند. شرایط و هزینه هر مورد بسته به نوع مدارک متفاوت است. بنابراین در بخش‌های بعدی ضمن معرفی منابع اطلاعاتی مختلف شرایط امانت یا فتوکپی هر یک ذکر می‌گردد.

### چگونه می‌توان از خدمات تامین مدارک کتابخانه انگلیس استفاده کرد؟

برای استفاده از خدمات تامین مدارک کتابخانه انگلیس می‌توان به دو شکل عمل کرد:  
**۱- از طریق عضویت:** در این روش پس از پرداخت حداقل سپرده به حساب مرکز تامین مدارک، به هر مشتری کد ویژه‌ای تعلق می‌گیرد و مشتری می‌تواند از هر نوع مدارکی با شرایط خاص خود استفاده نماید و هزینه مربوط به آن از سپرده وی کسر می‌گردد و هر ماه اگر میزان استفاده به ده واحد برسد یک صورت وضعیت مشروح و یک صورتحساب از درخواستهای عمل شده برای مشتری ارسال می‌گردد تا مشتری ضمن اطلاع از میزان سپرده باقیمانده، نسبت به تکمیل موجودی‌اش اقدام نماید.

هزینه خدمات با واحد (UNIT) محاسبه می‌شود و هر واحد معادل ۵/۲۵ پوند یا ۹ دلار می‌باشد. برای ۱ تا ۱۰ صفحه کپی از یک مقاله ۱ واحد (بیش از ده صفحه تا ۲۰ صفحه ۲ واحد و همینطور هر ده صفحه اضافی ۱ واحد به هزینه پایه اضافه می‌شود) و برای امانت منابع اطلاعاتی ۲/۵ واحد از حساب سپرده کسر می‌گردد.

### ۲- استفاده از فرم درخواست مدارک (به صورت پستی):

برای درخواست مدارک توسط پست باید از فرمهای مخصوص درخواست استفاده شود. دو نوع فرم در این مورد وجود دارد: فرم مربوط به سرویس بین‌المللی فتوکپی و فرم سرویس بین‌المللی امانت.

### \* خدمات بین‌المللی فتوکپی (The International Photocopy Services)

فرمهای درخواست فتوکپی این سرویس در بسته‌های ۲۰ عددی به صورت مجانی ارائه می‌شوند و ارزش پولی ندارند. در صورت درخواست فتوکپی لازم است کوپنهایی برای پرداخت هزینه فتوکپی به فرم درخواست الصاق می‌گردد. کوپنهای فتوکپی در بسته‌های ۲۰ عددی ۱۰۵ پوند یا ۱۸۰ دلار ارائه می‌گردند.

### نوع درخواست مدارک:

مشتری برحسب نیاز اطلاعاتی خود ممکن است به یکی از دو شکل زیر مدارک را درخواست نماید:

الف) فتوکپی

ب) امانت

### \* خدمات بین‌المللی امانت (The International Loan Services)

هر فرم درخواست امانت بین‌المللی خود به خود دارای ارزش مالی است و نیازی به الصاق کوپنهای اضافی ندارد. فرمهای امانت در بسته‌های ۲۰ عددی ۲۶۲/۶۰ پوند معادل ۴۵۰ دلار می‌باشند. هزینه یک مورد امانت ۲/۵ واحد (هر واحد ۹ دلار) می‌باشد. هر یک از موارد فوق دارای ویژگیهای است که به ترتیب توضیح داده می‌شود.

### امانت:

مدت زمان معمول امانت ۴ هفته از تاریخ دریافت است. اقلام امانی بایستی با پست هوایی و در اولین فرصت ممکن عودت داده شوند. امکان تمدید امانت نیز در صورتی که مورد نیاز مشتری دیگری نباشد وجود دارد. اگر مدت امانت مدارکی پایان یافته باشد، به صورت پستی یا خودکار با استفاده از کدهای مربوطه به امانت گیرنده یادآوری می‌شود.

