

## طرح پیشنهادی وبسایت خدمات تحویل مدرک ایران\*

### چکیده

در این مقاله ابتدا با استفاده از روش تحلیل محتوا، وبسایت‌های خدمات تحویل مدرک جهان بررسی شده و سپس با استفاده از روش تحقیق پیمایشی، خدمات تحویل مدرک ایران، مورد مطالعه واقع می‌شود. در بخش نخست وبسایت‌های خدمات تحویل مدرک جهان (۱۰۷ وبسایت) از لحاظ ویژگی‌های ساختاری و محتوایی مورد ارزیابی قرار گرفتند. وبسایت‌های مورد مطالعه در یک مدت زمان معین (اردیبهشت ۱۳۸۲) به رایانه شخصی منتقل گردیده و در پایگاهی از قبل تهیه شده در نرم افزار صفحه گسترده Excel، داده‌های مربوط به هر سایت، وارد و مورد شمارش واقع شدند. سپس پربسامدترین ویژگی‌ها شناسایی شده و به عنوان ویژگی‌های غالب در طراحی ساختاری و محتوایی وبسایت‌های خدمات تحویل مدرک جهان گزینش شدند. از آنجائیکه هنگام اجرای این تحقیق در ایران سایت‌های خدمات تحویل مدرک اندکی وجود داشت، اطلاعات مربوط به خدمات تحویل مدرک ایران با روش پیمایشی و از طریق پرسشنامه گردآوری شد. در پایان، با توجه به نتایج حاصل از تحلیل ساختاری و محتوایی وبسایت‌های خدمات تحویل مدرک جهان و مطالعه پیمایشی خدمات تحویل مدرک ایران و در نظر گرفتن شرایط خدمات تحویل مدرک در ایران، طرح تهیه وبسایت خدمات تحویل مدرک ایران، پیشنهاد گردیده و نمونه آن طراحی و ارائه شده است.

**کلید واژه‌ها:** وبسایت‌های خدمات تحویل مدرک، ارزیابی وبسایت‌های تحویل مدرک، تحلیل محتوایی وبسایت‌های تحویل مدرک، تحویل مدرک، امانت‌بین کتابخانه‌ای، خدمات تحویل مدرک در ایران.

---

۱- کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه شهید چمران اهواز شاغل در کتابخانه دانشکده کشاورزی دانشگاه رازی کرمانشاه

۲- دانشیار و رئیس کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شهید چمران اهواز  
\* برگرفته از: حیدری، غلام، (۱۳۸۳) "ارزیابی ساختاری و محتوایی وبسایت‌های خدمات تحویل مدرک جهان و مطالعه خدمات تحویل مدرک در ایران به منظور ارائه طرح پیشنهادی وبسایت خدمات تحویل مدرک ایران". پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران (اهواز)، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.

## مقدمه

یکی از وظایف کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تهیه و تحویل مدارک مورد نیاز استفاده‌کنندگان می‌باشد. بهمین جهت هنگامی که مدرک یا مدارک مورد نیازی در مجموعه کتابخانه‌ای موجود نباشد کتابداران با استفاده از روش امانت‌بین کتابخانه‌ای یا توسل جستن به تحویل اطلاعات از طریق پایگاه‌های اطلاع‌رسانی و مراکز ارائه دهنده خدمات تحویل مدرک داخلی و خارجی، اطلاعات مورد نیاز مراجعین را تهیه و تحویل آنان می‌کنند. بنا بر این منظور از امانت‌بین کتابخانه‌ها این است که دو یا چند کتابخانه با تدوین و امضاء آئینامه امانت‌بین کتابخانه‌ها متعهد می‌شوند که در برآورد کردن نیازهای اطلاعاتی کاربران مشارکت نمایند و بدین وسیله به غنای مجموعه‌های خود می‌افزایند. طی سال‌های اخیر خدمات تحویل مدرک به طور قابل توجهی دگرگون شده و با ظهور فناوری‌های نوین اطلاعاتی و شبکه جهانی وب، قابلیت‌ها و امکانات جدیدی برای دسترسی سریع و کارآمد به مدارک بوجود آمده است. با استفاده از شبکه جهانی وب، حجم بالایی از اطلاعات به صورت فرامتنی، با هزینه‌ای ارزان و سرعتی بالا، در اختیار کاربران قرار می‌گیرد.

