

آسیب‌شناسی طرح تأمین مدرک (برای کتابخانه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری) با تأکید بر کتابخانه‌های دانشگاه تهران

دکتر عباس حری

استاد گروه آموزشی کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تهران

امین زارع

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تهران

چکیده

هدف: طرح تأمین مدرک (برای کتابخانه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری) در سال ۱۳۷۸ و در پی بحران کاهش سهمیه ارزی خرید منابع، آغاز به کار کرد. بررسی چگونگی شکل‌گیری، اجرا و توقف طرح تأمین مدرک و همچنین سنجش میزان رضایت کتابداران از مهم‌ترین هدف‌های این پژوهش است. **روش:** در این پژوهش از دو روش سندی و پیمایشی استفاده شده است. برای گردآوری اطلاعات، علاوه بر مطالعه مستندات طرح تأمین مدرک و مصاحبه با دست‌اندرکاران، از ابزار پرسشنامه نیز استفاده گردیده است. **یافته‌ها:** روشن ساختن نقاط قوت، ضعف و تأثیرات این طرح بر کتابخانه‌های مورد مطالعه از مهم‌ترین یافته‌های این پژوهش است.

واژه‌های کلیدی: تأمین و تحویل مدرک، طرح تأمین مدرک. وزارت علوم، تحقیقات و فناوری. دانشگاه تهران، کتابخانه، مجموعه‌سازی اشتراکی.

مقدمه

تولید اطلاعات و توسعه دانش بشری در سده بیستم رشدی شتابان داشته است به گونه‌ای که از این پدیده به عنوان انفجار اطلاعات یاد می‌کنند. در کنار این گسترش کمی و کیفی دانش بشری که همراه با افزایش قیمت منابع اطلاعاتی بوده، منابع مالی کتابخانه‌ها در حال سکون یا حتی کاهش است. کاهش بودجه کتابخانه‌ها در دهه ۱۹۹۰ همراه با رشد سریع انتشارات و بالا رفتن قیمت منابع اطلاعاتی، اتکا به مجموعه یک کتابخانه را به امری غیرممکن بدل ساخته است. با توجه به این مسائل، اتخاذ سیاست تهیه و نگهداری تمامی منابع مورد نیاز توسط یک کتابخانه مفروض امکان‌پذیر به نظر نمی‌رسد. به همین دلیل امروزه مفهومی جدید در ادبیات کتابداری و اطلاع‌رسانی مطرح است که از آن به عنوان «دسترسی در برابر مالکیت»^۱ یا «دسترسی در برابر نگهداری»^۲ یاد می‌شود (عصاره و حیدری، ۱۳۸۳).

برخی از دلایل لزوم همکاری و اشتراک در تهیه منابع اطلاعاتی عبارتند از:

- پدیده انفجار اطلاعات و رشد روزافزون دانش بشری؛
- توسعه فناوری‌های نوین بویژه در حوزه اطلاعات و ارتباطات؛
- رشد روزافزون قیمت منابع اطلاعاتی؛
- سکون یا حتی کاهش بودجه کتابخانه‌ها؛
- افزایش تقاضا برای اطلاعات؛
- عدم تناسب میان نیازها و منابع موجود در کتابخانه‌ها؛
- محدودیت فضای نگهداری (علیدوستی، ۱۳۸۰).

خدمات تحویل مدرک به عنوان یکی از راه‌حل‌های غلبه بر این محدودیت‌ها از دستاوردهای قرن بیستم است (کیندر، ۱۹۹۹). تحویل مدرک عبارت است از تهیه 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. خدمات تحویل مدرک را برخی خدمات تأمین مدرک نیز می‌خوانند در حالی که

به نظر می‌رسد تأمین مدرک در حوزه فراهم‌آوری و مجموعه‌سازی است و تحویل مدرک در حوزه خدمات اشاعه اطلاعات (عصاره و حیدری، ۱۳۸۳).

بیان مساله

کتابخانه‌های دانشگاهی همواره دارای نقشی مهم در فرایند پژوهش بوده‌اند. حیات علمی یک دانشگاه تا حد زیادی منوط به وجود کتابخانه‌های بزرگ و گسترده چه از نظر کمی و چه از نظر کیفی در آن دانشگاه است. کتابخانه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری جمهوری اسلامی ایران نیز از این امر مستثنی نیستند. در اواسط دهه ۱۳۷۰، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری با مسائل عدیده‌ای در زمینه تأمین بودجه تهیه منابع اطلاعاتی برای دانشگاه‌ها روبرو بود، به گونه‌ای که دیگر خرید و تهیه تمامی مجلات علمی که تا پیش از این توسط این وزارت تهیه می‌شد امکان‌پذیر نبود. لذا در سال ۱۳۷۸ مصادف با سال ۱۹۹۹ طی طرحی موسوم به «طرح تأمین مدرک (برای کتابخانه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری)» سه کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران، مرکزی تربیت مدرس، و منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز به عنوان محل نگهداری مجلات علمی تعیین شدند و مقرر گردید تا بقیه کتابخانه‌های تحت پوشش وزارتخانه از طریق خدمات تحویل مدرک اقدام به تهیه کپی مقالات و مدارک مورد نیاز خود از یکی از این سه کتابخانه نمایند. با توجه به این امر تمامی کتابخانه‌های دانشگاهی در سطح کشور از دریافت مستقیم نشریات خارجی محروم گشتند و جهت صرفه‌جویی در هزینه‌ها و استفاده مشترک، سهمیه آنان به یکی از سه کتابخانه یاد شده در بالا اختصاص داده شد.

طرح تأمین مدرک سه سال پس از آغاز یعنی در سال ۱۳۸۰ متوقف شد. این امر بسیاری از کتابخانه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری را با معضل جدیدی مواجه ساخت، زیرا در پی اجرای طرح یاد شده سهمیه دریافت مجلات کتابخانه‌ها حذف شده بود، اما پس از توقف طرح، بودجه قطع شده خرید مجلات برخی از کتابخانه‌ها مجدداً، به طور کامل تخصیص داده نشد و این

امر باعث گردید تا بسیاری از کتابخانه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری قادر به ترمیم مجموعه مجلات خارجی خود و یا ادامه اشتراک آنها نباشند.

تعریف عملیاتی

آسیب شناسی: منظور بررسی طرح تأمین مدرک از جنبه روش اجرا و بررسی رضایت کتابخانه‌های جامعه تحقیق و نیز حفظ مجموعه نشریات خارجی و پیامدهای احتمالی این طرح است.

طرح تأمین مدرک: طرح تهیه متمرکز نشریات ادواری توسط سه مرکز در حوزه ملی و ارائه خدمات تصویربرداری و حفظ لاقط یک نسخه چاپی در کشور از هر نشریه مورد نیاز.

کتابخانه‌های دانشگاه تهران: منظور کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه تهران و همچنین کتابخانه‌های موسساتی است که از نظر سازمانی مستقل بوده و مستقیماً زیر نظر رئیس دانشگاه اداره می‌شوند (جمعاً ۲۱ کتابخانه). کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران چون یکی از مجریان طرح تأمین مدرک و محل نگهداری مجلات خارجی بود از جامعه پژوهش خارج گردید.

پرسش‌های اساسی

۱. نحوه شکل‌گیری طرح تأمین مدرک چگونه بود؟
۲. نحوه اجرای طرح تأمین مدرک چگونه بود؟
۳. طرح تأمین مدرک در چه زمان و به چه دلایلی متوقف شد؟
۴. کتابخانه‌های دانشگاه تهران تا چه اندازه به مجریان این طرح در تأمین نشریات خارجی اعتماد داشتند؟
۵. میزان استفاده کتابخانه‌های دانشگاه تهران از خدمات طرح تأمین مدرک چه مقدار بود؟
۶. نظر کتابخانه‌های دانشگاه تهران در مورد کیفیت ارائه خدمات در قالب طرح چیست؟

۷. نظر کتابخانه‌های دانشگاه تهران در مورد سرعت ارائه خدمات در قالب طرح چیست؟
۸. بودجه ارزی خرید مجلات پس از توقف طرح چه تغییری یافت؟
۹. کدامیک از سه مجری خدمات بهتری ارائه داده اند؟

هدف و فایده پژوهش

هدف: الف. بررسی چگونگی شکل‌گیری و اجرای طرح تأمین مدرک؛ ب. بررسی میزان رضایت کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه تهران و نظرات آنان درباره طرح تأمین مدرک.

فایده: با انجام این پژوهش طرح تأمین مدرک به طریقی مستند شده و تأثیرات احتمالی توقف طرح تأمین مدرک بر کتابخانه‌های دانشگاه تهران و همچنین نظرات این کتابخانه‌ها درباره نحوه اجرای طرح مشخص خواهد شد. با مشخص شدن موارد یاد شده، می‌توان پیشنهادات کاربردی برای ادامه طرح یا ارائه طرحی جدید مطرح نمود.

روش تحقیق و جامعه پژوهش

در این پژوهش از دو روش سندی و پیمایشی استفاده شده است و جهت گردآوری اطلاعات، علاوه بر مطالعه مستندات طرح تأمین مدرک و مصاحبه با دست اندرکاران، جهت بررسی نظرات کتابخانه‌های تحت پوشش (با تأکید بر کتابخانه‌های دانشگاه تهران) درباره طرح تأمین مدرک از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. در بخش مربوط به نحوه شکل‌گیری و اجرا و توقف طرح تأمین مدرک، جامعه مورد مطالعه نیز عبارت است از مجریان طرح یعنی کتابخانه‌های مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران، مرکزی تربیت مدرس، و منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز و دست اندرکاران طرح تأمین مدرک در دفتر تهیه و توزیع کتب و نشریات وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در سال‌های ۱۳۷۸-۱۳۸۵ و در بخش مربوط به بررسی نظرات کتابخانه‌های تحت پوشش درباره طرح تأمین

مدرک جامعه مورد مطالعه عبارت است از کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه تهران.

مطالعات پیشین

الف. در ایران

محسنی (۱۳۷۶) در پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد خود تحت عنوان «بررسی چگونگی دسترسی به مقالات غیر فارسی در مراکز آموزشی و تحقیقاتی وزارت جهاد» که با استفاده از روش پیمایشی انجام شد، وضعیت دسترسی را از جهات همکاری بین‌کتابخانه‌ای، استفاده از خدمات کارگزاران اطلاعات، سرعت دسترسی، میزان دسترسی، قیمت، سهولت استفاده از خدمات تحویل مدرک، امکانات، لوازم و تجهیزات، و نیروی انسانی در مراکز آموزشی و تحقیقاتی وزارت جهادسازندگی بررسی نمود. نتایج این پژوهش نشان داد که سرعت دسترسی به اطلاعات و امکانات و تجهیزات موجود در مراکز آموزشی و تحقیقاتی وابسته به وزارت جهاد وضعیت مطلوبی ندارد.

غفاری (۱۳۷۶) در پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد خود با نام «بررسی وضعیت تهیه و تحویل مدرک در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های جامع شهر تهران»، توان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران را از نظر مکان‌یابی، ارائه مدارک، شناسایی مشکلات مربوط به دستیابی به مدارک، و پیشنهادها و راه‌حلهایی برای دسترسی به مدارک و به کارگیری فناوری‌های نوین در این زمینه، ارائه نمود. یافته‌های این تحقیق نشان داد که طولانی بودن زمان تحویل مدارک، یکی از مهمترین مشکلات پیش روی کتابخانه‌های دانشگاه تهران در زمینه ارائه خدمات تحویل مدرک است ضمن اینکه بیشترین استفاده مربوط به تقاضای مقالات از کتابخانه بریتانیا و توسط دانشجویان کارشناسی‌ارشد بوده است. این تحقیق با استفاده از روش پیمایشی انجام شد.

کولائی‌ان (۱۳۷۸) در پیمایش خود خدمات تحویل مدرک را در مراکز وابسته به وزارت جهاد سازندگی بررسی کرد و به این نتیجه رسید که بیشترین استفاده خدمات تحویل مدرک کتابخانه بریتانیا صورت گرفته است.

