



مروری بر خدمات نوین در کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی خدمات تحویل مدرک

سمانه غفاریان قوی نژاد

دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی

کارشناس اشاعه گزینشی اطلاعات کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی، مشهد، ایران. رایانامه: Samanegh@gmail.com

چکیده

خدمات تحویل مدرک، ارسال اطلاعات درخواستی کاربران از منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه‌ها است که به دلیل عدم دسترسی مستقیم کاربر، با توجه به درخواست وی، به شیوه‌های مختلف (پست، ایمیل و ...) از سوی کتابخانه‌ها برای کاربران ارسال می‌شود. خدمات تحویل مدرک در کتابخانه آستان قدس رضوی از سال‌ها پیش و بر اساس نسخ خطی موجود در کتابخانه آغاز گردیده است. با توجه به غنای مجموعه نسخ خطی کتابخانه، ارائه این خدمات همواره گره‌گشای نیازهای اطلاعاتی محققان و پژوهشگرانی بوده که از سراسر دنیا در پی دریافت این اطلاعات بوده‌اند. در حال حاضر با توجه به پیشرفت تکنولوژی و فناوری در کتابخانه و تغییر شیوه‌های اطلاع‌رسانی و خدمات به کاربران، خدمات تحویل مدرک نیز متحول گردیده و ارائه آن با شکل متفاوت و با افزودن دیگر منابع متنوع در حال انجام است.

هدف این پژوهش معرفی خدمات نوین تحویل مدرک الکترونیکی در کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی بوده که ضمن بررسی مزایای آن در جهت افزایش رضایتمندی کاربران، به ارائه تاریخچه‌ای از ایجاد و راه‌اندازی این طرح پژوهشی در کتابخانه آستان قدس رضوی و نمایش تصویری آن در سایت کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی پرداخته است. در پایان پیشنهاداتی در جهت بهبود کیفی این خدمت ذکر می‌شود.

کلیدواژه‌ها: خدمات مجازی، خدمات تحویل مدرک، کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی، تحویل مدرک الکترونیکی، کاربران.

سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی

نشریه الکترونیکی شمس، دوره ۱۱، شماره ۴۴-۴۵، پاییز و زمستان ۱۳۹۸، صص. ۵-۱۴.

مقدمه

خدمات تحویل مدرک (DDS)^۱ یا خدمات تهیه اسناد، به ارسال فیزیکی یا الکترونیکی یک سند از یک مجموعه کتابخانه به محل اقامت یا محل کار یک کاربر کتابخانه، در صورت درخواست وی اشاره دارد. مرحله‌ای که در فرایند خدمات تحویل مدرک به صورت کلی دنبال می‌شود عبارت است از: بررسی و تجزیه و تحلیل درخواست کاربران، شناسایی مکان درخواست کاربر، تهیه کپی یا تصویر از سند یا مدرک اطلاعاتی مورد نیاز، ارسال و تحویل به کاربر با توجه به نوع و قالب درخواست شده توسط وی می‌باشد (چاترجی، ۲۰۱۷). همچنین ویکی پدیا^۲ (۲۰۱۴) خدمات تحویل مدرک را مرتبط با خدمات امانت بین کتابخانه‌های بیان نموده که علاوه بر کارکرد امانت بین کتابخانه‌ای به ارائه مقالات مجلات و نسخ از منابع دیگر به کاربر با پرداخت هزینه، از جمله هزینه‌های پستی و یا کپی و تهیه تصویر از مدرک می‌پردازد که با مرور این تعاریف می‌توان خدمات تحویل مدرک را، نسخه‌برداری از سند و منبع اطلاعاتی به صورت الکترونیکی آن؛ به منظور ارسال به شرکت‌ها یا مؤسسات خارج از سازمان جهت انتفاع و یا دریافت هزینه عملیاتی و تهیه و برقراری امکان دسترسی به مدرک اعم از منتشر شده یا منتشر نشده، در شکل چاپی یا غیرچاپی، بنابر درخواست در قبال دریافت وجه یا مفاد یک قرارداد برای یک فرد یا سازمان (زارع، ۱۳۸۶) دانست.