مراکز و پایگاه‌های اطلاعاتی، ناشران و کارگزاران و کتابخانه‌های بزرگ، به اهمیت استفاده از محیط وب و خدمات تحویل مدرک پی برده‌اند. هم‌اکنون سازمان‌های دولتی و شرکت‌های خصوصی بسیاری در جهان در حال ارائه خدمات تحویل مدرک از طریق اینترنت هستند و تمامی این مراکز در حال رقابت برای جلب مشتری بیشتر و ارائه خدمات ارزانتر می‌باشند. هریک از این مراکز دارای یک وب‌سایت مخصوص به خود است که خدمات خود را از طریق آن معرفی و عرضه می‌دارد.

در ایران نیز با توجه به تعداد زیاد مراکز تحقیقاتی و آموزشی که از خدمات تحویل مدرک خارج از کشور استفاده می‌کنند و با توجه به جامعه رو به رشد دانشجویان تحصیلات تکمیلی در رشته‌های مختلف علمی و وجود تعداد زیادی محققین فعال در سطح کشور، لزوم استفاده هر چه بیشتر از خدمات تحویل مدرک در داخل و خارج از کشور، در جهت جوابگویی به نیازهای پژوهشگران و نیز سازمان‌ها، محسوس است. با توجه به تأثیر فناوری‌های نوین و بویژه اینترنت بر فرآیند تحویل مدرک و ظهور وب‌سایت‌های تحویل مدرک در اینترنت، وجود سایت خدمات تحویل مدرک ایران ضروری به نظر می‌رسد. به همین جهت، در این مقاله سعی می‌شود تا پس از مطالعات و بررسی‌های لازم روی وب‌سایت‌های موجود خدمات تحویل مدرک جهان، بررسی

خدمات تحویل مدرک در ایران و کسب نظرات صاحبانظران شاغل در مراکز ارائه دهنده این نوع خدمات در داخل کشور، طرح تهیه پایگاه وب خدمات تحویل مدرک ایران پیشنهاد گردد.

### هدف پژوهش

هدف این پژوهش تهیه الگویی مناسب برای وبسایت خدمات تحویل مدرک ایران، براساس وبسایت‌های موجود در جهان و نظرات و تجربیات متخصصان شاغل در مراکز تحویل مدرک ایران می‌باشد. از اهداف جانبی این مقاله می‌توان به شناسایی پربسامدترین ویژگی‌های ساختاری و محتوایی وبسایت‌های خدمات تحویل مدرک نائل شد. همچنین به تنگناهای مراکز داخلی خدمات تحویل مدرک پی برده شود و در صورت امکان پیشنهادهایی برای رفع آنها ارائه شود.

### سؤالهای پژوهش

۱. چه نوع اطلاعاتی در سایت‌های خدمات تحویل مدرک موجود در وب وجود دارد؟
۲. پربسامدترین اقسام و ویژگی‌های ساختاری و محتوایی در وبسایت‌های خدمات تحویل مدرک، کدامند؟
۳. در ایران خدمات خارجی و داخلی تحویل مدرک چگونه ارائه می‌شود؟
۴. مراکز داخلی خدمات تحویل مدرک در خصوص اجرای عملی این خدمات، با چه مسائل و تنگنایی روبرو هستند؟
۵. با توجه به سایت‌های خدمات تحویل مدرک موجود و در نظر گرفتن شرایط ارائه خدمات تحویل مدرک در ایران، ساختار ظاهری و محتوایی مناسب برای تهیه وبسایت خدمات تحویل مدرک در ایران، کدام است؟

### پیشینه ارزیابی وبسایت‌ها در جهان

از آنجائیکه تحقیقات اندکی روی وبسایت‌های تحویل مدرک در جهان صورت گرفته است، بهمین جهت این پیشینه براساس بررسی نکاتی که با روش تحلیل محتوایی بطور کلی روی وبسایت‌ها انجام شده است تکیه دارد:

والن<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) در تحقیق خود، برخی نکات مهم در طراحی صفحه‌های وب کتابخانه‌ها را برمی‌شمارد. این نکات عبارتند از: اشاره به ساعت کار کتابخانه، آموزش شیوه بهره‌گیری از