صنعت‌جو (۱۳۷۹) در پژوهش خود تحت عنوان «خدمات تحویل مدرک در مراکز تحقیقاتی وزارت جهاد سازندگی» که به روش پیمایشی انجام شد، متغیرهای موضوع فعالیت، توزیع جغرافیایی و نیروی انسانی و خدمات تحویل مدرک در مراکز تحقیقات وابسته به وزارت جهاد سازندگی را مورد بررسی قرار داد. وی در این پژوهش به این نتیجه رسید که حوزه منابع طبیعی به لحاظ موضوعی، فعال‌ترین حوزه موضوعی است و قابلیت مراکز را نیز در ارائه خدمات تحویل مدرک ضعیف ارزیابی نمود.

حیدری (۱۳۸۳) در پیمایشی دیگر تحت عنوان «بررسی وضعیت خدمات تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای در ایران» به این نتیجه دست یافت که ۵۷/۵ درصد از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی داخلی از خدمات تحویل مدرک خارج از کشور استفاده می‌نمایند و ۹۷/۵ درصد این مراکز هم در زمینه خدمات تحویل مدرک داخل کشور فعالیت می‌نمایند. ضمناً ۵۸/۸ درصد از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی داخلی استفاده‌کننده از خدمات تحویل مدرک خارج از کشور، از مرکز تهیه مدرک کتابخانه بریتانیا استفاده می‌نمایند بر اساس این پژوهش مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران هم با تهیه اطلاعات برای ۳۹ درصد از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی داخلی، بیشترین خدمات را در بین مراکز داخلی تحویل مدرک، ارائه می‌نماید.

ب. در خارج از ایران

خدمات تحویل مدرک در میان پژوهشگران خارجی بسیار مورد توجه بوده است، اما بسیاری از پژوهش‌های انجام شده در سطح جهان یا معطوف به جنبه‌های نظری تحویل مدرک است یا به گونه‌ای است که ارتباط زیادی با پژوهش حاضر ندارند. از میان منابع خارجی، موارد ذیل قرابت بیشتری با پژوهش کنونی دارند.

بوزارد^۳ (۱۹۸۵) در پژوهش خود به بررسی برنامه همکاری در خرید و استفاده مشترک از منابع اطلاعاتی در دانشگاه کالیفرنیا^۴ پرداخت. نتایج این

پژوهش حاکی از آن بود که ۹ پردیس دانشگاه کالیفرنیا با همکاری در این طرح، توانستند صرفه‌جویی قابل توجهی از نظر بودجه خرید منابع اطلاعاتی داشته باشند. هویسون^۵ و کیلیون^۶ (۱۹۹۵) در مقاله‌ای مروری با عنوان «تحویل مدرک تجاری از منظر کتابخانه‌های دانشگاهی» به بحث پیرامون تحویل مدرک به صورت انتفاعی، انتخاب کارگزار، توسعه مجموعه و مسائل پیش روی خدمات انتفاعی تحویل مدرک در کتابخانه‌های دانشگاهی پرداخته است. آنان تحویل مدرک تجاری را برای کتابخانه‌های دانشگاهی امری لازم دانستند.

اور^۷ و دنیس^۸ (۱۹۹۶) در پژوهشی پیمایشی تحت عنوان «تحویل مدرک بدون واسطه و پرسنل دانشگاهی در دانشگاه کوئینزلند مرکزی» ارائه و دسترس‌پذیر ساختن پایگاه‌های اطلاعات پیوسته را در دانشگاه کوئینزلند مرکزی مورد بررسی قرار داده‌اند. آنان در این پژوهش که با هدف تعیین چگونگی دسترسی و جستجوی در پایگاه‌های اطلاعاتی و تأمین منابع مورد نیاز در دانشگاه یاد شده انجام شد، به این نتیجه دست یافتند که کاربران تغییرات بوجود آمده را به آرامی و کندی می‌پذیرند اما در عین حال به شدت طرفدار دسترسی مستقیم کاربران نهایی به منابع و مدارک هستند.

موریس^۹ و بلاگ^{۱۰} (۱۹۹۸) در پژوهشی دیگر با عنوان «فعالیت‌های کنونی تحویل مدرک در کتابخانه‌های دانشگاهی بریتانیا» مجموعه کتابخانه‌ها، دسترسی به خدمات تحویل مدرک و کیفیت استفاده از این خدمات را در کتابخانه‌های دانشگاهی بریتانیا مورد ارزیابی قرار دادند. یافته‌های این تحقیق که با استفاده از روش پیمایش توأم با مشاهده انجام شد نشان داد کتابخانه‌های دانشگاهی بریتانیا استفاده از خدمات تحویل مدرک را به عنوان گزینه‌ای مناسب پذیرفته‌اند اما کیفیت اینگونه خدمات را مناسب ندانستند.

واتکینز^{۱۱} (۱۹۹۹) در مقاله خود به فرایند و شیوه طراحی فلوچارت برای دفتر خدمات تحویل مدرک در دانشگاه‌هایی که از لحاظ وسعت در سطح متوسط قرار دارند توجه نمود. وی در این مقاله اظهار نمود که وجود فلوچارت و تشکیلات منظم سازمانی می‌تواند باعث بهبود سرعت و کیفیت ارائه خدمات تحویل مدرک

گردد.

بیرچ^{۱۲} و یونگ^{۱۳} (۲۰۰۱) در پژوهشی تحت عنوان «تحویل مدرک بدون واسطه در دانشگاه لیدز: از پروژه تا عمل» امکان ارائه خدمات تحویل مدرک را در دانشگاه لیدز مورد توجه قرار دادند. جامعه تحقیق این پژوهش دانشکده‌های علوم پایه و فنی و مهندسی دانشگاه لیدز بود.

دونر^{۱۴} و نیلور^{۱۵} (۲۰۰۱) در پیمایش خود تأثیر خدمات تحویل مدرک بدون واسطه بر استفاده اعضای هیات علمی از خدمات سنتی امانت بین کتابخانه‌ای در دانشگاه ایالتی ویکیتا^{۱۶} مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه دست یافتند که دسترسی بلاواسطه به خدمات تحویل مدرک باعث افزایش استفاده از خدمات سنتی امانت بین کتابخانه‌ای نیز شده است.

دمیلو^{۱۷} (۲۰۰۱) در مقاله‌ای تحت عنوان «پتانسیل خدمات تحویل مدرک الکترونیکی برای کتابخانه‌های دانشگاهی اتیوپی» ضمن بیان کلیاتی در مورد خدمات تحویل مدرک، امکان ارائه این نوع خدمات را در کتابخانه‌های دانشگاهی کشور اتیوپی مورد بررسی قرار داده است. وی در این مقاله امکانات موجود در کتابخانه‌های دانشگاهی اتیوپی را برای ارائه خدمات تحویل مدرک نامناسب دانست.

ویبل^{۱۸} و روبن^{۱۹} (۲۰۰۲) در تحقیق خود به موضوع تحویل مدرک به صورت الکترونیکی در دانشگاه ایلی نويز^{۲۰} پرداختند. نتایج پژوهش آنان حاکی از آن بود که تحویل مدرک الکترونیکی در دانشگاه یاد شده می‌تواند باعث صرفه‌جویی در زمان کاربران گردد، هرچند که در کنار مزایای مختلف، مسائلی نیز در پی خواهد داشت. استابلر^{۲۱} (۲۰۰۲) به سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و فعالیت‌های انجام شده جهت ارائه خدمات تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای را در ایالتی نیومکزیکو^{۲۲} مورد بحث قرار داده است. ناتالی^{۲۳} (۲۰۰۳) در مقاله خود تلاش‌های به عمل آمده در کتابخانه‌های دانشگاه کانکتیکات^{۲۴} در راستای ارائه خدمات تحویل مدرک را مورد بحث و بررسی قرار داده است. آلن^{۲۵} و وارد^{۲۶} (۲۰۰۳) در مقاله خود به بررسی مدل‌های موجود همکاری در خرید، توسعه

همکاری بین کتابخانه‌ای و استفاده مشترک از منابع کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های ایالات متحده پرداختند.

نیکلسون^{۲۷} و دامبلتون^{۲۸} (۲۰۰۵) نیز در پژوهش خود تحت عنوان «ذخیره‌سازی، امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک برای منابع کم استفاده در کتابخانه‌های دانشگاهی اسکاتلند» به امر ذخیره‌سازی، امانت و تحویل مدرک به صورت مشترک بین کتابخانه‌های دانشگاهی اسکاتلند پرداختند. آنان در این پژوهش توجه خود را معطوف به موادی نمودند که کمتر مورد استفاده قرار می‌گیرند. در این پژوهش معیارهای انجام این همکاری مورد توجه قرار گرفته است که در بین این معیارها منابع مالی و مسائل مدیریتی از اهمیت بیشتری برخوردار بوده‌اند.

ژنگ^{۲۹} (۲۰۰۶) در پژوهشی تحت عنوان «بهبود چرخه زمانی خدمات تحویل مدرک برای منابعی که در تملک کتابخانه نیستند» خدمات تحویل مدرک را در کتابخانه‌های دانشگاه‌های ام‌تکزاس^{۳۰} مورد پیمایش قرار داد. نتایج این پژوهش حاکی از آن بود که به طور متوسط سالانه ۵۰۰۰۰ نفر از مراجعان کتابخانه‌های این دانشگاه از خدمات تحویل مدرک الکترونیکی به صورت رایگان استفاده نمودند، اما مدت زمان انجام فرایند مطلوب نیست.

طرح تأمین مدرک

اصل تفکر لزوم اشتراک منابع اطلاعاتی دانشگاه‌ها با ظهور مشکلات ارزی در سال ۱۳۷۷ در وزارت فرهنگ و آموزش عالی شکل گرفت (رحیمیان، ۱۳۸۱). در این سال بسیاری از دانشگاه‌های کشور که سیاهه مجلات مورد نیاز خود را آماده و ناشر یا کارگزار مورد نظر خود را نیز انتخاب کرده بودند، در انتظار تخصیص بودجه ارزی از سوی دفتر تهیه و توزیع کتب و نشریات خارجی وزارت فرهنگ و آموزش عالی بودند تا نسبت به خرید مجلات یاد شده اقدام نمایند. این در حالی بود که سال ۱۹۹۹ میلادی آغاز شده بود و هیچ یک از کتابخانه‌های تحت پوشش وزارت فرهنگ و آموزش عالی موفق به اشتراک

مجلات سال ۱۹۹۹ نشده بودند. در دیماه ۱۳۷۷ و پس از اعلام مدیرکل دفتر تهیه و توزیع کتب و نشریات دانشگاهی وزارت فرهنگ و آموزش عالی مبنی بر نبود ارز، باز هم استفاده از خدمات تحویل مدرک و این بار با شکل و هدفی جدید مطرح شد (عبدی‌زاده، ۱۳۸۵. الف؛ احمدی، ۱۳۸۵).

این موضوع براساس دعوت دفتر تهیه و توزیع کتب و نشریات وزارتخانه و با حضور نمایندگان دانشگاه‌های شهر تهران مورد بررسی قرار گرفت. در ابتدا صرفاً استفاده بهینه از اعتبارات ارزی محدود آن سال برای تهیه تنها یک نسخه از مجلات خارجی مورد نیاز تمامی دانشگاه‌ها مطرح بود و در این راستا تهیه تمام این مجلات و نگهداری آنها در یک مکان و تهیه کپی مقالات برای متقاضیان مد نظر قرار گرفت (منتظر، ۱۳۸۱).

در این راستا پیشنهاد گردید از کلیه مجلاتی که در سال ۱۹۹۸ توسط کتابخانه‌های تحت پوشش وزارت فرهنگ و آموزش عالی خریداری شده است، تنها یک نسخه برای کل کشور تهیه شود و از یک محل واحد در وزارت فرهنگ و آموزش عالی به سایر موسسات و مراکز، خدمات ارائه گردد (عمرانی، ۱۳۸۵. ب). مدیرکل دفتر تهیه و توزیع کتب و نشریات دانشگاهی وزارت فرهنگ و آموزش عالی از این پیشنهاد استقبال کرد. لذا در تاریخ ۱۳۷۷/۱۰/۱۴ جلسه‌ای در معاونت اداری و مالی وزارت فرهنگ و آموزش عالی تشکیل شد. در این جلسه رئیس مرکز انفورماتیک دانشگاه تهران، معاون اداری مالی دانشگاه تهران، مدیر کل تشکیلات و بودجه وزارت فرهنگ و آموزش عالی، مدیر کل خدمات ماشینی وزارتخانه و پیشنهاد دهنده طرح حضور داشتند. که در آن جلسه مواردی چون میزان بودجه طرح، محل اجرای طرح، هزینه‌های اجرایی، و ... مطرح شد. (احمدی، ۱۳۸۵).