خدمات تحویل مدرک دیجیتالی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از جمله خدماتی نوینی است که پژوهشگران بسیاری با تهیه پرسشنامه و مصاحبه از توجه به درک و نیاز کاربران به منظور مطالعه ارزیابی اثربخشی این نوع خدمت در کتابخانه‌ها تحقیقات علمی زیادی را انجام داده که در اکثر این پژوهش‌ها، کاربرانی که از خدمات تحویل مدرک در کتابخانه‌ها بهره جسته‌اند، از نحوه پاسخگویی کتابداران، تسهیل و سرعت دسترسی به منابع، وضوح و کیفیت منابع اطلاعاتی در این نوع خدمت بالاترین سطح رضایتمندی را ارزیابی کرده‌اند. نتایج این پژوهش‌ها در تعامل میان کاربران و سامانه خدمات تحویل مدرک کتابخانه‌های دیجیتالی نشان داد که توسعه این خدمت ضمن تسریع و تسهیل در دسترسی انواع منابع اطلاعاتی، یک ابزار مهم تصمیم‌گیری مناسب برای نیازهای ویژه پژوهشگران خاص محسوب شده و از لحاظ اقتصادی هم برای کتابخانه‌ها و هم کاربران مقرون به صرفه می‌باشد (کومار و بارایان، ۲۰۱۵).

ویژگی‌های خدمات تحویل مدرک

از آنجایی که خدمات تحویل مدرک به عنوان مکمل خدمات اشاعه اطلاعات گزیده نقش عمده‌ای دارد و به شدت وابسته به دریافت منابع اطلاعاتی جدید است و با کسب این منابع است که اشاعه اطلاعات گزیده می‌تواند کاربران را روزآمد نگه دارد؛ خدمات اشاعه اطلاعات معمولاً به گونه‌ای طراحی می‌شود که اطلاعات درخور، به شکل سازگار و در زمان

¹ Document delivery services

² http://en.wikipedia.org/wiki/Interlibrary_loan (This page was last modified on 17 July 2014 at 07:36)

مناسب به استفاده‌کننده نیازمند ارائه شود که مصداق بارز این نوع پاسخگویی، خدمات تحویل مدرک بوده و دربردارنده ویژگی‌های زیر است:

۱. تأمین نیازهای اطلاعاتی کاربران و مراجعان در جهت افزایش رضایت بیشتر
۲. افزایش خدمات به کاربران مناطق دور دست و سایر کتابخانه‌هایی که فاقد منابع اطلاعاتی خاص هستند
۳. کیفیت بالای تصاویر الکترونیکی نسبت به نسخه‌های چاپی (کپی، فاکس و ...)
۴. ارسال اطلاعات به صورت الکترونیکی (پست الکترونیک، شبکه‌های اجتماعی، صفحه شخصی کاربر و ...)
۵. سرعت در دسترسی به انواع منابع اطلاعاتی به صورت دیجیتالی
۶. صرفه‌جویی در هزینه کپی منابع و هزینه پستی (یوسفی، ۲۰۰۸).

تاریخچه خدمات تحویل مدرک در آستان قدس رضوی

با توجه به بررسی و تحقیقات به عمل آمده، کتابخانه آستان قدس رضوی در دوره‌های صفویه، قاجاریه و پهلوی اول بر اساس سنت حسنه وقف و اهداء طبق شرایط و ضوابط ذکرشده توسط واقفان؛ به امانت گسترده منابع غنی وقفی خود می‌پرداخت.

به مرور زمان ارائه خدمات سنتی به مراجعان خاص دستخوش تغییراتی شد. چنان که همزمان با راه اندازی بخش فیلمتک در سال ۱۳۵۱ به منظور تهیه میکروفیلم، تصاویر نسخ خطی موجود در سازمان بر اساس درخواست محققان، اساتید دانشگاه‌ها و اتباع خارجی، یک نسخه در قبال هزینه تعیین شده به آنان ارائه می‌شد. پس از آن در سال ۱۳۶۵ با گسترش مجموعه و افزایش درخواست مراجعان، اقدامات اولیه برای تدوین و تهیه آیین‌نامه‌ها و فرم‌های ویژه به منظور سهولت در دستیابی مراجعان به نسخ صورت گرفت که در پی آن امکان دسترسی به نسخ خطی با ارائه نسخه میکروفیلم، عکس و کپی از نسخه برای مراجعان غیرحضور از طریق فکس و پست امکان‌پذیر شد.