کتابخانه، قوانین کتابخانه، امکان تماس با کارکنان کتابخانه (به وسیله پست الکترونیکی یا تلفن)، ایجاد امکانات به منظور دریافت نظرات کاربران، پیام خوش آمدگویی، ارائه اطلاعات در مورد مجموعه کتابخانه، پیوندهایی با فهرست پیوسته کتابخانه، فهرست پیوسته سایر کتابخانه‌ها و وبسایت‌های دیگر مورد نیاز کاربران، ارائه اطلاعات در مورد نمایشگاه‌های خاصی که در حال برگزاری هستند و ارائه اطلاعات در مورد خط مشی و سیاست‌های اطلاع‌رسانی کتابخانه.

کلاید<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) در تحقیق خود به وبسایت کتابخانه‌های عمومی و مدارس ۱۳ کشور توجه داشت و به بررسی اینکه چگونه این کتابخانه‌ها از وبسایت خود برای ارائه اطلاعات استفاده کرده‌اند، پرداخت. او عناصری که یک صفحه وبسایت را مفید می‌سازد، مطرح کرد. این عناصر عبارتند از: عنوان صفحه، انتخاب مناسب تصویرها، چشم اندازی از کتابخانه و خدمات آن، پیوندهای مناسب به منابع دیگر اینترنتی، پیوند به فهرست پیوسته کتابخانه و وسیله‌ای که بازدیدکنندگان از وبسایت بتوانند از طریق آن با کارکنان کتابخانه تماس بگیرند.

استور و زینک<sup>۲</sup> (۱۹۹۶) طراحی وبسایت ۴۰ کتابخانه آموزش عالی را از نظر اینکه تا چه اندازه رهنمودهای لازم برای طراحی را به کار گرفته‌اند، با هم مقایسه کردند. این پژوهشگران دریافتند که بسیاری از وبسایت‌های ۴۰ کتابخانه یاد شده به طور نامناسبی طراحی شده و این کتابخانه‌ها مبانی اساسی سازماندهی اطلاعات را نادیده گرفته‌اند.

جاکوبزو دیگران<sup>۳</sup> (۱۹۹۹) در مقاله‌ای با عنوان "وبسایت‌های تحویل مدرک" معتقدند که تحویل مدرک یک مفهوم پویاست که به شدت تحت تأثیر تحول‌های اقتصادی و فناوری است. این نوشته به شناسایی وبسایت‌های مهم خدمات تحویل مدرک که ممکن است مورد استفاده مدیران کتابخانه‌ها قرار گیرند، می‌پردازد و نقدی جالب از این سایت‌ها، از دید شاعلین و محققین بدست می‌دهد. وبسایت‌های مورد مطالعه شامل، فهرست تهیه‌کنندگان مدارک، گزارش برنامه‌های تحقیقاتی، توسعه نظام‌ها، ابتکارات ملی و سایت‌های حرفه‌ای، می‌شود.

در مقاله‌ای با عنوان "تحلیل محتوایی وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی کشورهای انگلیسی زبان" استیل<sup>۴</sup> (۲۰۰۱) به بررسی ۱۵۰ وبسایت کتابخانه‌ای پرداخته است. این کتابخانه‌ها مربوط به چهار کشور انگلیسی زبان (استرالیا، کانادا، انگلستان و ایالات متحده آمریکا) می‌باشند.

1 . Clyde

2 . Stover and Zink

3 . Jacobs et el.

4 . Still, J.M.

این مطالعه نشان می‌دهد که با وجود اینکه وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی در این چهار کشور از نظر ویژگی‌های ظاهری شبیه هم هستند، اما از نظر محتوایی برخی تفاوت‌های فرهنگی در آنها مشاهده می‌شود.