حدود یک هفته بعد طبق تصمیم معاونت اداری مالی وزارت فرهنگ و آموزش عالی و از طریق مدیرکل دفتر تهیه و توزیع، مبلغ ۳,۰۰۰,۰۰۰ دلار برای طرح مذکور ابلاغ شد. محل اجرای طرح نیز کتابخانه منطقه‌ای علوم و فناوری شیراز در نظر گرفته شد. این امر مورد اعتراض بسیاری از دانشگاه‌ها و موسسات

واقع در تهران قرار گرفت. استدلال دانشگاه‌ها و موسسات مستقر در تهران این بود که بیش از ۶۰ درصد دانشجویان تحصیلات تکمیلی و بیش از ۷۵ درصد موسسات پژوهشی ایران در تهران مستقر هستند و شیراز با کمتر از ۵ درصد دانشجویان تحصیلات تکمیلی و محققان کشور متولی ۹۵ درصد خدمات راه دور خواهد شد. حال آنکه اگر طرح در تهران اجرا شود خدمات راه دور ۲۵ تا ۳۰ درصد کل خدمات خواهد بود (احمدی، ۱۳۸۵). تصمیم‌گیری در این خصوص به جلسه معاونین پژوهشی دانشگاه‌ها و مراکز پژوهشی حوزه تهران واگذار شد. در این جلسه سه دانشگاه تهران، تربیت مدرس، و کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز به عنوان مجریان طرح تعیین گردیدند و مقرر شد هر یک از این سه مرکز به ازای منابع مالی که به این امر اختصاص می‌دهند، بخشی از منابع را دریافت نموده و به ارائه خدمات بپردازند (عمرانی، ۱۳۸۵. الف؛ احمدی، ۱۳۸۵). پس از این تصمیم، در جلسه‌ای به مدیریت کل دفتر تهیه و توزیع پیشنهاد شد تا اجرای طرح به یک مرکز ستادی وزارتخانه یا یک مرکز غیر دانشگاهی مانند مرکز اطلاعات و مدارک علمی یا سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی واگذار شود که مدیر کل بنا به مسائل مالی این پیشنهاد را نپذیرفت (احمدی، ۱۳۸۵). لذا دو دانشگاه تهران و تربیت مدرس و کتابخانه منطقه‌ای و تکنولوژی شیراز به عنوان مجریان نهایی تصویب گردیدند و کمیته‌ای متشکل از نمایندگان سه مرکز یاد شده به علاوه مدیر کل دفتر تهیه و توزیع و یک مشاور جهت اجرای طرح تشکیل شد (عمرانی، ۱۳۸۵. ب؛ عبدی‌زاده، ۱۳۸۵. الف؛ منتظر، ۱۳۸۵).

پس از تشکیل کمیته، صورت خرید مجلات دانشگاه‌های کشور که در سال ۱۹۹۸ از دفتر تهیه و توزیع مجوز ارسال ارز دریافت کرده بودند تهیه شد. فهرست اولیه شامل بیش از ۲۲۴۰۰ عنوان بود که به حذف تکراری‌ها به حدود ۳۷۰۰ عنوان رسید. به این صورت باید ۵۲ عنوان پایگاه اطلاعاتی چکیده نامه را نیز افزود (فهیم‌نیا، ۱۳۸۵).

درخواست‌ها به ۱۰ کارگزار ارسال گردید و قیمت‌ها مقایسه شد. قیمت‌ها از ۴,۵۰۰,۰۰۰ تا ۵,۰۰۰,۰۰۰ دلار پیشنهاد شده بود. از سه کارگزار که تعداد

بیشتری از منابع مورد تقاضا را قیمت داده بودند تقاضا شد تا تخفیف‌های جدید خود را اعلام نمایند، که کمترین آن مربوط به نماینده شرکت داوسون^{۳۱} بود که شامل قیمت ناشر + ۳/۵ درصد می‌شد (عبدی‌زاده، ۱۳۸۵. الف). پرداخت‌ها با چند ماه تاخیر انجام شد و طرح نیز آغاز به کار کرد. متأسفانه طرح فاقد یک سند مکتوب رسمی بود و تنها سندی که به منظور اجرای طرح ارائه شده بود تنها یک دستورالعمل اجرایی به امضای معاون پژوهشی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بود. در این سند مدت زمان طرح یک سال پیش بینی شده بود که در صورت نیاز قابل تمدید بود. طرح بنا به دلایلی مانند عدم تخصیص بودجه مستقل به دانشگاه‌ها برای خرید مجلات و اختصاص این بودجه به سه مرکز مجری طرح تأمین مدرک به مدت دو سال دیگر تمدید شد. هرچند که این تمدید در جایی به صورت مکتوب و مستند ذکر نشد اما عدم تخصیص بودجه مستقل به بسیاری از دانشگاه‌ها برای خرید مجلات و اختصاص این بودجه به سه مرکز یادشده را می‌توان دلیلی بر تایید ضمنی وزارتخانه بر تمدید مدت طرح تأمین مدرک دانست (عبدی‌زاده، ۱۳۸۵. ب؛ منتظر، ۱۳۸۵).

توقف طرح تأمین مدرک

مهمترین دلیل توقف طرح تأمین مدرک به تایید اندک اسناد موجود و اظهارنظر دست اندرکاران طرح، همانا در شیوه تدوین طرح نهفته است. دستورالعمل اجرایی طرح تأمین مدرک که به امضای معاون پژوهشی وقت وزارت فرهنگ و آموزش عالی رسیده است به صراحت طرح تأمین مدرک را طرحی موقت می‌داند که زمان اتمام آن از ابتدا مشخص بوده است (فرهودی، ۱۳۷۸). در دستورالعمل یادشده طرح به صورت یک‌ساله دیده شده که در صورت صلاح‌دید وزارت قابل تمدید بوده است و با توجه به گشایش اعتبار ارزی در سال‌های آخر اجرای طرح تأمین مدرک، دیگر نیازی به تمدید طرح از سوی وزارتخانه احساس نشد و طرح تأمین مدرک پس از سه سال، در سال ۱۳۸۰ متوقف گردید. هرچند طرح تأمین مدرک از همان ابتدا به صورت موقت و

با توجه به شرایط بحران ارزی آن سال‌ها تدوین شده بود اما در زمان اجرا نیز دارای اشکالاتی بود که در توقف طرح بی‌تاثیر نبودند. برخی از مهم‌ترین نقاط ضعف طرح تأمین مدرک از این قرارند:

۱. عدم مستندسازی مناسب

این امر یکی از مهمترین مشکلات بر سر راه انجام پژوهش کنونی نیز بوده است. طرح تأمین مدرک همان‌گونه که قبلاً نیز ذکر آن رفت، فاقد متنی مستند و مصوب است که به امضای مقامی مسئول رسیده باشد یا لااقل چنین سندی قابل دسترس نبود. تنها سند در دسترس عبارت است از دستورالعمل اجرایی طرح به امضای معاون پژوهشی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، چند صورت‌جلسه به صورت پراکنده و آمار مربوط به سفارشات. با توجه به این امر، بسیاری از روابط کاری، سازمانی، مالی و اجرایی در طرح تأمین مدرک نه براساس مستندات، که براساس شفاهیات و رویه‌های اجرایی اداری بنیان نهاده شده است.

۲. عدم اطلاع بسیاری از کتابخانه‌های تحت پوشش از راه اندازی طرح

جدول ۱ بر اساس پرسشنامه‌ای استخراج شده است که به بررسی تأثیر طرح بر کتابخانه‌ای تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری با تاکید بر کتابخانه‌های دانشگاه تهران پرداخته است.

کتابخانه‌ها	تعداد	درصد
کتابخانه‌هایی که از راه‌اندازی طرح آگاهی داشته‌اند	۵	۲۳/۸٪
کتابخانه‌هایی که از راه‌اندازی طرح آگاهی نداشته‌اند	۱۶	۷۶/۲٪
جمع کل	۲۱	۱۰۰٪

جدول ۱. آگاهی یا عدم آگاهی کتابخانه‌های دانشگاه تهران از

راه‌اندازی طرح تأمین مدرک

همان‌گونه که در جدول ۱ مشخص است از مجموع ۲۱ کتابخانه وابسته به

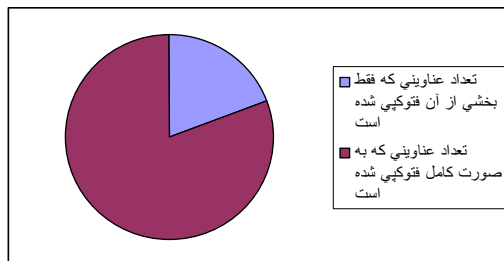
دانشگاه تهران ۱۶ کتابخانه یعنی بیش از ۷۶ درصد جامعه پژوهش اطلاعاتی از راه‌اندازی طرح تأمین مدرک نداشته‌اند و اطلاع‌رسانی مناسبی در خصوص راه‌اندازی طرح از سوی مجریان یا سازمان متبوع یعنی دانشگاه تهران انجام نشده است. این امر باعث شد تا دست اندرکاران طرح از نظرات مشورتی بسیاری از کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی محروم بمانند.

۳. سردرگمی کتابخانه‌های تحت پوشش و توجیه نبودن ایشان

بسیاری از کتابخانه‌های تحت پوشش نسبت به طرح تأمین مدرک و خدمات آن اطلاعات کافی نداشتند. با توجه به اینکه هدف از اجرای طرح‌هایی مانند طرح تأمین مدرک، کاهش خریدهای تکراری و استفاده مشترک از منابع واحد است اما آمارها حاکی از آن است که بسیاری از کتابخانه‌ها اقدام به سفارش کپی تمام متن مجله می‌کردند نه سفارش بر اساس نیاز و به صورت مقاله‌های منفرد. در واقع می‌توان گفت طرح تأمین مدرک در زمان اجرا کم کم از صورت تأمین و تحویل مقاله به صورت طرح تکثیر تمام متن مجلات در آمد به گونه‌ای که روند فعالیت‌های سه سال اجرای طرح تأمین مدرک حاکی از آن بود که وزارتخانه چیزی غیر از خدمات تحویل مدرک را ارائه داده است (مهراد، ۱۳۸۱ ب). این امر باعث شد تا بسیاری از هزینه‌های پیش‌بینی شده برای تحویل کپی مقالات صرف خدمات تکثیر تمام متن شود (عمرانی، ۱۳۸۵. الف؛ عبدی‌زاده، ۱۳۸۵. الف). آمارهای موجود در دفتر تجهیزات آموزشی دانشگاه تهران این امر را تأیید می‌نماید که بسیاری از کتابخانه‌های تابع دانشگاه تهران بر خلاف اصول مرسوم در طرح‌های تحویل مدرک یعنی سفارش مقاله بر اساس نیاز، اقدام به سفارش برای فتوکپی کل مجله نموده‌اند.

به عنوان مثال در سال ۱۳۸۰ که آخرین سال اجرای طرح بود، از مجموع ۷۳۶ عنوان مجله دریافت شده در دانشگاه تهران، تعداد ۵۹۳ عنوان (۸۰/۵) به صورت تمام متن کپی شده است و فتوکپی به کتابخانه‌ای که قبلاً آن مجله جزو موجودی آن بوده ارسال گردیده است و اصل نیز در محل اجرای طرح تأمین مدرک در

دانشگاه تهران واقع در کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد نگهداری شده است (نمودار ۱).



نمودار ۱. نسبت عناوین مجلاتی که کامل فتوکپی شده به عناوین مجلاتی که فقط بخشی از آن فتوکپی شده است. (مربوط به سال ۱۳۸۰ کتابخانه‌های دانشگاه تهران)

در این میان حتی گاه پیش می‌آید که از مجلاتی که بین دو کتابخانه مشترک بود برای هر دو کتابخانه فتوکپی تهیه شده و ارسال می‌گردید. این امر شاید به این دلیل صورت گرفته است که دست اندرکاران طرح احتمالاً از تداوم طرح اطمینان نداشته‌اند؛ لذا نمی‌خواستند دوره مجلات ناقص گردد.