در فاصله زمانی میان ۱۳۷۵ تا ۱۳۸۴ به خاطر عملکرد کتابداران و مدیران، کتابخانه مرکزی در این دوره بیشترین تغییرات در نحوه خدمات دهی به مراجعان را تجربه کرد که می‌توان خدمات تحویل مدرک در اداره مخطوطات را نمونه بارز و برجسته آن برشمرد. به دلیل گسترش روند فعالیت‌های بخش میکروفیلم که زیرمجموعه اداره مخطوطات محسوب می‌شد، تصاویر نسخ خطی و میکروفیلم‌های تهیه شده از نسخ خطی سایر کتابخانه‌های وابسته آستان قدس رضوی چه در داخل کشور و چه در خارج از طریق ذخیره بر روی لوح فشرده، پست الکترونیکی، پست (سفارشی، پیش‌تاز و عادی) در اختیار مراجعان در قبال دریافت هزینه قرار می‌گرفت. با گذشت زمان و درست نقطه مقابل اداره مخطوطات در سال ۱۳۸۵ با گسترش ساختار اداری مدیریت اسناد و مطبوعات، این مدیریت هم با تدوین آیین‌نامه‌ای کامل در خصوص ارائه اسناد، تصاویر تاریخی و عکس‌های موجود در بایگانی به ارائه خدمات تحویل مدرک به صورت گسترده‌ای پرداخت. در مجموع دو قطب مهم کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی از نظر انواع منابع اطلاعاتی، یعنی اداره مخطوطات و مدیریت اسناد به صورت مجزا به سرعت در حوزه خدمات تحویل مدرک پیشرفت‌های قابل توجهی نمودند (فریدونی و

زبردست، ۱۳۹۵)؛ ولی با گذشت حدود ۲۰ سال از پیشرفت و گسترش انواع خدمات اطلاعاتی به مراجعان در کتابخانه مرکزی و ایجاد و راه‌اندازی مدیریت کتابخانه دیجیتال (افتتاح وبسایت کتابخانه دیجیتال) در سال ۱۳۹۲ طرح پژوهشی خدمات تحویل مدرک، برای دسترس‌پذیری تمام منابع (چاپی، سنگی، خطی، الکترونیکی و دیجیتالی) موجود در مدیریت کتابخانه دیجیتال سازمان اجرا و پیاده‌سازی شد.

به طور کلی، هدف مدیریت کتابخانه دیجیتال از ایجاد سامانه خدمات تحویل مدرک (DSS)، تسهیل در امر دسترسی مراجعان و کاربران به انواع منابع علمی و ادبی نفیس موجود در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی است که کاربر بدون توجه به بعد مسافت و راه دور از طریق وبسایت کتابخانه دیجیتال، نسخه الکترونیکی مدرک مورد درخواست خود را پس از جستجو در سایت در قالب تصویر در قبال هزینه مشخصی دریافت نماید. البته دریافت نسخه اسکن شده مدرک با کیفیت مناسب، طبق شرایطی به شرح زیر ارسال می‌شود:

الف: درخواست کاربر با توجه به آیین‌نامه‌ها و ضوابط موجود، بررسی شده و پس از دریافت مجوز از طرف کارشناسان ذی‌صلاح، هماهنگی‌های لازم برای ارسال انجام می‌شود که در حوزه نسخ خطی و چاپ سنگی تکمیل فرم تعهدنامه الکترونیکی مخطوطات الزامی است. علاوه بر آن، در برخی موارد به دلیل فوق نفیس بودن نسخ، ارائه مدارکی خاص از جمله ارائه هویت دانشجویی، تأییدیه پروپوزال پایان‌نامه و رزومه فعالیت‌های علمی کاربران ضروری است.

ب: رعایت حق مؤلف به همراه هزینه تهیه تصویر از منابع اطلاعاتی

معرفی سامانه خدمات تحویل مدرک کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی

- ابتدا برای ورود به سامانه خدمات تحویل مدرک باید از طریق وبسایت کتابخانه دیجیتال <http://digital.aqlibrary.ir> اقدام نمود که (در گوشه سمت راست) دو گزینه ورود و ثبت نام را می‌توان مشاهده نمود.