عصاره (۲۰۰۳) در مقاله‌ای با عنوان تحلیل محتوای وبسایت‌های دانشکده‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی که نتایج آن در نشریه Libri منتشر گردیده است، به شناسایی ویژگی‌های محتوایی وبسایت‌های دانشکده‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی پرداخته است. در این تحقیق ۶۲ وبسایت مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است و عناصر معمول و پربسامد موجود در این سایت‌ها شناسایی گردیده و به عنوان ویژگی‌های ثابت و غالب در طراحی وبسایت، معرفی شده‌اند. در این پژوهش پس از تحلیل محتوای وبسایت‌ها، در نهایت الگویی برای وبسایت‌های دانشکده‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی ارائه شده است.

### پیشینه ارزیابی وبسایت‌ها در ایران

کولانیان در مقاله‌ای با نام "سرویس دهندگان موضوعی خدمات تحویل مدرک در جهان" که در سال ۱۳۷۹ نگارش یافته است، به معرفی سرویس دهندگان موضوعی خدمات تحویل مدرک و سایت‌های آنان در محیط وب می‌پردازد. به گفته وی قویترین و کاربردی‌ترین سایت‌ها در این راهنما وجود دارند. در مجموع در این راهنما، ۱۶۵ کارگزار فعال در ۴۷ حوزه موضوعی معرفی شده‌اند.

منصوریان (۱۳۷۹) در مقاله‌ای با عنوان "ویژگی‌های سایت کتابخانه‌ها در اینترنت" به مهمترین اطلاعاتی که در بیشتر این صفحه‌ها گنجانده شده اشاره دارد: این موارد شامل: معرفی کتابخانه، تاریخچه آن، مقررات استفاده، ساعات کار، فهرست اسامی کارکنان، سیاست‌ها و فعالیت‌های کتابخانه، امکان ارتباط سریع با سایت‌های علمی هم موضوع، انجمن‌های تخصصی، نشریات و مجلات الکترونیکی تمام متن و گروه‌های بحث الکترونیکی، می‌شود. او همچنین پرسش‌های اساسی قبل از طراحی هر سایت کتابخانه‌ای را مطرح می‌کند.

ایلخانی (۱۳۷۹) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان "کارایی اطلاعات منتشر شده در صفحه‌های خانگی در مراکز تحقیقاتی و پژوهشی شهر تهران" صفحه‌های خانگی ۱۰ مرکز تحقیقاتی و پژوهشی دولتی شهر تهران را مورد مطالعه قرار می‌دهد. او، درصد فراوانی ارقام اطلاعاتی موجود در هر کدام از این وبسایت‌ها را بررسی و میزان رعایت ارقام اطلاعاتی مورد انتظار در سایت‌های مورد مطالعه را محاسبه کرده است. در نتیجه، این پژوهش مشخص می‌شود که هر کدام از ارقام مورد نیاز در این سایت‌ها و فراوانی آنها چقدر بوده است.

شهمیرزادی در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود (۱۳۸۰) با عنوان "مطالعه تطبیقی ساختار و محتوای سایت‌های مهم خدمات تحویل مدرک در وب و ارائه الگوی عملیاتی مناسب جهت استفاده از خدمات تحویل مدرک در ایران" اظهار می‌دارد که کلیه مؤسسات و مراکز تحقیقاتی و دانشگاهی ایران را که دارای خدمات تحویل مدرک و تهیه اسناد از خارج از کشور بوده‌اند، از نقطه نظر هزینه، زمان، نحوه درخواست و دریافت، روش پرداخت، نوع منبع و غیره، به روش پیمایشی مورد بررسی قرار داده و همگام با آن فقط ده سایت مهم را که دارای بیشترین بسامد استنادی در راهنماهای درون خطی بوده‌اند، از نظر ساختاری و محتوایی مورد توجه قرار داده است. وی از کلیه وب‌سایت‌های موجود در وب فقط ۱۰ مورد از آنها را مورد بررسی قرار داده است. براساس این تحقیق تنها ۳۷/۳ درصد از مراکز تحقیقاتی و دانشگاهی یعنی ۸۳ مرکز از خدمات تحویل مدرک خارج از کشور استفاده می‌نمایند.