۴. حذف برخی از عناوین به اشتباه

برخی از مجلات سفارش شده از سوی دانشگاه‌ها با اعتماد به اینکه در مجموعه پروکوئست^{۳۳} موجود است از لیست سفارش نهایی وزارتخانه حذف شد، اما پس از دریافت سفارش‌ها مشخص گردید که در بسیاری از موارد فقط چکیده مجلات حذف شده در پایگاه پروکوئست موجود است و خبری از متن کامل مجلات یاد شده نیست. ضمناً برخی از چکیده نامه‌ها با اطمینان از پوشش دادن آنها توسط پایگاه‌های اطلاعاتی خریداری نشدند. در حالی که پایگاه‌های اطلاعاتی آن چکیده نامه‌ها را پوشش نمی‌دادند (منتظر، ۱۳۸۱).

۵. تاخیر در ارائه خدمات

تاخیر در ارائه خدمات به خصوص در مورد شهرستان‌ها و نقاط دورافتاده کشور و طولانی بودن زمان تحویل مدرک پس از دریافت درخواست باعث

نارضایتی بسیاری از کاربران از نحوه ارائه خدمات در قالب طرح تأمین مدرک می‌شد (منتظر، ۱۳۸۱).

۶. کیفیت نامطلوب مدارک ارسالی

مدارک ارسالی در قالب طرح تأمین مدرک فاقد کیفیت و خوانایی مناسب بود. این امر نیز یکی دیگر از عوامل ایجاد نارضایتی در بین کاربران بود (منتظر، ۱۳۸۱).

۷. نبود زیر ساختار مناسب اداری و مدیریتی

از دیگر نقاط ضعف طرح تأمین مدرک زیرساختار نامناسب اداری و وجود بوروکراسی و همچنین عدم هماهنگی بین مجریان طرح بود (منتظر، ۱۳۸۱). وحدت در مدیریت از مهم‌ترین عوامل موفقیت یک مجموعه است (خاکی، ۱۳۷۶). طرح تأمین مدرک ابتدا قرار بود در یک واحد ستادی وزارتخانه یا یک مرکز غیر دانشگاهی مانند مرکز اطلاعات و مدارک علمی یا سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی و به صورت متمرکز اجرا شود (رحیمیان، ۱۳۸۱). ابتدا وزارتخانه محل اجرای طرح را کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز اعلام نمود (احمدی، ۱۳۸۵). این امر مورد اعتراض دانشگاه‌ها و مراکز پژوهشی مستقر در تهران قرار گرفت. در پی این اعتراض وزارتخانه اجرای طرح را به سه کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران، کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس و کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز سپرد. (عبدی‌زاده، ۱۳۸۵. الف؛ احمدی، ۱۳۸۵). این امر یعنی سپردن اجرای یک طرح به سه مرکز مجزا باعث شد تا وحدت تصمیم‌گیری و مدیریت در طرح تأمین مدرک دچار اشکال شود. علاوه بر این، می‌توان از جابجایی وزیر و تغییر معاونین و مدیریت‌های ذیربط در طول اجرای طرح تأمین مدرک به عنوان اشکالات مدیریتی یاد نمود.

۸. احساس مالکیت بر اطلاعات

با توجه به اینکه مجریان طرح خود استفاده‌کننده اطلاعات نیز بودند، نوعی

احساس مالکیت نسبت به منابع در بین مجریان احساس می‌شد. این احساس مالکیت بر اطلاعات توسط مراکز مجری و عدم مسولیت‌پذیری در قبال سایر مراکز از دیگر نقاط ضعف طرح تأمین مدرک بود (منتظر، ۱۳۸۱).

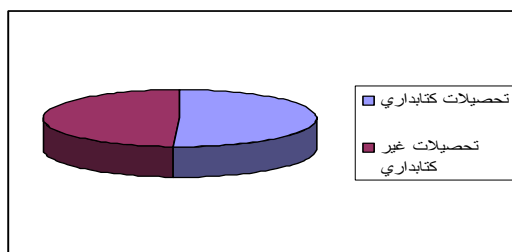
۹. عدم استفاده از متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی

نبود نیاز سنجی دقیق و کارشناسانه و عدم پوشش کلیه نیازهای اطلاعاتی و همچنین حذف برخی از عناوین مجلات بدون اطلاع از عدم پوشش آنها در بانکهای اطلاعاتی خریداری شده از نقاط ضعف طرح تأمین مدرک است. (منتظر، ۱۳۸۱). این امر حاکی از آن است که طرح در شکل‌گیری و اجرای طرح تأمین مدرک یا کتابداران متخصص حضور نداشته اند یا به نظرات آنان توجه نشده است. اما در عین حال طرح تأمین مدرک نقاط قوتی نیز داشت که مهمترین آنها عبارتند از:

۱. صرفه‌جویی در منابع بودجه‌ای به علت تمرکز خرید نشریات؛
۲. صرفه‌جویی در هزینه‌های مربوط به منابع انسانی، فضا و ...؛
۳. امکان دسترسی به کلیه نشریات و اطلاعات ضروری برای محققین؛
۴. ایجاد فرهنگ اشتراک منابع در بین دانشگاه‌های کشور؛
۵. حذف دوباره‌کاری‌ها و عملیات موازی در خرید و سفارش (منتظر، ۱۳۸۱).

بررسی نظرات کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه تهران در مورد طرح تأمین مدرک و تاثیر آن در این بخش از پژوهش نظرات کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه تهران در مورد طرح تأمین مدرک و تاثیرات آن مورد بررسی قرار گرفت. به همین منظور با مراجعه به فایل کمیته توسعه و برنامه ریزی کتابخانه‌های دانشگاه تهران، تعداد ۲۱ کتابخانه دانشکده‌ای و موسسه‌ای به عنوان کتابخانه‌های مستقل شناخته شدند و پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۱۸ پرسش، که عبارت بود از ۱۶ پرسش بسته و دو پرسش باز برای مدیران کتابخانه‌های یاد شده ارسال شد. در کتابخانه‌های دانشگاه تهران جمعاً ۱۶۵ نفر مشغول به فعالیت هستند. از مجموع ۱۶۵ نفر شاغل در

کتابخانه‌های دانشگاه تهران ۸۴ نفر (۵۱ درصد) دارای تحصیلات کتابداری و ۸۱ نفر (۴۹ درصد) دارای تحصیلات غیرکتابداری بودند (نمودار ۲). جدول ۲ نشان‌دهنده تفکیک منابع انسانی شاغل در کتابخانه‌های یاد شده براساس نوع مدرک و مقطع تحصیلی است که براساس آن بیشترین نیروی شاغل در کتابخانه‌های نامبرده عبارت است از کارشناسان کتابداری و کمترین تعداد نیز از آن کارشناسان ارشد غیر کتابداری است. هیچ یک از کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی دارای مدرک دکتری نبودند.^{۳۳}



نمودار ۲. مدرک تحصیلی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه تهران

مقطع و مدرک تحصیلی	کتابداری	غیر کتابداری	کل
کارشناسی ارشد	۱۵	۳	۱۸
کارشناسی	۶۳	۲۷	۹۰
کاردانی	۶	۵	۱۱
دیپلم و پایین تر	--	--	۴۶

جدول ۲. مقطع و مدرک تحصیلی کارکنان شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه تهران

جدول ۳ نشان‌دهنده جامعه استفاده‌کننده کتابخانه‌های دانشگاه تهران و تعداد مجلات خارجی موجود در این کتابخانه‌هاست. طبق اطلاعات مندرج در این جدول کتابخانه دانشکده فنی بیشترین تعداد استفاده‌کننده و کتابخانه موسسه بیوشیمی بیوفیزیک کمترین تعداد استفاده‌کننده را دارا هستند در عین حال کتابخانه دانشکده فنی بیشترین تعداد مجلات خارجی را دارد در حالی که

کتابخانه دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی کمترین تعداد مجلات خارجی را در بین جامعه پژوهش داراست.

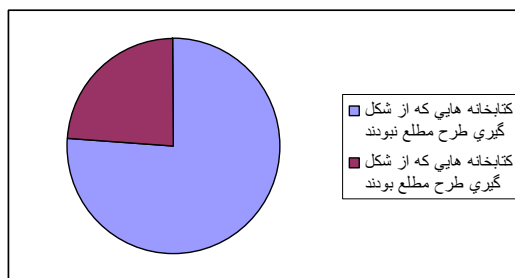
نام کتابخانه	تعداد مجلات خارجی	جامعه استفاده کننده
اقتصاد	۳۶۰	۱۶۰۳
مدیریت	۱۱۰	۲۰۵۰
روان شناسی و علوم تربیتی	۴۰	۱۱۸۰
علوم اجتماعی	۴۴	۱۲۰۰
تربیت بدنی	۴۵	۸۹۵
زبانهای خارجی	۲۱۵	۱۱۹۸
فنی	۲۱۰۰	۶۲۰۰
حقوق و علوم سیاسی	۱۸۳	۱۹۸۰
ادبیات و علوم انسانی	۴۱۴	۲۲۶۰
الهیات و معارف اسلامی	۷۵	۲۱۲۰
محیط زیست	۶۹	۵۸۰
جغرافیا	۶۰	۸۹۰
هنرهای زیبا	۴۵	۱۷۵۰
علوم	۱۳۰۰	۱۲۰۰
دامپزشکی	۲۶۷	۶۹۴
کشاورزی	۳۳۸	۳۵۰۰
منابع طبیعی	۲۴۰	۱۶۸۳
ابوریحان	۵۱	۹۷۵
قم	۴۴	۵۱۲
بیوشیمی بیوفیزیک	۴۴۳	۱۴۵
ژئوفیزیک	۲۷۶	۲۷۶

جدول ۳. جامعه استفاده کننده کتابخانه های دانشگاه تهران

تجزیه و تحلیل پرسشنامه ها

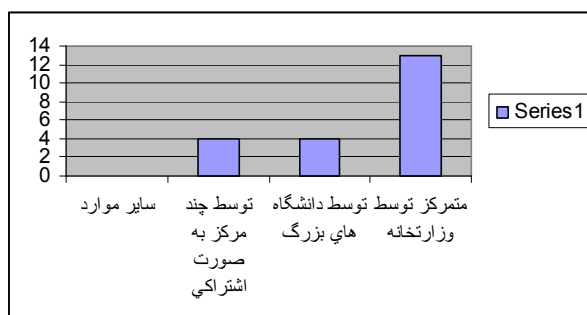
پرسش اول: در پرسش اول پرسشنامه ابتدا از کتابخانه های وابسته به دانشگاه

تهران، سوال شد که آیا از شکل‌گیری طرح تأمین مدرک پیش از آغاز به کار آن آگاهی داشتند. در پاسخ همان‌گونه که قبلاً در جدول ۱ نیز ذکر شد، شانزده کتابخانه از مجموع بیست و یک کتابخانه مورد پژوهش (۷۶ درصد جامعه پژوهش) از شکل‌گیری طرح پیش از آغاز آن آگاهی نداشتند. نمودار ۳ بیان‌کننده نسبت میان کتابخانه‌های است که از شکل‌گیری طرح آگاهی داشتند با کتابخانه‌های که از این امر بی‌اطلاع بودند.



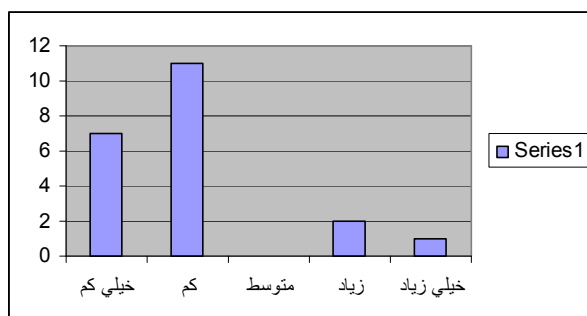
نمودار ۳. نسبت میان کتابخانه‌های مطلع و نامطلع از شکل‌گیری طرح تأمین مدرک

پرسش دوم: در پرسش دوم مطرح شد که به نظر شما اجرای چنین طرحی بهتر است چگونه صورت گیرد. از مجموع بیست و یک کتابخانه‌ای که به این پرسش پاسخ دادند سیزده کتابخانه (۶۱ درصد جامعه پژوهش) گزینه «متمركز توسط وزارتخانه»، چهار کتابخانه (۱۹ درصد جامعه پژوهش) گزینه «توسط دانشگاه‌های بزرگ»، و چهار کتابخانه (۱۹ درصد جامعه پژوهش) نیز گزینه «توسط چند مرکز به صورت اشتراکی» را انتخاب کردند. هیچ‌کدام از پاسخ‌دهندگان، گزینه سایر موارد را انتخاب نکردند. (نمودار ۴).