شکل ۱. صفحه اصلی وبسایت کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی به همراه گزینه جستجو

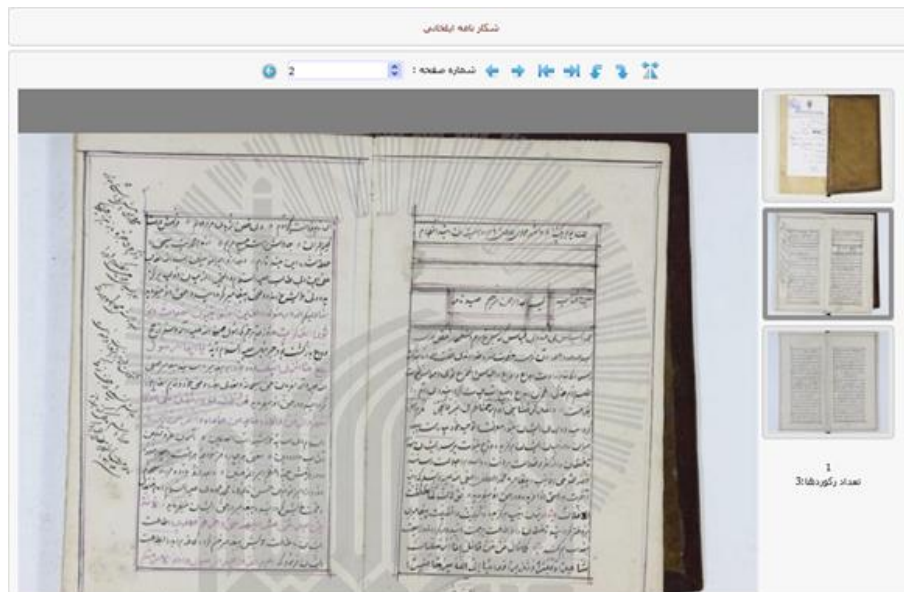
در قسمت ثبت نام بعد از درج برخی اطلاعات فردی از جمله (نام و نام خانوادگی و آدرس ایمیل و شماره تماس) و تکمیل اطلاعات اولیه؛ متقاضی به عضویت کتابخانه دیجیتال در می‌آید و با وارد کردن نام کاربری و گذرواژه خود می‌تواند وارد سامانه شده و به جستجو بپردازد.

شکل ۲. صفحه ثبت نام کاربر در کتابخانه دیجیتالی آستان قدس رضوی

در مرحله بعد می‌توان از گزینه جستجو به همراه جستجوی ساده یا پیشرفته برای بازیابی منابع استفاده کرد. هنگام جستجو در سمت راست تصویر کوچکی از صفحه عنوان اسکن شده منبع را می‌توان رؤیت نمود.

شکل ۳. صفحه جستجوی پیشرفته

در این قسمت در گزینه جستجوی پیشرفته، پس از جستجوی عنوان یا هر یک از اطلاعات کتاب‌شناختی منبع درخواستی، می‌توان منبع مورد نیاز را بازبازی نمود. نسخه نمایشی با عنوان «مشاهده منبع» قابل ملاحظه است و در صورت نیاز برای دسترسی به اصل منبع گزینه «دریافت نمونه منبع» لحاظ شده است.



شکل ۴. صفحه نمایش، رؤیت و تورق منبع درخواستی

در صورت نیاز به دریافت صفحات قابل رؤیت می‌توان از گزینه «درخواست مدرک» که با مشخص کردن تعداد صفحات قابل مشاهده است، استفاده کرد.