اصغری پوده (۱۳۸۰) در مقاله‌ای با عنوان "عناصر و ویژگیهای مهم در طراحی وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی" که برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد اوست، به شناسایی رویکردها، عناصر و ویژگیهای مطرح در طراحی وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی، می‌پردازد. جامعه آماری تحقیق ۲۰ وب‌سایت کتابخانه دانشگاه‌های برتر ۴ کشور آمریکا، کانادا، استرالیا، انگلیس، و ۵ وب‌سایت از کتابخانه‌های دانشگاهی ایران است. ابزار گردآوری اطلاعات سیاهه ارزیابی محقق ساخته‌ای شامل ۲۷ ویژگی است. مشخص شد که میزان همخوانی وب‌سایت‌های خارجی نمونه تحقیق با سیاهه ارزیابی حدود ۷۸٪ است، اما وب‌سایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی ایران از طراحی ضعیفی (۴۵٪) برخوردارند. در آخر پیشنهادهایی برای بهبود وضعیت موجود وب‌سایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی ایران ارائه شده است.

شریف آبادی و فرودی (۱۳۸۱) در مقاله‌ای با عنوان "ارزیابی صفحات وب کتابخانه‌های دانشگاهی ایران و ارائه الگوی پیشنهادی" به ارزیابی صفحات وب کتابخانه‌های دانشگاهی ایران می‌پردازند. در این پژوهش وب‌سایت‌های ۱۳ کتابخانه دانشگاهی ایران با استفاده از روش پیمایشی - تحلیلی، مورد بررسی قرار گرفته‌اند. آنها در بررسی خود از چک لیستی استفاده کردند که حاوی ۲۵ سؤال بود و از سه قسمت تشکیل شده بود و معیارهای مختلفی از جمله، محتوای صفحه اصلی، معیارهای جستجو و امکانات کاربران جهت ارزیابی جامعه پژوهش مورد استفاده قرار گرفته و در مجموع یافته‌های پژوهش نشان داد که ۴۰/۸ درصد معیارهای اطلاعاتی مندرج در چک لیست، توسط جامعه پژوهش در ایران رعایت می‌شوند.

فرج پهلوی (۲۰۰۲) در مقاله‌ای با عنوان تحلیل محتوای وبسایت‌های دانشگاهی و تحقیقاتی به بررسی صفحات خانگی وبسایت‌های دانشگاهی و تحقیقاتی ایران پرداخته است. در این پژوهش محتوای ۳۴ وبسایت مورد ارزیابی قرار گرفته است. او هر صفحه خانگی را از چهار جنبه قابلیت دسترسی، قابلیت ناوبری، سرعت دسترسی و کیفیت محتوا بررسی کرده است. این پژوهش براساس الف) نمایه ارزیابی وب، که توسط ام. بی متیوس<sup>۱</sup> ساخته شده است و در آن شاخص‌های لازم برای ایجاد صفحات اصلی وبسایت‌های دانشگاهی مشخص گردیده‌اند و ب) انتظارات کاربران صفحات خانگی دانشگاه‌های ایران، انجام شده است. در این نمایه ۱۰ ویژگی ساختاری برای ارزیابی وبسایت‌ها وجود دارد. نتایج تحقیق وی نشان می‌دهد که اکثر صفحات خانگی مورد بررسی با نمایه ارزیابی وب و انتظارات کاربران مطابقت دارند.

در مورد پیشینه وبسایت‌ها اکثر بررسی‌ها مربوط به وبسایت کتابخانه‌ها می‌باشد و تنها در دو مورد که وبسایت‌های خدمات تحویل مدرک مورد بررسی واقع شده‌اند، با شیوه‌ای که در این پایان‌نامه آمده است تفاوت دارند: در مطالعه جاکوبز و دیگران (۱۹۹۹) از روش تحلیل محتوا استفاده نشده است. ضمناً تحویل مدرک از بعد اقتصادی مورد توجه قرار گرفته است و نه طراحی ساختاری و محتوایی وبسایت خدمات تحویل مدرک. در پایان نامه شهیرزادی (۱۳۸۰) اگر چه از روش تحلیل محتوا استفاده شده است اما فقط ۱۰ وبسایت خارجی مورد مطالعه واقع شده‌اند، درحالی‌که در مقاله حاضر ۱۰۷ وبسایت مورد تحلیل محتوایی قرار گرفته‌اند. تفاوت دیگر این بررسی با پایان نامه خانم شهیرزادی در این است که در این بررسی الگویی برای وبسایت تحویل مدرک ایران ارائه خواهد شد.