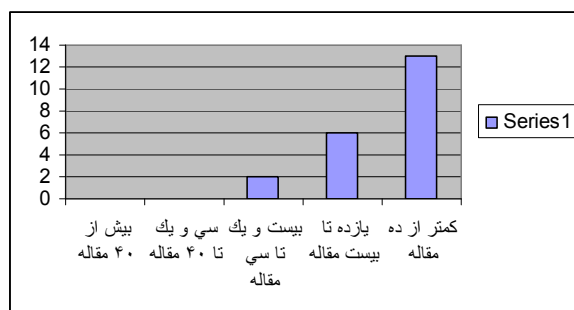
نمودار ۴. نظر پاسخ دهندگان درباره چگونگی اجرای طرح هایی مانند طرح تأمین مدرک

پرسش سوم: در پاسخ به این پرسش که پاسخ دهندگان تا چه اندازه به مجریان طرح تأمین مدرک اعتماد داشتند، برای سنجش پاسخ ها از طیف پنج رده ای لیکرت^{۳۴} استفاده شد. از مجموع بیست و یک پاسخ دهنده، هفت مورد (۳۳ درصد جامعه پژوهش) گزینه خیلی کم، یازده مورد (۵۲ درصد جامعه پژوهش) گزینه کم، دومورد (۹/۵ درصد جامعه پژوهش) گزینه زیاد و یک مورد (۴/۷ درصد جامعه پژوهش) نیز گزینه خیلی زیاد را انتخاب نمودند. هیچ کدام از پاسخ دهندگان گزینه متوسط را انتخاب نکردند. (نمودار ۵). عدد به دست آمده از تحلیل طیف لیکرت که عدد ۲ می باشد، نشان دهنده اعتماد کم پاسخ دهندگان به مجریان طرح تأمین مدرک است.



نمودار ۵. میزان اعتماد به مجریان طرح تأمین مدرک

پرسش چهارم: نتایج به دست آمده در باره پرسشی در مورد میزان ارسال تقاضا در طول یک ماه از سوی کتابخانه‌های دانشگاه تهران برای دریافت مقاله در قالب طرح تأمین مدرک، حاکی از آن است که سیزده کتابخانه (۶۱/۹ درصد جامعه پژوهش) کمتر از ۱۰ مقاله در ماه تقاضا نموده‌اند، شش کتابخانه (۲۸/۵ درصد جامعه پژوهش) بین ۱۱ تا ۲۰ مقاله را در ماه تقاضا نموده‌اند و ۲ کتابخانه (۹/۵ درصد جامعه پژوهش) نیز بین ۲۱ تا ۳۰ مقاله را به صورت ماهانه تقاضا نموده‌اند. هیچ کدام از کتابخانه‌ها بین ۳۱ تا ۴۰ و بیش از ۴۰ مقاله را در ماه تقاضا نکردند (نمودار ۶).

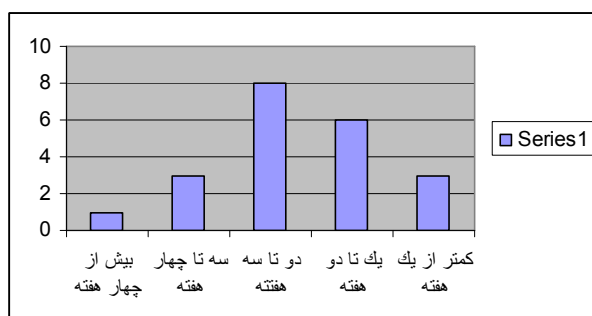


نمودار ۶. میزان تقاضای ماهانه مقاله از سوی کتابخانه‌های دانشگاه تهران

پرسش پنجم: از پاسخ‌دهندگان خواسته شد تا تعداد کل مقالاتی را که در طول دوره سه ساله طرح تقاضا داده‌اند را ذکر کنند. متأسفانه به علت نبود بایگانی مناسب به جز دو کتابخانه باقی پاسخ‌دهندگان به این پرسش پاسخ ندادند. دو پاسخ‌دهنده اعداد ۱۰۲۶ و ۸۰۹ عنوان را ذکر نمودند. بسیاری از پاسخ‌دهندگان اعلام داشتند: چون فتوکپی کامل نشریه را دریافت نموده بودند نیاز زیادی به ارسال تقاضا برای دریافت مقاله به صورت منفرد نبود. همان‌گونه که قبلاً نیز ذکر شد، سفارش کامل مجلات یکی از معضلات و نارسایی‌های موجود در اجرای طرح تأمین مدرک بود. پاسخ‌های ارائه شده در این بخش از سوی پاسخ‌دهندگان، این واقعیت را که در طول اجرای طرح تأمین مدرک،

بسیاری از استفاده کنندگان و حتی مجریان، طرح را به صورت یک طرح تکثیر کامل مجله می‌نگریستند نه تحویل مدرک بر اساس نیاز، تایید می‌نماید.

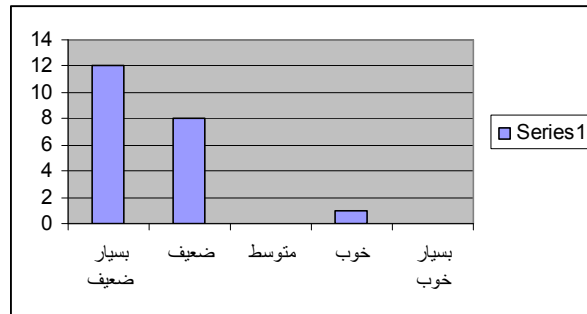
پرسش ششم: در پاسخ به پرسشی درباره فاصله زمانی بین ارسال تقاضا از سوی کتابخانه متقاضی مقاله تا دریافت آن مقاله، یافته‌ها حاکی از آن است که از مجموع بیست و یک کتابخانه، سه کتابخانه (۱۴/۲ درصد جامعه پژوهش) مقالات را در کمتر از یک هفته دریافت می‌نمودند، شش کتابخانه (۲۸/۵ درصد جامعه پژوهش) در فاصله زمانی بین یک تا دو هفته، هشت کتابخانه (۳۸ درصد جامعه پژوهش) در فاصله زمانی بین دو تا سه هفته، و سه کتابخانه (۱۴/۲ درصد جامعه پژوهش) نیز در فاصله زمانی بین سه تا چهار هفته مقالات خود را دریافت نموده‌اند. یک کتابخانه نیز (۴/۷ درصد جامعه پژوهش) از زمان ارسال تقاضا تا دریافت مقالات بیش از چهار هفته در انتظار بوده است (نمودار ۷).



نمودار ۷. فاصله زمانی بین ارسال تقاضا تا دریافت مقالات

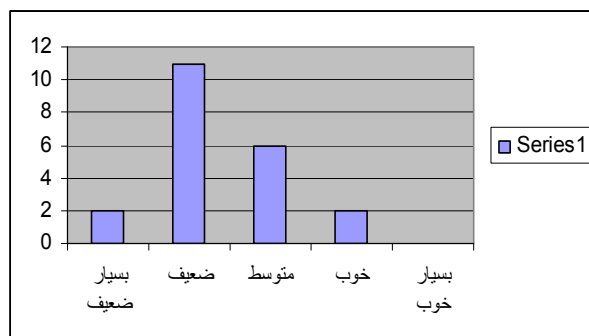
پرسش هفتم: از پاسخ‌دهندگان خواسته شد تا نظر خود را درباره سرعت زمانی ارائه خدمات در قالب طرح تأمین مدرک بیان نمایند. از مجموع ۲۱ پاسخ ارائه شده، یک مورد (۴/۷ درصد جامعه پژوهش) سرعت زمانی ارائه خدمات را خوب اعلام نمود، هشت مورد (۳۸ درصد جامعه پژوهش) آن را ضعیف دانسته و دوازده پاسخ‌دهنده (۵۷ درصد جامعه پژوهش) نیز سرعت زمانی ارائه خدمات را بسیار ضعیف دانسته‌اند. هیچ کدام از پاسخ‌دهندگان به این پرسش، گزینه‌های

متوسط و بسیار خوب را انتخاب نکردند (نمودار ۸). عدد به‌دست آمده از تحلیل طیف لیکرت (۱/۵) نشان می‌دهد که سرعت زمانی ارائه خدمات در قالب طرح تأمین مدرک از نظر کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه تهران، بسیار ضعیف یا در خوشبینانه‌ترین وضعیت ضعیف ارزیابی شده است.



نمودار ۸. سرعت ارائه خدمات طرح تأمین مدرک

پرسش هشتم: از کاربران خواسته شد تا نظر خود را درباره کیفیت کاغذ و فتوکپی مقالات دریافتی اعلام نمایند. از مجموع بیست و یک پاسخ‌دهنده، دو مورد (۹/۵ درصد جامعه پژوهش) گزینه خوب، شش مورد (۲۸/۵ درصد جامعه پژوهش) گزینه متوسط، یازده مورد (۵۲/۳ درصد جامعه پژوهش) گزینه ضعیف و دو مورد (۹/۵ درصد جامعه پژوهش) نیز گزینه بسیار ضعیف را انتخاب نمودند. هیچ کدام از پاسخ‌دهندگان گزینه بسیار خوب را انتخاب نکردند. (نمودار ۹). در این بخش نیز، پاسخ‌ها با استفاده از طیف پنج رده‌ای لیکرت مورد تحلیل قرار گرفت. عدد به‌دست آمده از تحلیل پرسشها عدد ۲/۳ بود که نشان می‌دهد کیفیت مقالات دریافتی، از نظر کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه تهران ضعیف تا متوسط ارزیابی شده است.



نمودار ۹. کیفیت مقالات دریافتی

پرسش نهم: در پرسشی دیگر از پاسخ‌دهندگان خواسته شد تا تعداد عناوین مجلات خارجی خود را که در سال‌های اجرای طرح تأمین مدرک خریداری نموده‌اند ذکر کنند. یافته‌ها حاکی از آن بود که با توجه به اینکه در سال‌های اجرای طرح تأمین مدرک یعنی سال‌های ۱۹۹۹ تا ۲۰۰۱ بودجه ارزی خرید مجلات خارجی از دانشکده‌ها گرفته شد و خرید مجلات خارجی به صورت متمرکز در قالب طرح تأمین مدرک انجام می‌پذیرفت، لذا هیچ کدام از کتابخانه‌های یاد شده در سال‌های ذکر شده نتوانستند مجلات خارجی مورد نیاز خود را تأمین کنند. هرچند که مجلات مربوط به آن سال‌ها به صورت کپی در اختیار کتابخانه‌ها قرار گرفت، اما برخی از مجلات به دست آنها نرسید و این امر باعث شد تا آرشیو مجلات خارجی کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه تهران در سال‌های یاد شده (۱۹۹۹ تا ۲۰۰۱) ناقص گردد.

پرسش دهم: از پاسخ‌دهندگان خواسته شد تا تعداد عناوینی را که در فاصله سال‌های ۱۹۹۹ تا ۲۰۰۱ به صورت فتوکپی کامل دریافت نموده‌اند را اعلام کنند. جدول ۶ نشان‌دهنده تعداد عناوینی است که مربوط به سال‌های ۱۹۹۹ تا ۲۰۰۱ می‌باشند و فتوکپی آنها به طور کامل در اختیار کتابخانه‌ها قرار گرفته است. همان‌گونه که از جدول ۴ معلوم است بیشترین تعداد مجلات کپی شده مربوط به دانشکده فنی و کمترین مربوط به دانشکده علوم بوده است. برخی دانشکده‌ها نیز از ارائه آمار خود داری کردند که جلوی نام آنها علامت * آمده است (جدول ۴).