درخواست مدرک

 روش ارسال مدرک قالب مدرک

درخواست کل منبع

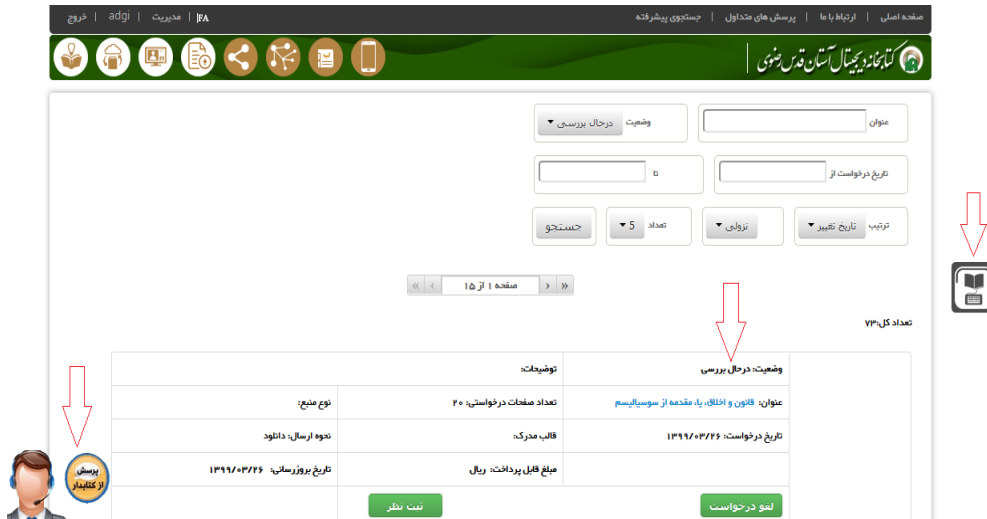
 تا از صفحه

کتاب مورد نظر جلدی نیست شماره جلد

توضیحات

شکل ۵. نحوه انتخاب تعداد صفحات توسط کاربر

انتخاب صفحات درخواستی باید شامل فقط ۲۰ صفحه بوده و کاربر به دلیل رعایت حق مؤلف و ناشر باید فاصله صفحات را طبق آیین‌نامه رعایت نماید.



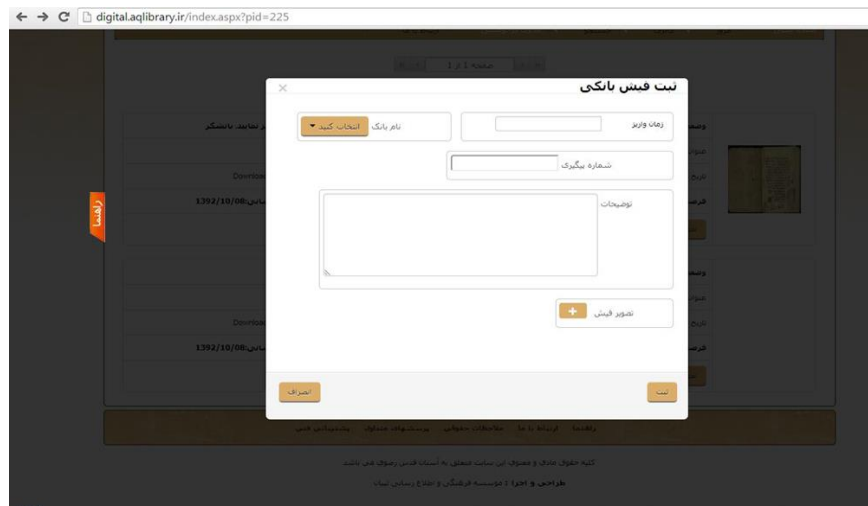
شکل ۶. صفحه پروفایل شخصی کاربر

در سمت راست این صفحه تصویر کتابی نمایان است که مربوط به گزینه انتخاب «منابع درخواستی کاربر» است و در قسمت وسط صفحه، وضعیت انتخاب منبع مشخص می‌شود که با گزینه «در حال بررسی» قابل رؤیت است و بدین منظور است که منبع درخواستی کاربر در دست اقدام است. در سمت چپ صفحه هم می‌توان تصویر پرسش از کتابدار را ملاحظه نمود که به صورت آنلاین کارشناس مربوطه در حال پاسخگویی به کاربران است.



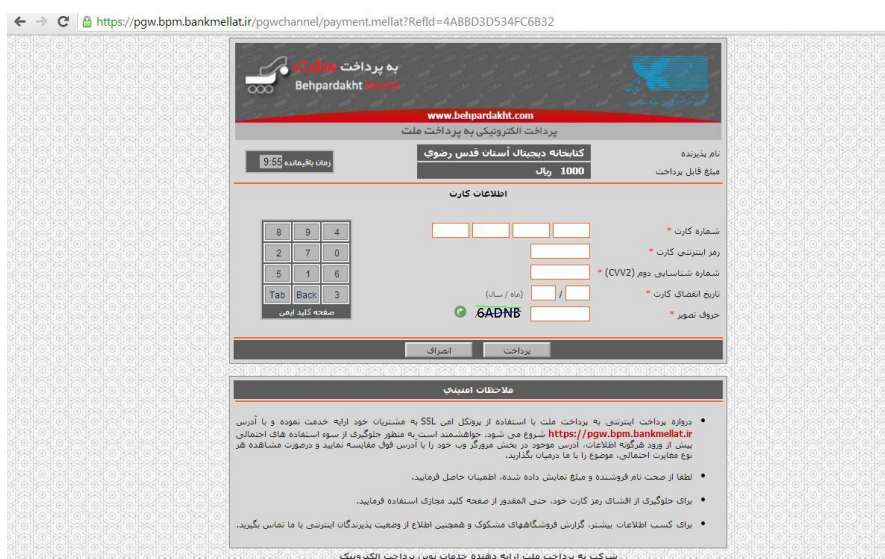
شکل ۷. صفحه پروفایل شخصی کاربر برای تعیین هزینه با گزینه، وضعیت در انتظار پرداخت