### محدودیت در مورد امانت پیاپیها:

مرکز تامین مدارک بسیاری از مدارکی را که در چهارماه اول دریافت کرده‌اند برای امانت آن محدودیت قائل شده است اگر بیش از یک مدارک وجود داشته باشد، محدودیت تنها برای یک نسخه اعمال می‌شود. اگر مشتری فتوکپی مدارکی را بخواهد که در امانت باشد، درخواست در لیست انتظار قرار داده می‌شود و با کد پاسخ USE به اطلاع درخواست کننده می‌رسد و بعد از کد شماره‌ای قید می‌گردد که نشان‌دهنده نوبت درخواست کننده در لیست انتظار است مانند:

USE2 USE3 , ...

نحوه ارسال درخواست:

درخواست مدارک به دو صورت پستی یا خودکار می‌تواند ارسال شود.

### الف) پستی:

در این مورد تمامی مدارک درخواست شده با ذکر اطلاعات کتابشناختی مورد نیاز از طریق پست هوایی به مرکز تامین مدارک ارسال می‌گردد و جوابها نیز از طریق پست هوایی



دریافت می‌گردند.

برای مشتریان اقدام می‌نماید.

### ۳- انتشارات کنفرانسها

مرکز تأمین مدارک کتابخانه انگلیس تلاش زیادی در جهت جمع‌آوری کنفرانسها بعمل می‌آورد و در حال حاضر دارای یکی از جامع‌ترین مجموعه‌های جهان با بیش از ۳۰۰۰۰۰ مدرک و با افزایش سالانه ۱۴۰۰۰ مدرک است. هدف اصلی جمع‌آوری تمام گزارشهای کنفرانسهای ارزشمند، بدون توجه به موضوع، زبان و شکل (غیر از مواد سمعی بصری) است. همچنین تمام بخشهای پیاپیها جهت یافتن گزارش کنفرانسها بررسی می‌شود و نمایه‌ای از گزارش کنفرانسها تهیه می‌شود که از طریق سیستم خودکار نیز قابل دستیابی است و از طریق تمام مشخصه‌های این گونه گزارشات مانند تاریخ برگزاری و نشر قابل کاوش می‌باشد. کنفرانسهای کتابخانه انگلیس از طریق پایگاه پیوسته Viscont و Blaise نیز قابل دسترسی هستند.

اطلاعات کتابشناختی مورد نیاز جهت تهیه:  
- عنوان کنفرانس / عنوان نشریه  
- تاریخ دقیق و محل برگزاری و سازمانهای ناظر  
- محل نشر، ناشر  
- سال، جلد، صفحات مورد نیاز  
- شماره استاندارد بین‌المللی کتاب یا نشریه (ISBN, ISSN)  
- عنوان و نویسنده مقاله

### ۴- انتشارات دولتی

در صورتی که مدرکی توسط یک بخش دولتی یا بخش دارای سرمایه دولتی، سازمان

اطلاعات کتابشناختی مورد نیاز جهت درخواست مدرک:

- ۱- نویسنده / ویراستار
- ۲- عنوان کتاب
- ۳- محل نشر و ناشر
- ۴- سال نشر، جلد، بخش، ویرایش، صفحات مورد نیاز
- ۵- شماره استاندارد بین‌المللی کتاب (ISBN)
- ۶- شماره قفسه مرکز تحویل مدارک (در صورت اطلاع)

### ۲- نشریات ادواری (پیاپیها)

پیاپیها بدون در نظر گرفتن موضوع، زبان یا محل نشر آنها انتخاب می‌گردند و در حال حاضر ۲۴۲ هزار عنوان نشریه در مجموعه نگهداری می‌شود که از این تعداد ۴۷۰۰۰ عنوان به صورت جاری دریافت می‌شوند. با توجه به روزآمد بودن اطلاعات، نشریات ادواری نقش بسزایی در جهت ارائه اطلاعات جدید به استفاده‌کنندگان ایفا می‌کند بنابراین طیف وسیعی از خدمات و فعالیتهای مراکز تأمین مدرک بر روی نشریات ادواری صورت می‌گیرد.