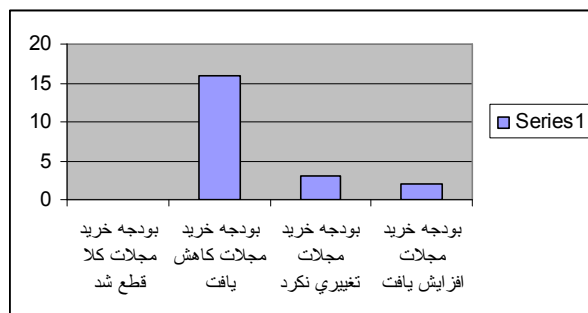
نام کتابخانه	سال ۱۹۹۹	سال ۲۰۰۰	سال ۲۰۰۱	کل
اقتصاد	۱۱	۲۲	۳۳	۶۶
مدیریت	۳	۶	۵	۱۴
روان شناسی و علوم تربیتی	۱۰	۲۲	۲۹	۶۱
علوم اجتماعی	۹	۲۹	۳۱	۶۹
تربیت بدنی	*	*	*	*
زبانهای خارجی	*	*	*	*
فنی	۳۷	۷۳	۵۶	۱۶۶
حقوق و علوم سیاسی	۹	۱۹	۲۸	۵۶
ادبیات و علوم انسانی	۷	۱۷	۲۵	۴۹
الهیات و معارف اسلامی	*	*	*	*
محیط زیست	۱۲	۲۲	۴۴	۷۸
جغرافیا	۶	۱۳	۱۸	۳۷
هنرهای زیبا	۵	۱۷	۲۲	۴۴
علوم	۲	۱	۰	۳
دامپزشکی	۷	۲۰	۱۸	۴۵
کشاورزی	۱۴	۴۰	۴۵	۹۹
منابع طبیعی	۱۱	۲۶	۳۰	۶۷
ابوریحان	۶	۱۹	۲۲	۴۷
قم	۵	۱۵	۱۷	۳۷
بیوشیمی بیوفیزیک	۹	۲۰	۲۶	۵۵
ژئوفیزیک	۶	۱۵	۱۴	۳۵

جدول ۴. آمار مربوط به مجلاتی که به صورت کامل کپی شده‌اند
(تعداد عناوین مجلاتی که فتوکپی آن به صورت کامل به واحدها تحویل شده است.)

پرسش یازدهم: از پاسخ‌دهندگان خواسته شد تا بودجه ارزی خرید مجلات خارجی خود را در طول مدت زمان اجرای طرح تأمین مدرک به تفکیک سال اعلام کنند. با توجه به خرید مشترک مجلات در آن سالها توسط معاونت پژوهشی دانشگاه، و عدم ثبت آمار مربوط به بودجه در کتابخانه‌های یاد شده،

هیچ‌کدام از کتابخانه‌ها آماری در مورد میزان بودجه ارزی خود برای خرید مجلات خارجی در فاصله سال‌های ۱۹۹۹ تا ۲۰۰۱ ذکر نکردند.

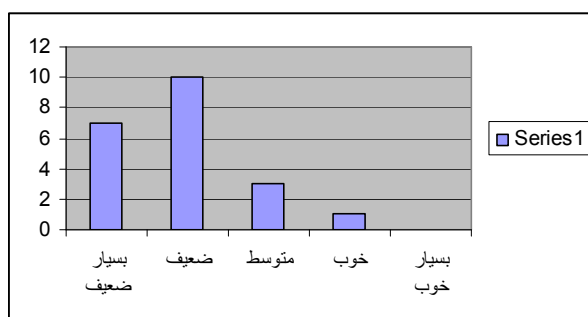
پرسش دوازدهم: در پرسشی دیگر از پاسخ‌دهندگان خواسته شد تا وضعیت بودجه خرید مجلات خارجی خود را پس از توقف طرح تأمین مدرک (از نظر کاهش یا افزایش بودجه خرید مجلات) بیان کنند. یافته‌های این بخش حاکی از آن بود که از مجموع بیست و یک پاسخ‌دهنده، دو مورد (۹/۵ درصد جامعه پژوهش) مدعی بودند که بودجه خرید مجلات کتابخانه آنها افزایش یافته است. بودجه خرید مجلات شانزده کتابخانه (۷۶ درصد جامعه پژوهش) کاهش یافته و بودجه سه کتابخانه (۱۴/۲ درصد جامعه پژوهش) نیز تغییری نکرده است. بودجه هیچ‌کدام از کتابخانه‌ها نیز پس از توقف طرح به طور کلی قطع نشد (نمودار ۱۰). لازم به ذکر است با توجه با اینکه بودجه خرید مجلات خارجی در دانشگاه تهران متمرکز است، عدم توزیع مناسب بودجه پس از توقف طرح تأمین مدرک نیز محتمل است.



نمودار ۱۰. وضعیت بودجه خرید مجلات خارجی پس از توقف طرح تأمین مدرک

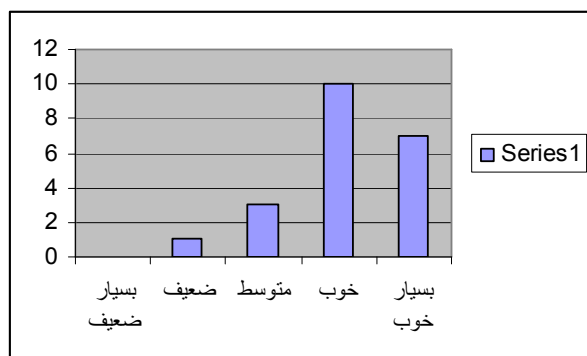
پرسش سیزدهم: از پاسخ‌دهندگان سوال شد که روزآمد بودن مجلات کتابخانه متبوعشان در طول اجرای طرح تأمین مدرک چگونه بود. پاسخ‌ها حاکی از آن است که از مجموع بیست و یک کتابخانه مورد پژوهش، روزآمدی مجلات یک کتابخانه (۴/۷ درصد جامعه پژوهش) در مدت زمان یاد شده، خوب بوده است. سه کتابخانه

(۱۴/۲ درصد جامعه پژوهش) نیز روزآمدی مجلات خارجی خود را در طول اجرای طرح تأمین مدرک متوسط اعلام کردند. ده کتابخانه (۴۷/۶ درصد جامعه پژوهش) نیز در پاسخ به این پرسش گزینه ضعیف و هفت کتابخانه (۳۳ درصد جامعه پژوهش) نیز گزینه خیلی ضعیف را انتخاب کردند. روزآمدی مجلات خارجی در هیچ یک از کتابخانه‌های مورد پژوهش بسیار خوب نبود (نمودار ۱۱). عدد به‌دست آمده طیف لیکرت در این پرسش ۱/۹ است که نشان می‌دهد جامعه پژوهش روزآمدی مجلات خارجی را در طول اجرای طرح تأمین مدرک بسیار ضعیف تا ضعیف دانسته‌اند.



نمودار ۱۱. روزآمدی مجلات خارجی در طول اجرای طرح تأمین مدرک

پرسش چهاردهم: از پاسخ‌دهندگان همچنین خواسته شد تا نظر کلی خود را درباره تأمین مقالات به صورت متمرکز در قالب طرح‌هایی چون طرح تأمین مدرک بیان کنند. نتایج حاکی از آن بود که از مجموع بیست و یک پاسخ‌دهنده هفت مورد (۳۳/۳ درصد جامعه پژوهش) شیوه تأمین مقالات در قالب طرح‌های تحویل مدرک را بسیار خوب ارزیابی کردند و ده کتابخانه (۴۷/۶ درصد جامعه پژوهش) این شیوه را خوب دانسته‌اند. سه مورد از پاسخ‌دهندگان (۱۴/۲ درصد جامعه پژوهش) گزینه متوسط و یک مورد (۴/۷ درصد جامعه پژوهش) نیز گزینه ضعیف را انتخاب نمودند. هیچ یک از پاسخ‌دهندگان، در پاسخ به این پرسش گزینه بسیار ضعیف را انتخاب نکردند (نمودار ۱۲).



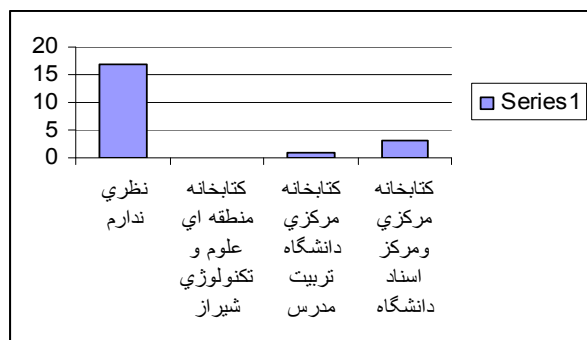
نمودار ۱۲. نظر پاسخ‌دهندگان درباره شیوه تأمین مقالات در قالب طرح‌هایی چون طرح تأمین مدرک

عدد به‌دست آمده طیف لیکرت در مورد این پرسش $4/09$ بود که نشان می‌داد پاسخ‌دهندگان به طور کلی دیدگاهی مثبت نسبت به همکاری کتابخانه‌ها در قالب خدمات تحویل مدرک دارند.

پرسش پانزدهم: در پرسشی دیگر از پاسخ‌دهندگان خواسته شد تا نظر خود را درباره اینکه کدام یک از سه مجری طرح تأمین مدرک یعنی کتابخانه‌های مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران، تربیت مدرس و منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز از نظر سرعت و کیفیت ارائه خدمات در وضعیت بهتری قرار داشته‌اند، اعلام کنند. از مجموع بیست و یک پاسخ، هفده مورد ($80/9$ درصد جامعه پژوهش) گزینه نظری ندارم را انتخاب کردند. سه مورد ($14/2$ درصد جامعه پژوهش) از پاسخ‌دهندگان کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران و یک مورد ($4/7$ درصد جامعه پژوهش) کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس را انتخاب کردند. هیچ کدام از پاسخ‌دهندگان، کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز را انتخاب نکردند که این امر احتمالاً به علت بعد مسافت و عدم استفاده از خدمات آن کتابخانه در قالب طرح تأمین مدرک از سوی پاسخ‌دهندگان بوده است (نمودار ۱۳).

همان‌گونه که مشاهده شد بیش از 80 درصد پاسخ‌دهندگان در پاسخ به این

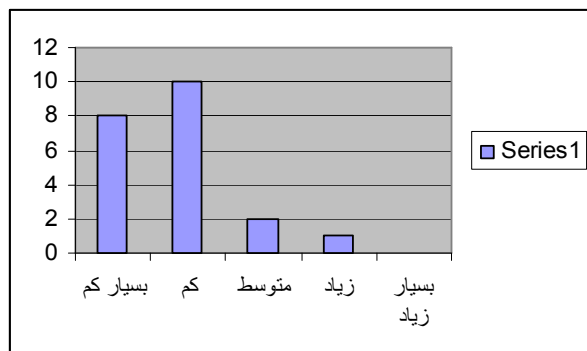
سوال گزینه نظری ندارم را انتخاب کرده‌اند. این امر شاید به این معنا باشد که آنان هیچ‌کدام از مجریان را دارای سرعت و کیفیت لازم در ارائه خدمات ندانسته‌اند. ضمناً با توجه به اینکه جامعه پژوهش (کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه تهران) اکثر خدمات خود را از کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه متبوع خود دریافت کرده‌اند برتری آن کتابخانه بر کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس در این پرسش محتمل به نظر می‌رسید.