به طور کل، پس از بررسی درخواست کاربر توسط کارشناس سامانه، جهت بررسی و تأیید مدرک درخواستی، درخواست کاربر به نمایندگان هر حوزه ارجاع داده می‌شود، که واحد میکروفیلم به سرعت برای تهیه تصویر از مدرک درخواستی اقدام و سپس هزینه تهیه تصویر درخواستی طبق آیین نامه توسط کارشناس سامانه تعیین شده و در آخر هم از طریق پست الکترونیکی و هم پروفایل شخصی کاربر به وی اطلاع داده می‌شود.



شکل ۸. ثبت فیش بانکی در صفحه مدارک درخواستی در کتابخانه دیجیتالی آستان قدس رضوی

کاربر می‌تواند از طریق گزینه ثبت فیش (شکل ۷) و یا پرداخت آنلاین (شکل ۸) مبلغ مدنظر را به حساب سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی واریز کند. در این مرحله و پیش از ثبت فیش و یا پرداخت الکترونیکی در صورت پشیمانی می‌تواند با کلیک بر روی گزینه «لغو درخواست»، تقاضای خود را لغو نماید.



شکل ۹. درگاه بانک ملت جهت پرداخت الکترونیکی

لازم به ذکر است که پاسخگویی به درخواست‌های ثبت شده، به دلیل کثرت سفارش منابع دیجیتال از سوی کاربران و نیاز به اعلام نظر کارشناسان مربوطه برای صدور مجوز، مشمول زمان از یک هفته تا ده روز خواهد بود. برای ارتباط با کتابخانه دیجیتال، کاربران می‌توانند از طریق ورود به سامانه و ثبت نام از طریق تکمیل فرم درخواست اقدام نمایند و اگر کاربران از پست الکترونیکی، شبکه‌های اجتماعی، تلفن، پرسش از کتابدار یا به صورت حضوری درخواست خود را مطرح نمایند با راهنمایی کارشناس خدمات تحویل مدرک، به استفاده از سامانه و تعامل دوسویه با آن ترغیب می‌شوند.

نتیجه‌گیری

خدمات تحویل مدرک، دارای قدمت طولانی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است. این خدمت در ابتدا از طریق ارسال تصویر فیزیکی از منبع اطلاعاتی برای کاربران کتابخانه‌هایی که فاقد منابع اطلاعاتی مورد درخواست کاربر بودند در قالب ایجاد تفاهم‌نامه‌هایی از امانت بین کتابخانه‌های رواج یافت. با رشد و پیشرفت پدیده‌های نوظهور در تکنولوژی اطلاعات و همگامی کتابخانه‌ها با این فناوری؛ در نوع خدمات، محمل‌های اطلاعاتی و ابزارهای دیگر برای دستیابی به انواع منابع اطلاعاتی تغییرات شگرفی پدیدار گشت. البته در دهه‌های اخیر، کتابخانه‌های هیبریدی و دیجیتالی با تأکید در ارائه انواع خدمات نوین برای ارتقاء سطح رضایت کاربران، از این فرایند استقبال نموده و همزمان با گسترش تغییر و تحولات در حوزه فناوری، ارائه این خدمت تا حدودی دستخوش دگرگونی‌های فنی نیز قرار گرفت؛ چرا که ارسال انواع منابع اطلاعاتی از طریق پست، دورنگار و کپی به قالبی از تهیه تصویر (اسکن) و ارسال آن از طریق پست الکترونیکی، شبکه‌های اجتماعی و صفحه شخصی کاربر در سامانه خدمات تحویل مدرک تغییر نمود.