### روش تحقیق

در این بررسی از دو روش تحلیل محتوا و پیمایشی استفاده شده است:

در بخش تحلیل محتوا تعداد ۱۰۷ وبسایت مربوط به مراکز خدمات تحویل مدرک روی وب مورد مطالعه و تحلیل واقع شدند. معمولاً با استفاده از روش تحلیل محتوا سعی می‌شود پر بسامدترین ویژگی‌های ساختاری و محتوایی شناسایی و معرفی شوند. در قسمت پیمایشی نظرات مسئولین مراکز ارائه دهنده خدمات تحویل مدرک در ایران از طریق پرسشنامه‌ای کسب و مورد تجزیه و تحلیل واقع شدند. براساس نتایج حاصل از هر دو روش فوق‌الگویی برای وبسایت خدمات تحویل مدرک ایران طراحی و ارائه خواهد شد.

### جامعه مورد پژوهش

جامعه مورد بررسی در این پژوهش شامل دو قسمت زیر می‌باشد:

۱- راهنمای خاصی که به طور ویژه مراکز خدمات تحویل مدرک در ایران را معرفی نماید وجود نداشت. بنابراین ۶۵ مرکزی که زیر پوشش طرح غدیر عضویت فراگیر کتابخانه‌ها قرار دارند و از کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد برخوردارند، به عنوان مراکز امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک مورد توجه قرار گرفتند. سیاهه این مراکز در کتاب آمار طرح غدیر عضویت فراگیر کتابخانه‌ها، سال تحصیلی ۷۹-۱۳۷۸ توسط مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران در سال ۱۳۸۰ منتشر شده است. از میان ۶۵ پرسشنامه ارسالی به این مراکز و با پی‌گیری‌های فراوان فقط ۴۰ پرسشنامه دریافت گردید.

۲- وب‌سایت‌های خدمات تحویل مدرک موجود در وب (۱۰۷ وب‌سایت) که با استفاده از موتورهای کاوش مختلف مورد شناسایی قرار گرفتند.

### ابزار و نحوه جمع‌آوری داده‌ها

در مورد ارزیابی خدمات تحویل مدرک در ایران با استفاده از پرسشنامه‌ای ده سؤالی که شامل هشت سؤال بسته و دو سؤال باز بود، اطلاعات مورد نظر جمع‌آوری گردید. اطلاعات از پرسشنامه‌ها استخراج شده و وارد نرم افزار آماری Excel شده و تجزیه و تحلیل شدند. در مورد دو سؤال باز نیز پاسخ‌ها جمع‌بندی شده و ارائه شدند.

در بخش مربوط به ارزیابی ساختار و محتوای وب‌سایت‌ها، با جستجو در وب، کلیه وب‌سایت‌های مورد نظر شناسایی و در رایانه شخصی ذخیره گردید. در تجزیه و تحلیل مطالب هم از نرم افزارهای آماری نظیر Excel و دیگر نرم افزارهای اینترنتی و رایانه‌ای، استفاده شد.

### تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش تحلیل محتوا

جستجوهای بعمل آمده نشان داد که هر کدام از وب‌سایت‌های معرفی کننده کارگزاران خدمات تحویل مدرک تعدادی از مراکز تحویل مدرک را شناسایی و معرفی کرده‌اند. حتی برخی از آنها این مراکز را به صورت موضوعی، مراکز ارائه کننده متن کامل، چکیده متون، مرکز مجموعه مدارک یا مرکزی که خود مالک مجموعه‌ای از اطلاعات نیست و اطلاعات خود را از پایگاه‌های اطلاعاتی دیگر می‌گیرد معرفی می‌کنند. یعنی فقط این مراکز بعنوان واسطه اطلاعاتی عمل می‌کنند، مراکز خدمات تحویل مدرک خارج از آمریکا، مراکز خدمات تحویل مدرک تجاری،



مراکز مبتنی بر هزینه یا رایگان و غیره تقسیم بندی شده‌اند. سه مورد از مهم ترین و پربسامدترین تهیه کنندگان و ارائه دهندگان لیست وب سایت‌های خدمات تحویل مدرک موجود در وب که مورد شناسایی واقع شده‌اند، عبارتند از وب سایت فیدو<sup>۱</sup>، وب سایت جین شپمن<sup>۲</sup> و وب سایت داک دل<sup>۳</sup> (حیدری، ۱۳۸۳).