اطلاعات کتابشناختی لازم برای درخواست:  
۱- عنوان پیاپی  
۲- سال، جلد، شماره، صفحات مورد نیاز  
۳- شماره استاندارد بین‌المللی نشریه (ISSN)

- ۴- عنوان و نویسنده مقاله
- ۵- محل نشر، ناشر
- ۶- شماره قفسه (در صورت اطلاع)

**ب) روش خودکار (ART)** که می‌تواند با استفاده از تلفن، فاکس، ایمیل (E-mail) و یا به صورت پیوسته (ON LINE) باشد.

یکی از روشهای ساده در ارسال خودکار استفاده از فاکس است. در این روش می‌توان بطور متوسط ۵ مورد درخواست مقاله یا کتاب را در یک صفحه A4 گنجاناند. برای این منظور لازمست مشخصات درخواست کننده شامل نام مرکز یا موسسه، آدرس، کدپستی و کد مشتری را بالای صفحه و موارد درخواستی را با ذکر اطلاعات کتابشناختی کامل در زیر آن با شماره ترتیب مشخص کرد و به مرکز تأمین مدارک فاکس کرد روزانه حداکثر ۱۰ مورد درخواستی رسیدگی می‌شود.

### منابع اطلاعاتی موجود در بخش تحویل مدرک کتابخانه ملی انگلستان

#### ۱- کتاب:

کتابخانه ملی انگلستان در حال حاضر دارای مجموعه‌ای بالغ بر ۳ میلیون جلد کتاب در موضوعها و زبانهای مختلف است و اغلب آنها برای مشتریان به صورت امانت یا فتوکپی قابل دستیابی است. چنانچه مشتری کتابی را درخواست کند که در انگلستان چاپ شده اما در مخزن وجود نداشته باشد، کتابخانه اقدام به تهیه و سفارش آن می‌کند. علاوه بر این اگر کتاب مورد درخواست در کتابخانه‌های پشتیبان (کتابخانه‌هایی که با کتابخانه ملی همکاری دارند) موجود باشد جهت تهیه کپی یا امانت



تحت نظارت دولت یا یک سازمان وابسته به دولت تولید شده باشد از نظر مرکز تأمین مدارک کتابخانه، در رده انتشارات دولتی قرار می‌گیرد و درصدد تهیه آن بر می‌آید از جمله انتشارات دولتی کتابخانه بریتانیا و خدمات علوم اجتماعی (SOCIAL SCIENCE SERVICES) در لندن به عنوان پشتوانه قوی برای انتشارات دولتی که توسط مرکز تأمین مدارک تهیه می‌شوند عمل می‌کنند؛ همچنین تک نگاشته‌های سازمانهایی چون فائو (سازمان خواربار و کشاورزی ملل متحد) نیز جمع‌آوری می‌گردد. ولی تنها می‌توانند فتوکپی یا نسخه اضافی میکروفیش (در صورت موجود بودن) را با در نظر گرفتن حق مؤلف تهیه کنند و منابع خود را به خارج از کشور امانت نمی‌دهند.

اطلاعات کتابشناختی مورد نیاز برای سفارش:

- کشور، اداره، قسمت
- شماره مقاله / شماره دستور
- عنوان و نویسنده
- محل نشر، ناشر و سال نشر
- سایر اطلاعات موجود

## ۵- گزارشات

یکی از بزرگترین و جامع‌ترین مجموعه‌های متمرکز از گزارشات غیرمحرمانه برای استفاده عموم در کتابخانه انگلیس موجود است. گزارشات بدون در نظر گرفتن تفاوت بین موضوعها، در همه زمینه‌ها گردآوری می‌شوند. در صورتی که گزارش خاصی در ده سال گذشته منتشر شده باشد و در مجموعه موجود نباشد

اقدام به تهیه آن می‌شود. علاوه بر گزارشات دولتی انگلیس و ایرلند، موسسات و انجمنهای تحقیقاتی، انستیتوهای آموزشی و صنعتی، گزارشات برخی از سازمانها از قبیل AIAA<sup>۷</sup> NASA<sup>۸</sup> FAO<sup>۹</sup> ERIC<sup>۱۰</sup> NTIS<sup>۱۱</sup> نیز تهیه می‌گردند.

اطلاعات کتابشناختی مورد نیاز جهت درخواست گزارش:

- شماره گزارش
- عنوان و نویسنده گزارش
- محل نشر، ناشر، سال
- سایر جزئیات موجود

## ۶- پروانه‌های ثبت اختراع (Patents)

مرکز تأمین مدارک با ارتباط و هماهنگی با Br. Library Science Reference and Information Services Patent Express پشتیبانی برای تهیه فتوکپی پروانه ثبت اختراعات را فراهم می‌نماید.