نمودار ۱۳. کیفیت و سرعت ارائه خدمات توسط مجریان طرح تأمین مدرک

پرسش شانزدهم: رضایت کاربران از هرگونه خدمات کتابخانه‌ای یکی از مهمترین معیارهای سنجش آن خدمات است. لذا در پرسشی مجزا از پاسخ‌دهندگان خواسته شد تا نظر خود را در مورد میزان موفقیت طرح تأمین مدرک را به طور کلی بیان کنند. پاسخ‌های ارائه شده به این پرسش نشان داد که طرح تأمین مدرک از نظر هشت پاسخ‌دهنده (۳۸ درصد جامعه پژوهش) بسیار ضعیف و از نظر ده پاسخ‌دهنده (۴۷/۶) ضعیف بوده است. دو مورد از پاسخ‌دهندگان (۹/۵ درصد جامعه پژوهش) طرح تأمین مدرک را متوسط و یک پاسخ‌دهنده (۴/۷ درصد جامعه پژوهش) نیز میزان موفقیت طرح را خوب دانسته‌اند. هیچ یک از پاسخ‌دهندگان، موفقیت طرح تأمین مدرک را بسیار زیاد ندانستند (نمودار ۱۴). عدد به‌دست آمده از تحلیل طیف لیکرت در این پرسش

۱/۸ است که نشان می‌دهد پاسخ‌دهندگان به این پرسش طرح تأمین مدرک را طرحی بسیار ضعیف و در خوشبینانه‌ترین وضعیت ضعیف دانسته‌اند.



نمودار ۱۴. میزان موفقیت طرح

پرسش هفدهم: پرسش نامه دارای دو پرسش باز نیز بود. در یکی از این پرسش‌های باز از پاسخ‌دهندگان سوال شده بود که در زمان اجرای طرح تأمین مدرک با چه مسائل و مشکلاتی در زمینه استفاده از خدمات طرح یاد شده روبرو بوده‌اند.

بیشترین مسائل و مشکلاتی که از سوی پاسخ‌دهندگان بیان شده بود از این قرارند:

- تاخیر زیاد در دریافت مقالات؛
- کیفیت نسبتاً پایین مقالات دریافتی از نظر کاغذ و فتوکپی به خصوص در مورد مقالات دارای جدول، نمودار و تصویر؛
- برخورد نامناسب کارکنان طرح تأمین مدرک با مراجعه‌کنندگان؛
- بی‌نظمی در ارائه خدمات؛
- سازماندهی ضعیف مجلات رسیده به طرح تأمین مدرک که خود باعث اتلاف زمان می‌شد.

پرسش هجدهم: در پرسش باز دیگری از پاسخ‌دهندگان خواسته شد تا پیشنهادهای خود را برای ارائه بهتر خدمات تحویل مدرک بیان کنند.

اهم پاسخ‌های ارائه شده به این پرسش از این قرارند:

- استفاده از نظام تحویل مدرک الکترونیکی؛
- استفاده از کتابداران متخصص و با تجربه در امور اجرایی چنین طرح‌هایی؛
- متمرکز شدن طرح در یک سازمان؛
- ارزیابی مرتب طرح و آگاهی از میزان رضایت کاربران؛
- اطلاع‌رسانی شفاف در زمینه راه اندازی و شیوه‌های اجرای طرح؛
- برگزاری کارگاه‌های آموزشی مرتبط.

نتایج پژوهش

طرح تأمین مدرک در یک بازه زمانی در سال ۱۹۹۹ میلادی که وزارت فرهنگ و آموزش عالی (وزارت علوم، تحقیقات و فناوری کنونی) با بحران ارزی روبرو بود شکل گرفت. هدف طرح تهیه حتی الامکان یک نسخه از مجلات خارجی که تا آن تاریخ به صورت پراکنده و بعضاً تکراری توسط کتابخانه‌های مختلف خریداری می‌شد؛ و ارائه کپی مقالات براساس نیاز و تقاضای کاربران بود. طرح تأمین مدرک از همان ابتدا به تایید دستورالعمل اجرایی طرح به عنوان طرحی موقت و یکساله در نظر گرفته شده بود که در صورت صلاحدید وزارتخانه قابل تمدید بود. طرح تأمین مدرک به پس از اولین سال اجرا به مدت دو سال دیگر نیز تمدید شد و سرانجام در سال ۲۰۰۱ میلادی مصادف با ۱۳۸۰ خورشیدی متوقف شد. در بیان علل توقف طرح بنابر اظهارات دست‌اندرکاران و تایید اسناد موجود می‌توان چنین گفت که مهمترین دلیل توقف طرح تأمین مدرک موقت دیده شدن طرح تأمین مدرک از همان ابتدا بوده است. طرح تأمین مدرک برای یک دوره موقت طراحی و راه اندازی شد و در واقع پایان آن از آغاز معلوم بود. اما این طرح موقت از زاویه‌ای دیگر نیز قابل بررسی است و آن کامیابی یا ناکامی طرح در همان بازه زمانی اجرا است. نتایج این پژوهش نشان داد که طرح تأمین مدرک در زمان شکل‌گیری و اجرا نیز اشکالاتی داشت که بر کیفیت کار طرح تأثیرگذار بود. شاید همین اشکالات، دلیل مضاعفی شد تا وزارت علوم، تحقیقات و فناوری پس از پایان مدت اولیه آن، به تمدید مجدد طرح اقدام نکند.

نقاط ضعف طرح تأمین مدرک

مستندسازی ضعیف: متأسفانه طرح تأمین مدرک از نظر مستندسازی سوابق ضعیف بوده است تا جایی که این طرح حتی فاقد متن مکتوب و مستندی است که به امضای یک مقام مسئول رسیده باشد. بسیاری از جلسات مرتبط با طرح بنا به تایید تنی چند از دست اندرکاران طرح فاقد صورت جلسه بوده است. اندک اسناد به جا مانده عبارتند از دستورالعمل اجرایی، چند نامه و صورت جلسه پراکنده و آمار مربوط به تقاضاها.

عدم اطلاع‌رسانی در مورد طرح تأمین مدرک: بسیاری از کتابخانه‌هایی که تحت پوشش این طرح در آمدند از راه‌اندازی این طرح پیش از آغاز بی‌اطلاع بودند. نتایج این پژوهش نشان داد که ۷۶ درصد کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه تهران که جامعه پژوهش این تحقیق بودند از شکل‌گیری طرح تأمین مدرک بی‌اطلاع بودند.

سردرگمی استفاده‌کنندگان: این امر نیز در اثر عدم اطلاع‌رسانی مناسب و کمبود کارگاه‌های آموزشی حاصل شد. نتایج این پژوهش معلوم ساخت که بیش از ۸۰ درصد تقاضاها برای کپی متن کامل مجلات بود نه متن مقالات به صورت منفرد. این مساله برخلاف شیوه مرسوم در خدمات تحویل مدرک است که تقاضا برای متن مقاله ارسال می‌گردد نه متن کامل مجله.

حذف برخی عناوین: در سال اول عناوین بسیاری از مجلات مورد نیاز دانشگاه‌ها با اطمینان از پوشش آنها در مجلات الکترونیکی (به طور مشخص با اطمینان از پوشش آنها در پروکوئست) حذف گردیدند. این در حالی بود که پس از دریافت سفارش‌ها معلوم شد که بسیاری از مجلات از این طریق حذف گشته‌اند. نبود زیر ساختار مناسب اداری و مدیریتی: نتایج پژوهش نشان داد که با توجه به اینکه طرح تأمین مدرک توسط سه مجری در سه نقطه جغرافیایی اجرا شد، عدم وحدت در مدیریت و وجود بوروکراسی اداری باعث بروز مشکلاتی در زمینه تصمیم‌گیری و مسائل اجرایی طرح تأمین مدرک گردید.

تاخیر در ارائه خدمات: تاخیر در ارائه خدمات به خصوص در مورد

شهرستان‌ها و نقاط دورافتاده کشور و طولانی بودن زمان تحویل مدرک پس از دریافت درخواست باعث نارضایتی بسیاری از کاربران از نحوه ارائه خدمات در قالب طرح تأمین مدرک می‌شد.

کیفیت نامطلوب مدارک ارسالی: مدارک ارسالی در قالب طرح تأمین مدرک فاقد کیفیت و خوانایی مناسب بود. این امر نیز یکی دیگر از عوامل ایجاد نارضایتی در بین کاربران بود.

احساس مالکیت بر اطلاعات: با توجه به اینکه مجریان طرح خود استفاده کننده اطلاعات نیز بودند، نوعی احساس مالکیت نسبت به منابع در بین مجریان احساس می‌شد. این احساس مالکیت بر اطلاعات توسط مراکز مجری و عدم مسولیت‌پذیری در قبال سایر مراکز از دیگر نقاط ضعف طرح تأمین مدرک بود.

عدم استفاده از متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی: نبود نیازسنجی دقیق و کارشناسانه و عدم پوشش کلیه نیازهای اطلاعاتی و همچنین حذف برخی از عناوین مجلات بدون اطلاع از عدم پوشش آنها در پایگاه‌های اطلاعاتی خریداری شده از نقاط ضعف طرح تأمین مدرک است. (منتظر، ۱۳۸۱). این امر حاکی از آن است که طرح در شکل‌گیری و اجرای طرح تأمین مدرک یا کتابداران متخصص حضور نداشته اند یا به نظرات آنان توجه نشده است.

نقاط قوت طرح تأمین مدرک

صرفه‌جویی در منابع بودجه‌ای به علت تمرکز خرید نشریات، صرفه‌جویی در هزینه‌های مربوط به منابع انسانی، فضا و...، امکان دسترسی به کلیه نشریات و اطلاعات ضروری برای محققین، ایجاد فرهنگ اشتراک منابع در بین دانشگاه‌های کشور، حذف دوباره‌کاری‌ها و عملیات موازی در خرید و سفارش. از سویی دیگر هر چند که طرح تأمین مدرک طرحی موقت بود اما دارای اثرات پایدار و ماندگاری شد که برخی از این اثرات هنوز نیز در کتابخانه‌های تحت پوشش قابل مشاهده است.

این بخش از پژوهش یعنی مرور نظرات کاربران و تأثیرات طرح تأمین مدرک

بر کتابخانه‌های تحت پوشش، با تاکید بر کتابخانه‌های دانشگاه تهران انجام گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که بیش از ۷۶ درصد جامعه پژوهش از شکل‌گیری طرح مطلع نبوده‌اند. ۶۱ درصد جامعه پژوهش ترجیح می‌دادند که انجام چنین طرحی به صورت متمرکز توسط وزارتخانه انجام می‌پذیرفت. این نتیجه، یافته‌های ما را در مورد اینکه پراکندگی جغرافیایی و سازمانی واحدهای اجرایی از نقاط ضعف طرح تأمین مدرک بودند تایید نمود. نتایج همچنین حاکی از آن است که هرچند نظر کلی جامعه پژوهش در مورد نظام‌های خدمات تحویل مدرک بسیار مثبت است اما جامعه پژوهش اعتماد کمی به مجریان طرح تأمین مدرک که موضوع این پژوهش بوده داشته‌اند. نتایج مرتبط با فاصله زمانی بین زمان ارسال تقاضا از سوی کتابخانه‌های متقاضی خدمات تا زمان وصول مقالات نیز نشان داد که سه کتابخانه مقالات را در کمتر از یک هفته دریافت می‌نمودند، شش کتابخانه در فاصله زمانی بین یک تا دو هفته، هشت کتابخانه در فاصله زمانی بین دو تا سه هفته، و سه کتابخانه نیز در فاصله زمانی بین سه تا چهار هفته مقالات خود را دریافت کرده‌اند. یک کتابخانه نیز از زمان ارسال تقاضا تا دریافت مقالات بیش از چهار هفته در انتظار بوده است. نتایج مرتبط با ارائه خدمات نشان داد که سرعت ارائه خدمات در قالب طرح تأمین مدرک، از نظر جامعه پژوهش بسیار ضعیف و کیفیت ظاهری مقالات نیز ضعیف بوده است. همچنین پس از توقف طرح تأمین مدرک، بودجه ارزی خرید مجلات خارجی در ۷۶ درصد از کتابخانه‌های مورد پژوهش کاهش یافت.