### ارزیابی ویژگی‌های محتوایی

جدول شماره یک اطلاعات مربوط به ویژگی‌های محتوایی وب سایت‌های خدمات تحویل مدرک را نشان می‌دهد. ویژگی‌های محتوایی به ترتیب شامل موارد زیر است: اکثر این وب سایت‌ها برای راهنمایی و سهولت استفاده از منابع و خدمات و در جهت آشنایی هر چه بیشتر با انواع خدماتی که هر سایت ارائه می‌نماید، از واژه دربارهٔ ما ۷۶/۶٪ استفاده نموده‌اند. ارائه اطلاعات در خصوص خدمات به کاربران با واژه خدمات در ۶۶/۴٪ از این وب سایت‌ها رعایت شده است و در میان دیگر ویژگی‌ها یکی از بالاترین بسامدها را به خود اختصاص داده است، البته با توجه به اهداف و شرایط این وب سایت‌ها که بر مبنای ارائه خدمات و پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی کاربران بنیان نهاده شده است، وجود این عنصر در وب سایت‌های خدمات تحویل مدرک ضروری به نظر می‌رسد. بعد از گزینه خدمات، به عنوان یکی دیگر از عناصر اصلی در وب سایت‌ها، جستجو در سایت با استفاده از کلیدواژه‌ها با بسامد ۵۷٪ امکان جستجو و یافتن اطلاعات را فراهم می‌نماید. اطلاعات مربوط به حق مؤلف در میان دیگر ویژگی‌ها ۵۷٪ را به خود اختصاص داده است، تقاضای سفارش مواد و منابع اطلاعاتی به صورت پیوسته در ۵۶٪ از سایت‌ها رعایت شده است که این امکان دسترسی به اطلاعات را با سرعت و سهولت فراهم می‌نماید و سفارش اطلاعات را به صورت پیوسته ممکن می‌سازد. تازه‌ها، اخبار و رویدادها در ۴۸/۶٪ از این سایت‌ها رعایت شده است. علاوه بر خدماتی که به طور عمومی مطرح شده است، خدمات تحویل مدرک به طور ویژه در ۴۰/۲٪ از وب سایت‌ها به کار گرفته شده است، پیوندهای مرتبط با موضوعات و سایت‌های مفید و مناسب، برای راهنمایی کاربران به مطالب و اطلاعات مرتبط و هم موضوع و در جهت راهنمایی بیشتر در زمینه موضوعی مورد فعالیت، توسط ۲۷/۴٪ از وب سایت‌ها مورد استفاده قرار گرفته است و اطلاعات مربوط به قیمت گذاری، روش‌های پرداخت و هزینه

1. Focused Investigation of Document Delivery Option (FIDDO)

2. Jean Shipman

3. Docdel.net

دریافت هر ماده اطلاعاتی در ۳۷/۴٪ از سایت‌ها رعایت شده است. همچنین اطمینان، ایمنی و محرمانه بودن ۳۳/۶٪، کمک و راهنمایی کاربران در برخورد با نیازهای اطلاعاتی آنان ۳۳/۶٪، انواع منابع قابل ارائه در سیستم خدمات تحویل مدرک و مجموعه موجود در پایگاه اطلاعاتی هر سایت در ۲۸٪ از سایت‌ها معرفی شده و گزینه تحقیقات ۲۶/۲٪ را به خود اختصاص داده است. سؤال‌هایی که توسط کاربران به کرات و در حد معمول پرسیده می‌شوند یکی از موارد لازم در بسیاری از وب‌سایت‌ها هستند. حدود ۱۹/۶٪ از در وب‌سایت‌های خدمات تحویل مدرک مورد استفاده قرار گرفته است، از دیگر اقلام مورد استفاده در وب‌سایت‌ها، فهرست مندرجات با ۱۸/۷٪، محصولات و تولیدات ۱۸/۷٪، مراجعین و کاربران ۱۵/۹٪، انتشارات ۱۵٪، شرایط استفاده ۱۴٪، جستجوی پیشرفته ۱۲/۱٪ و پایگاه‌های اطلاعاتی که هر سایت را پشتیبانی می‌کنند یا پیوندهایی که به پایگاه‌های اطلاعاتی صورت گرفته ۱۲/۱٪ را به خود اختصاص داده‌اند. کارگزاران، سرویس‌دهندگان، کارکنان و مسئولان سایت‌ها ۱۰/۳٪، بازخورد نظرات استفاده کنندگان ۱۰٪، آموزش ۱۰/۳٪، پشتیبانی و حمایت‌های مالی ۹/۳٪، استانداردها ۸/۴٪، اشتراک منابع ۸/۴٪، ساعات فعالیت و سرویس دهی ۸/۴٪، مسائل حرفه‌ای و شغلی ۷/۵٪، آگاهی هشدار و اخطار با ۶/۵٪، خدمات مرجع ۳/۷٪، برنامه‌ها ۳/۷٪، تقویم ۲/۸٪ و نمایشگاه‌ها ۱/۹٪ را به خود اختصاص داده‌اند. (جدول شماره ۱).