لازم به ذکر است که بهره‌مندی از سرویس خدمات تحویل مدرک در خدمات کتابخانه‌ها، موجب تولید ارزش افزوده در زمینه درآمدزایی و سودآوری در کتابخانه‌ها خواهد شد و همچنین دستیابی کاربران به انواع منابع اطلاعاتی بدون توجه به بعد مسافت، وضعیت جغرافیایی و مهمتر از آن، التفات به مبحث صرفه‌جویی در زمان و هزینه، از دیگر مزایای این خدمت است که مورد توجه بسیاری از مراکز علمی- فرهنگی و خدماتی قرار گرفته است. این صرفه‌جویی برای پژوهشگران خاص و کاربران حقیقی و حقوقی متقاضی منابع اطلاعاتی در کتابخانه‌های دیجیتالی، افزایش رضایتمندی، خشنودی و در نهایت رغبت و تمایل به استفاده دائمی از کتابخانه‌های دیجیتالی را در بر خواهد داشت. در همین راستا کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی با توسعه فعالیت‌های مدیریت فضای مجازی، در سال ۱۳۹۳ سامانه خدمات تحویل مدرک را ایجاد و با تکمیل فرایند این خدمت که در گام اول بررسی و تأیید درخواست کاربر و سپس پیگیری برای تهیه تصویر و اقدام به ارسال منبع از طریق پروفایل شخصی این سامانه می‌باشد، اقدام نموده است. شایان ذکر است، بررسی‌های به عمل آمده، از طریق خدمت مدیریت ارتباط با مشتری^۱ CRM که نوعی رضایت‌سنجی از خدمات و

¹ Customer Relationship Management

آگاهی از نیازهای کاربران است، نشان داده که راه اندازی و ارائه این نوع خدمت نوین با اقبال بسیاری از پژوهشگران و کاربران خاص مواجه شده است. در طی ۶ سال که از ایجاد و پیاده‌سازی این سامانه می‌گذرد، به دلیل افزایش درخواست‌های کاربران از اقصی نقاط ایران و حتی کاربران کشورهای عرب زبان و شرق‌شناسان، حدود ۲۰ هزار کاربر از انواع منابع اطلاعاتی کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی به صورت دیجیتالی از طریق سامانه خدمات تحویل مدرک بهره‌جسته‌اند.

در پایان باید خاطر نشان ساخت که در حال حاضر امکان استفاده از خدمات تحویل مدرک از طریق نرم‌افزار کتابخانه دیجیتال همراه (اندرویدی) نیز وجود دارد. از برنامه‌های در دست اقدام برای گسترش بیشتر این سامانه، می‌توان امکان اتصال و بهره‌گیری از امکانات نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری CRM کتابخانه دیجیتال را نام برد که افزایش میزان رضایت و بازخورد کاربران و بالابردن سطح کیفی خدمات را در پی خواهد داشت.

منابع

- زارع، امین (۱۳۸۶). خدمات تحویل مدرک: مبانی نظری. *مجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران*.
 فریدونی، حسنعلی؛ زبردست، مریم (۱۳۹۵). نگاهی به خدمات تحویل مدرک در اداره مخطوطات کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی. *نشریه الکترونیکی شمس*، ۸، (۳۲-۳۳)، ۱-۲۳
 یوسفی، احمد (۱۳۸۹). اشاعه اطلاعات. *دائرة المعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی*. بازبینی‌شده در ۲۱ سپتامبر ۲۰۰۸.

References

- Chatterjee, A. (2017). In *Elements of Information Organization and Dissemination*. available at: <https://www.sciencedirect.com/topics/social-sciences/document-delivery11>.
- Vijayakumar, J. K., & Al Barayyan, F. (2015), The role of the document delivery service at an evolving research library in Saudi Arabia, *Interlending & Document Supply*, 43(1), 41-46. <https://doi.org/10.1108/ILDS-01-2014-0011>
- Wikipedia (2014). Interlibrary loan. available at: http://en.wikipedia.org/wiki/Interlibrary_loan
<http://portal.nlai.ir/daka/Wiki%20Pages/%D8%A7%D8%B4%D8%A7%D8%B9%D9%87%20%D8%A7%D8%B7%D9%84%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA.aspx>
- Document Delivery: Best Practices and Vendor Scorecard – 2012 Update
<http://info.reprintsdesk.com/Portals/28841/docs/outselldocdel-rd.pdf>
- MacMillan (1992). *Dictionary of Modern Economics*.