روزآمد بودن مجلات در زمان اجرای طرح نیز ضعیف ارزیابی شد. ۸۰ درصد کتابخانه‌ها نیز درباره اینکه کدامیک از سه مجری طرح از نظر ارائه خدمات در وضعیت بهتری قرار داشتند نظری ندادند که این شاید به معنای آن باشد که هیچ‌کدام از مجریان از نظر جامعه پژوهش دارای کیفیت لازم در ارائه خدمات نبوده‌اند. همچنین به طور کلی جامعه پژوهش طرح تأمین مدرک را طرحی بسیار ضعیف تا ضعیف دانسته‌اند. اما با توجه به عدم دسترسی به آمار مربوط به تعداد مجلات موجود در کتابخانه‌های دانشگاه تهران قبل و بعد از طرح تأمین مدرک

پاسخ این پرسش که تعداد مجلات کتابخانه‌های دانشگاه تهران پس از توقف طرح چه تغییری نمود یافت نشد لیکن با توجه به اینکه بودجه خرید مجلات خارجی ۷۶ درصد از کتابخانه‌های مورد پژوهش کاهش یافته است، با رعایت احتیاط می‌توان نتیجه گرفت که تعداد مجلات موجود در کتابخانه‌های دانشگاه تهران نیز کاهش یافته است. ضمن آن که آرشيو سال‌های ۱۹۹۹ تا ۲۰۰۱ میلادی در بسیاری از کتابخانه‌های دانشگاه تهران ناقص گردید. همچنین کتابخانه‌هایی که دارای جامعه استفاده‌کننده بیشتری بودند، نسبت به کتابخانه‌هایی که جامعه استفاده‌کننده‌شان کوچکتر بود از خدمات طرح تأمین مدرک رضایت بیشتری داشتند.

پیشنهاد‌های عملیاتی

۱. پیش از اجرای چنین طرح‌هایی، باید اطلاع‌رسانی مناسب برای کتابخانه‌های تحت پوشش انجام گردد و از نظرات مشورتی کتابداران این کتابخانه‌ها استفاده شود؛
۲. حتی الامکان چنین طرح‌هایی به صورت متمرکز و توسط یک نهاد اجرا شود؛
۳. از کتابداران متخصص و آموزش دیده در امور اجرایی طرح‌های مشابه استفاده گردد؛
۴. موفقیت اینگونه طرح‌ها منوط به آگاهی رسانی و توجیه نمودن جامعه استفاده‌کننده از خدمات آن است. برگزاری کارگاه‌های آموزشی مرتبط پیشنهاد می‌شود؛
۵. اجرای موفق چنین طرح‌هایی منوط به وجود بایگانی مناسب برای نگهداری پیشینه‌های کاری است. مستندسازی از مهمترین موارد پیشنهادی این پژوهش است؛
۶. قبل از اجرای نهایی یک طرح ملی، باید مدل کوچکی از طرح به صورت آزمایشی اجرا شود؛
۷. طرح، به طور مرتب مورد ارزیابی قرار گرفته و میزان رضایت کاربران سنجیده شود؛
۸. از امکانات ارائه خدمات تحویل مدرک الکترونیکی به صورت بهینه استفاده شود.

پی‌نوشت‌ها

1. Access versus Ownership
2. Access versus Holding
3. Buzzard, M L
4. California University
5. Hewison, Nancy
6. Killion, Vicki
7. Orr, Debbie
8. Dennis, Cathy
9. Morris, Ann
10. Blagg, Emme
11. Watkins, Cynthia
12. Birch, Katie
13. Young, Ian
14. Downer, Kathy
15. Naylor, Ted
16. Wichita State University
17. Demilew, Petros
18. Weible, Cherie L
19. Robben, Christine
20. Illinois University
21. Stabler, Karen
22. New Mexico State University
23. Natale, Joseph
24. University of Connecticut
25. Allen, Megnal
26. Ward, Suzanne
27. Nicholson, Catherine
28. Dumbelton, Neil
29. Zheng Ya Yeng
30. E. M Texas University
31. Dawson
32. ProQuest

۳۳. برخی از رؤسای کتابخانه‌ها عضو هیات علمی و دارای مدرک دکتری بودند، اما با استعلام از کارگزینی معلوم شد که ایشان جزء پرسنل کتابخانه محسوب نمی‌شوند. لذا از لیست نهایی حذف گردیدند.

34. Five Step Likert Scale

منابع

- ابرامی، هوشنگ (۱۳۷۹). *شناختی از دانش شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی)*. تهران: نشر کتابدار.
- احمدی، مرتضی. مدیر کل سابق دفتر تهیه و توزیع کتب و نشریات دانشگاهی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری. گروه معدن دانشگاه تربیت مدرس. مصاحبه. ۱۳۸۵/۹/۲۹
- حیدری، غلام (۱۳۸۳). بررسی وضعیت خدمات تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای. *فصلنامه علوم اطلاع‌رسانی*. ۲۰ (۱ و ۲)، ۱۳-۲۷.
- خاکی، غلامرضا (۱۳۷۶). *آشنایی با مدیریت بهره‌وری*. تهران: سایه نما.
- رحیمیان، محمد (۱۳۸۱). نامه اداری معاون پژوهشی دانشگاه تهران به شماره ۴۴/۲۱۶۹۰ مورخ ۱۳۸۱/۵/۲۰ به مدیر کل دفتر پشتیبانی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.
- صنعت‌جو، اعظم (۱۳۷۹). خدمات تحویل مدرک در مراکز تحقیقاتی وزارت جهادسازندگی. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ۳ (۴)، ۲۳-۳۶.
- عبدی زاده، حسین (الف). مدیر کل دفتر تهیه و توزیع کتب و نشریات دانشگاهی دانشگاه تهران. دفتر نشریه کتابداری. مصاحبه. ۱۳۸۵/۹/۲۷.
- عبدی زاده، حسین (ب). مدیر کل دفتر تهیه و توزیع کتب و نشریات دانشگاهی دانشگاه تهران. دفتر نشریه کتابداری. مصاحبه. ۱۳۸۵/۹/۲۹.
- عصاره، فریده؛ حیدری، غلام (۱۳۸۳). خدمات تحویل مدرک: مفهومی نا آشنا در کتابداری ایران. *فصلنامه کتاب*، ۱۵ (۶۰)، ۷۲-۸۰.
- علیدوستی، سیروس (۱۳۸۰). *اشتراک منابع و همکاری بین کتابخانه‌ها*. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.
- علیدوستی، سیروس؛ نظری، مریم (۱۳۸۴). عوامل موفقیت اشتراک منابع و همکاری بین کتابخانه‌ها: نگرش سیستمی و استراتژی. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، (۳۲)، ۵-۳۲.
- عمرانی، ابراهیم (الف) مشاور معاون پژوهشی وزیر در طرح تأمین مدرک. کتابخانه دانشکده علوم دانشگاه تهران. مصاحبه. ۱۳۸۵/۶/۲۲.

عمرانی، ابراهیم (ب) مشاور معاون پژوهشی وزیر در طرح تأمین مدرک. کتابخانه دانشکده علوم دانشگاه تهران. مصاحبه. ۱۳۸۵/۹/۱۱.

غفاری، نسرين (۱۳۷۶). بررسی وضعیت تهیه و تحویل مدارک کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های جامع شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی.

فرهودی، جواد (۱۳۷۸/۴/۱۲). دستورالعمل اجرایی طرح تأمین مدرک.

فهم نیا، فاطمه مشاور دفتر تهیه و توزیع کتب و نشریات وزارت علوم، تحقیقات و فناوری. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران. مصاحبه. ۱۳۸۵/۹/۲۲.

کولائی‌ان، فردین (۱۳۷۸). مروری بر فعالیتهای خدمات تحویل مدرک در مراکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهاد سازندگی. اطلاع‌رسانی، (۶)، ۶-۸.

کولائی‌ان، فردین (۱۳۸۳). ملاحظاتی در باب خدمات تحویل مدرک. اطلاع‌رسانی. (۱۹) (۴،۳). ۱۹-۲۹
مجیدی، ناهید. کارشناس مسئول نشریات خارجی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری. وزارت علوم، تحقیقات و فناوری. مصاحبه. ۱۳۸۵/۵/۱۸.

محسنی، حمید (۱۳۷۶). بررسی چگونگی دسترسی به مقالات غیر فارسی در مراکز آموزشی و تحقیقاتی وزارت جهادسازندگی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران، دانشکده روان شناسی علوم تربیتی.

محسنی، حمید (۱۳۷۸) سفارش و خدمات تحویل مدرک. تهران: نشر کتابدار.

منتظر، غلامعلی. معاون پژوهشی سابق دانشگاه تربیت مدرس. گروه برق دانشگاه تربیت مدرس. مصاحبه. ۱۳۸۵/۹/۲۸.

منتظر، غلامعلی (۱۳۸۱). راهکارهای تحقق بنیاد ملی اطلاعات در ایران.

منتظر، غلامعلی؛ محقق، نیلوفر (۱۳۸۲). طراحی بنیاد ملی اطلاعات راهکار بهبود شاخص بهره‌وری اطلاعات. فصلنامه علمی- پژوهشی علوم انسانی دانشگاه الزهراء، (۴۵)، ۲۱۹-۲۳۰.

مهراد، جعفر (۱۳۸۱ الف). نامه اداری رئیس کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز به شماره ۵۶۷۸/ک م مورخ ۱۳۸۱/۵/۷ به مدیر کل دفتر پشتیبانی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.

مهرداد، جعفر (۱۳۸۱ب). نامه اداری رئیس کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز به شماره ۵۰۴۲ مورخ ۱۳۸۱/۳/۲۶ به وزیر علوم، تحقیقات و فناوری .

Allen, M; Ward, S. (2003). Patron-focused services in three US libraries: collaborative interlibrary loan, collection development and acquisitions. *Interlending & Document Supply*, 31 (2), 138-141.

Birch, K; Young, I. A (2001). Unmediated document delivery at Leeds University: from project to operational system *Interlending & Document supply*. 29 (10) 59-67.

Boyle, F; Davis, M. (1999). Access Versus Holding: Document Delivery Realities *The Electronic Library*, 17 (2), 105-111.

Buzzard, M. I. (1985). Cooperative acquisitions within a system. The University of California Shared Purchase Program. *Resource Sharing & Information Networks*, 2 (3/4), 99-113.

Demilew, P. (2001). The potential of electronic document delivery services for academic libraries in Ethiopia. *Bulletin of the American society for information scienc*, 27 (6), 14-18.

Downer, K. A; Naylor, T. E. (2001). The impact of unmediated document delivery on faculty use of traditional inter library loan at Wichita state university. *Journal of interlibrary loan, Document delivery and information supply*, 12 (91), 41-53.

Hewison, N; Killion, V.J. (1995). Commercial document delivery: the academic library's perspective. *journal of library administration*, (21), 11-33.

Kinder, R. (1999). *Document Delivery Services: Contrasting Views*. New York: The Haworth Press, Inc; London: Oxford..

Marckhinko, R. W. (1997) Issues in Commercial Document Delivery. *Library Trends*, 45 (3), 24-39.

Morris, A; Blagg, E. (1998). Current document delivery practices in UK academic libraries. *Library Management*, 19 (4), 75-83.

Mounir, Kh. (1993). Document Delivert: A better Option. *Library journal*. 118, 81-86.

Natale, J. A. (2003). Access/ownership and the evolution of document delivery/interlibrary loan: the university of Connecticut. *Journal of interlibrary loan, Document delivery and information supply*, 13 (3), 29-54.

Nicholson, C; Dumbelton, N. (2005). Storage, Interlibrary loan and document delivery of seldom used materials held in Scottish academic libraries: A collaborative approach. *Journal of interlibrary loan, document delivery and electronic resources*, 15 (4), 33-47.

- Orr, D; Dennis, C. (1996). Unmediated document delivery and academic staff at central Queensland University. *Interlending & Document supply*, 24 (4), 29-38.
- Smith, M. (1996). Fee Based Document Delivery by a National Library. *Information Services & Use*, 16 (3/4), 38-41.
- Stabler, K. (2002). Benchmarking inter library loan and document delivery services: lessons learned at New Mexico state university. *Journal of interlibrary loan, Document delivery and information supply*. 12 (93), 57-74.
- Ward, S. M. (1997). "Document Delivery: Evaluating the Options". *Computer in Libraries*, 17 (9), 11-16.
- Watkins, C. A. (1999). Using flowcharts to streamline document delivery services in an academic library. *Journal of interlibrary loan, Document delivery and information supply*, 10 (2), 77-88.
- Weible, C. L.; Robben, C. (2002). Claming the tempest: The benefits of using Prospero for electronic document delivery in large academic library. *Journal of interlibrary loan, Document delivery and information supply*, 12 (4), 79-86.
- Zheng, Y. Y. (2006). Improving turnaround time for document delivery of materials owned but not on the shelf: a case study from an academic library. *Journal of academic librarianship*. 32 (2), 200-204.