اطلاعات کتابشناختی مورد نیاز جهت درخواست پروانه ثبت اختراع عبارتند از:

- عنوان
- شماره
- سال
- سایر اطلاعات مانند کشور

## ۷- مواد اسلای زبان

عمده‌ترین منابع موجود اسلای زبان (روسی، اکراین، بیلوروسی، بلغاری و...) در مجموعه مرکز تأمین مدارک شامل پیایندهای

علمی، کتابها و کنفرانسهای روسی می‌باشد. این مرکز دارای یک فهرستگان مشترک اسلای است که حاوی اطلاعات مربوط به موجودی کتابخانه‌های انگلستان عمدتاً در زمینه‌های علوم انسانی و اجتماعی تا سال ۱۹۸۹ است. (اطلاعات کتابشناختی مورد نیاز جهت سفارش، همانند موارد ذکر شده در بخش کتابها و پیایندها است.)

## ۸- مواد انتشاراتی شرقی

مرکز تأمین مدارک یک مجموعه غنی از مواد شرقی از کشورهای چین، ژاپن، هنگ‌کنگ، کره شمالی، کره جنوبی و تایوان را در اختیار دارد و بیش از ۳۰۰۰ عنوان پیابند به صورت جاری به زبانهای چینی، ژاپنی و کره‌ای دریافت می‌نماید. اکثر مدارک تهیه شده، مجلات علمی و فنی می‌باشند. انتخاب منابع حتی‌المقدور منطبق با تقاضاها صورت می‌پذیرد.

## ۹- مجموعه‌های تحقیقاتی میکروفرم

مجموعه‌ای قابل توجه از مجموعه‌های تحقیقاتی به صورت میکروفرم در مجموعه کتابخانه نگهداری می‌شود. این مجموعه یکی از بزرگترین مجموعه‌های دستنویس قرون وسطی در اروپا است. مشخصات بیش از ۲۲۵۰۰ عنوان از این مدارک که شامل چهار مجموعه عمده است در OCLC<sup>۱۲</sup> نگهداری می‌شود. (اصل مدارک نگهداری نمی‌شود)

## ۱۰- پایان‌نامه‌های دوره دکتری انگلستان



از سال ۱۹۷۱ اکثر پایان‌نامه‌های دوره دکتری سازمانهای آموزش عالی انگلستان به صورت میکروفیلم تهیه شده است. لیست آنها در BRTT<sup>۱۳</sup> بر روی پایگاه اطلاعاتی SIGEL<sup>۱۴</sup> موجود و رکوردهای آن از طریق پایگاه اطلاعاتی پیوسته Blaise-Line, Stn International, Sunist قابل کاوش هستند. نسخه‌های میکروفیلم برای امانت موجود می‌باشند. نسخه‌های میکروفیش نیز فقط در مواردی که یک نسخه اصل از آنها وجود داشته باشد به امانت داده می‌شوند. هزینه امانت یک پایان‌نامه انگلیسی دو واحد حساب سپرده یا یک فرم درخواست امانت پستی می‌باشد. هزینه کپی هر پایان‌نامه بر روی میکروفیلم ۳۵ میلیمتری یا میکروفیش ۸ واحد و بر روی کاغذ ۱۴ واحد است.

### ۱۱- خدمات فهرست مندرجات جاری (Current Content Services)

این خدمات به چند نوع تقسیم می‌شوند:  
الف) خدمات صفحه مندرجات مجله  
این خدمات یک کپی از اطلاعات فهرست مندرجات هر یک از ۴۹۰۰۰ پایبندی که به صورت جاری به مرکز تامین مدارک می‌رسد را تهیه می‌کند، مشتری می‌تواند عناوین مورد نیاز خود را انتخاب نموده جهت هر یک از عناوین حق عضویت سالانه پرداخت نماید و فهرست مندرجات آنها را به محض ورود به این مرکز دریافت دارد. عناوین قابل دسترس در این سرویس در Current Serial Recived لیست می‌شود و اشتراک سالیانه آن توسط مرکز تامین مدارک امکان‌پذیر است.

### ب) آگاهی‌رسانی عناوین جدید (New Titles Alert)

سرویس آگاهی‌رسانی جاری، سرویس آگاهی‌رسانی عناوین جدید را نیز عرضه می‌کند. با پرداخت حق عضویت سالیانه، می‌توان فهرستی هفتگی از عناوین جدید به عنوان اولین جلد‌های این سرویس را دریافت کرد و سایر قسمت‌ها از طریق همین سرویس دریافت می‌شود.

### ج) فایل Inside Information

این فایل فهرست مندرجات الکترونیکی مجلات (Electronic Table of Contents) می‌باشد که متشکل از اطلاعات فهرست مندرجات ۱۰۰۰۰ عنوان از پرمراجعه‌ترین عناوین مجلات می‌باشد که نشانگر تحقیقات جاری است مشخصات مدارک جدید ظرف ۷۲ - ۴۸ ساعت از زمان رسیدن به مرکز به فایل افزوده می‌شود و بیش از یک میلیون مقاله در هر سال نمایه می‌شود. این فایل شامل اطلاعات ذیل است:

- یک تا چهار نویسنده مقاله
- عنوان مقاله
- جزئیات و شماره مجله
- صفحه
- شماره بازیابی (در صورت اطلاع)
- ISSN
- طبقه‌بندی موضوعی (در محدوده عنوان مجله)
- این فایل از طرف مرکز تامین مدارک بر روی دیسک فشرده نوری (CD-ROM) ماهیانه منتشر می‌شود و در پایان هر سال (دسامبر) شامل

حدود یک میلیون رکورد خواهد بود. همچنین از طریق (ON - LINE) نیز قابل دستیابی است.

### د) فایل Inside Conferencen

دومین محصول از فهرست مندرجات الکترونیکی (Inside Con.) است که حاوی مقالات کنفرانسها، گزارشات و غیره می‌باشد و پیش‌بینی می‌شود سالیانه حدود ۵۰۰۰۰ مقاله از ۱۵ هزار کنفرانس به این مجموعه اضافه شود. با توجه به اینکه انتشارات کنفرانسها به طور گسترده از سراسر دنیا بدون در نظر گرفتن زبان و موضوع جمع‌آوری می‌گردد. این فایل به گونه‌ای طراحی شده است که مشتریان را در جریان دانش عملی قرار دهد.

این فایل شامل اطلاعات زیر است:

- نویسندگان
- عنوان مقاله
- عنوان فهرست مجله و جزئیات شماره هر مقاله
- عنوان جلد
- ویراستار
- تاریخ کنفرانس
- محل برگزاری کنفرانس
- عنوان کنفرانس
- برگزار کننده / ناظر کنفرانس
- ناشر و سال
- ISBN / ISSN
- شماره بازیابی مدرک در مرکز
- طبقه‌بندی موضوعی (در حد عنوان)
- کلید واژه‌ها
- این مجموعه بر روی دیسک فشرده



(CD-ROM) ذخیره می‌شود و به صورت فصلی منتشر می‌شود و در پایان هر سال (دسامبر) حاوی حدود ۵۰۰۰۰۰ مدرک می‌باشد.

## ۱۲- سایر منابع

- الف) مواد چند رسانه‌ای (نوار کاست، اسلاید، دیسکهای کامپیوتری...)
  - ب) روزنامه‌ها (به شکل میکروفیلم)
  - ج) داستان (آثار کلاسیک همراه با تفاسیر)
  - د) موسیقی
  - ه) کتابهای قبل از سال ۱۸۰۱ (امانت داده نمی‌شوند مگر قبلاً میکروفیلم تهیه شده باشند)
  - و) نقشه‌ها
  - ز) گزارشات بررسی بازار
- علاوه بر منابع یاد شده مرکز تامین مدارک هر ساله چندین دوره آموزش در داخل و خارج از مرکز برای مشتریانی که از خدمات مرکز استفاده می‌نمایند به طور روزانه برگزار می‌کند.

## انواع خدمات مرکز تامین مدارک کتابخانه بریتانیا:

### ۱- خدمات استاندارد (Standards Services)

- خدماتی که به شکل استاندارد ارائه می‌شوند به دو صورت هستند:
- الف) خدمات بین‌المللی فتوکپی (قابل استفاده برای کلیه درخواست کنندگان)
- ب) خدمات بین‌المللی امانت (قابل استفاده برای کسانی که برای امانت ثبت‌نام کرده باشند) درخواست‌ها چه برای فتوکپی و چه برای

امانت، می‌تواند به دو صورت ارسال گردد.

### یک: درخواست پستی

دو: درخواستهای خودکار (ART) شامل فاکس، ایمیل (E-mail) و پایگامهای اطلاعاتی میزبان. از محدودیتهای خدمات استاندارد این است که فقط یک مقاله از یک شماره مجله یا یک بخش از کتاب را برای مشتریان شخصی ارسال می‌کند. بنابراین اگر درخواست کننده کتابخانه یا یک سازمان باشد و به مدارک زیادی نیاز داشته باشد بهتر است از خدمات دیگر استفاده نماید.

### ۲- خدمات پرداخت حق مؤلف (Copyright Cleared Services)

در صورتی که خدمات استاندارد نیازهای کمی مراجعه کننده را برآورده نسازد می‌تواند از خدمات پرداخت حق مؤلف استفاده نماید. موارد خاصی را که سرویس پرداخت حق مؤلف در بر می‌گیرد عبارتند از:

- الف) نیاز به کپی بیش از یک مقاله از یک شماره مجله یا یک بخش از کتاب
- ب) افزودن کپی‌ها به مخزن کتابخانه خود
- ج) گردش کپی‌ها در داخل سازمان خود
- د) گرفتن کپی‌های متعدد از یک مقاله
- ه) گرفتن کپی کامل از یک شماره مجله (هنگامی که خارج از چاپ باشد)
- و) گرفتن کپی کامل کتابها (هنگامی که خارج از چاپ باشند)

تفاوت خدمات پرداخت حق مؤلف با خدمات استاندارد در این است که مشتری علاوه بر پرداخت هزینه کپی مطالب مورد نیاز،

حق‌الزحمه مؤلف را نیز پرداخت می‌نماید که این مبلغ جهت تقسیم بین ناشران مربوطه در اختیار می‌گیرد. این مبلغ در مورد هر مدرک مستقلی که برای مشتری تامین می‌گردد دریافت می‌شود.

### ۳- خدمات ممتاز (Premium Services) (ویژه)

علاوه بر خدمات استاندارد و خدمات پرداخت حق مؤلف که بوسیله آن می‌توان مدرکی را بابت هر درخواست با پست هوایی دریافت کرد، این مرکز همچنین خدمات تخصصی دیگری را برای پاسخگویی به نیازهای خاص ارائه می‌نماید. خدمات ممتاز به دو شکل ارائه می‌شود.

الف) خدمات اقدام سریع

ب) خدمات سفارش آسان

### الف) خدمات اقدام سریع (Urgent Action Service)

خدمات اقدام سریع درخواستهایی که از طریق تلفن، فاکس یا Arttel، تا قبل از ساعت ۱۵/۳۰ (به وقت انگلستان) به مرکز تامین مدارک رسیده باشد را در همان روز تهیه و ارسال می‌دارد. درخواستهای مشتری ظرف ۲ ساعت بررسی شده و موارد یافت شده در همان روز از طریق فاکس، پیک یا پست هوایی فرستاده می‌شود. همچنین از طریق فاکس مشتری در جریان پیشرفت درخواستها قرار می‌گیرد. و در صورت لزوم در لیست انتظار قرار می‌گیرد. درخواستهای بعد از ۱۵/۳۰ به روز بعد موکول می‌شوند. برای استفاده از این سرویس نیاز به



ثبت نام قبلی نیست اما ترجیحاً اگر مشتری نزد BL حساب سپرده یا حساب هزینه داشته باشد آسانتر خواهد بود. هزینه تهیه فتوکپی یا امانت هر مقاله بدون هزینه حق مولف و ارسال از طریق پست هوایی ۴ واحد و با فاکس ۷ واحد می باشد.

### ب) خدمات سفارش آسان (The Easy Order Service)

این سرویس توسط دفتر Lexicon عرضه می گردد و می تواند درخواستهای ارسال شده غیر از روش معمول (یک فرم درخواست برای یک مورد) را به انجام رساند. مشتریان می توانند تمام لیستهای درخواست خود را به شکل چاپ کامپیوتری و از طریق پست، فاکس، پایگاه اطلاعاتی میزبان STN یا از طریق Arttel2 ارسال نمایند. دو یا سه روز بعد از دریافت لیست، مدارک توسط پست هوایی یا پیک برای مشتری ارسال خواهد شد. به جهت این که این سرویس شخصی می باشد و توسط یک تیم اختصاصی صورت می گیرد، مشتریان می توانند برای اطلاع از روند پیشرفت کار با دفتر LEXICON تماس حاصل نمایند (کپی هزینه هر مقاله ۲/۵ واحد هر ده صفحه اضافه ۱ واحد - امانت ۴ واحد است).

### ۴- خدمات FAX BACK

با استفاده از این سرویس سرعت تحویل مدارک افزایش و تاخیرات پستی غیرضروری حذف می شود. برای این منظور لازمست حداقل یک شماره فاکس را مشخص کرد تا مدارک درخواستی سریعاً از طریق فاکس ارسال گردد،

چنانچه مشتری بخواهد مدارک درخواستی مستقیماً به آدرس درخواست کننده اصلی برسد می تواند از ۱ تا ۹۹ شماره فاکس (علاوه بر شماره فاکس مرکز یا موسسه مادر) را مشخص کند تا مدارک درخواستی پس از تهیه برای درخواست کننده اصلی ارسال شود. روش FAX BACK فقط برای مشتریانی که دارای حساب سپرده نزد مرکز تامین مدارک می باشند قابل اجراست و لازمست درخواستهای خود را به روش خودکار (تلفن، فاکس، ایمیل، پیوسته) ارسال نمایند. هزینه معمولی کپی به اضافه هزینه ارسال، از حساب سپرده کسر می گردد (هزینه ها به نسبت کشورها متفاوت است).

از محدودیتهای این سرویس این است که درخواستها فقط با مجموعه مرکز تامین مدارک کتابخانه بریتانیا کنترل می شوند. همچنین مقالات بیش از ۳۰ صفحه و مدارکی که بر روی میکروفورم باشند از طریق پست ارسال خواهند شد. برای استفاده از این سرویس ابتدا باید از طریق خدمات مشتریان ثبت نام کرد.

اطلاعات مورد نیاز:

- کد مشتری

- معرفی یک نفر برای تماس (در مواقع ضروری)

- شماره فاکس مشتری

- شماره فاکس جایگزین در همان اداره یا

سازمان (برای استفاده در مواقعی که تماس با شماره اول با اشکال مواجه شود.

- اگر مشتری بخواهد مدارک به اداره یا بخش دیگری غیر از آنچه در بالا ذکر شده، فاکس شود، باید شماره فاکس و نام فرد مورد نظر را ذکر

کند تا مدارک درخواستی پس از تهیه برای درخواست کننده اصلی ارسال شود. روش FAX BACK فقط برای مشتریانی که دارای حساب سپرده نزد مرکز تامین مدارک می باشند قابل اجراست و لازمست درخواستهای خود را به روش خودکار (تلفن، فاکس، ایمیل، پیوسته) ارسال نمایند. هزینه معمولی کپی به اضافه هزینه ارسال، از حساب سپرده کسر می گردد (هزینه ها به نسبت کشورها متفاوت است).

### منبع

International Customer Hand book. 2nd Edition, 1995.

### یادداشتها

1. British Library
2. University of Microfilms International
3. Unesco - Supported Regional Network for The Exchange of Information and Experience in Science and Technology in Asia and The Pacific (ASTINFO)
4. Commonwealth Agricultural Bureaux
5. British Library Document Supply Center.
6. Automated Request Transmission.
7. American Institute of Aeronautics and Astronautics
8. Educational Resources Information Center
9. Food and Agricultural Organization
10. National Aeronautics and Space Administration
11. National Technical Information Services
12. Online Cataloge Library Center
13. British Report Translations and Theses
14. System for Information on Gery Literature in Europe