### ارزیابی ویژگی‌های ساختاری

جدول شماره ۲ اطلاعات مربوط به ویژگی‌های ساختاری وب‌سایت‌های خدمات تحویل مدرک را نشان می‌دهد. پربسامدترین ویژگی‌های ساختاری موجود در این وب‌سایت‌ها به ترتیب شامل موارد زیر می‌گردد: پیوندها با ۱۰۰٪ بیشترین بسامد را در میان بقیه اقلام به خود اختصاص داده‌اند، پیوندها ارتباطات درونی و بیرونی سایت را تسهیل می‌نمایند و دسترسی به اطلاعات در هر نقطه از سایت را میسر می‌سازند، بدون ایجاد پیوند، حرکت از یک نقطه از سایت به نقطه‌ای دیگر یا پیوندهای مرتبط، غیر ممکن می‌شود. بنابراین یکی از مهمترین و حتمی‌ترین ویژگی‌های موجود در هر سایت پیوندها هستند. رنگی بودن سایت با بسامد ۹۹/۷٪ جذابیت بالایی به سایت‌های خدمات تحویل مدرک بخشیده است. استفاده از قلم‌ها و فونت‌ها ۹۹٪ رعایت شده است. نوار بالا و پایین و حاشیه کناری در ۹۲/۵٪ درصد از سایت‌ها رعایت شده و برای دسترسی به اطلاعات در طول و عرض صفحات هر سایت، مورد استفاده قرار گرفته است. تصاویر زمینه صفحات سایت

## جدول شماره ۱ - ویژگی‌های محتوایی.

درصد فراوانی	فراوانی	ویژگی‌های محتوایی	ردیف
۷۶/۶	۸۲	About us	۱
۶۶/۴	۷۱	Services	۲
۵۷/۰	۶۱	Search	۳
۵۷/۰	۶۱	Copyright	۴
۵۶/۱	۶۰	Order Request	۵
۴۸/۶	۵۲	News & Events	۶
۴۰/۲	۴۳	Document Delivery	۷
۳۷/۴	۴۰	Related Links	۸
۳۷/۴	۴۰	Pricing	۹
۳۳/۶	۳۶	Help	۱۰
۳۳/۶	۳۶	Privacy & Security	۱۱
۲۸/۰	۳۰	Resources	۱۲
۲۶/۲	۲۸	Research	۱۳
۱۶/۶	۲۱	FAQ	۱۴
۱۸/۷	۲۰	Table of Contents	۱۵
۱۸/۷	۲۰	Products	۱۶
۱۵/۹	۱۷	Client	۱۷
۱۵/۰	۱۶	Publications	۱۸
۱۴/۰	۱۵	Terms & Conditions	۱۹
۱۲/۱	۱۳	Advanced Search	۲۰
۱۲/۱	۱۳	Databases	۲۱
۱۰/۳	۱۱	Feedback	۲۲
۱۰/۳	۱۱	Staff	۲۳
۱۰/۳	۱۱	Education	۲۴
۹/۳	۱۰	Finance	۲۵
۸/۴	۹	Standards	۲۶
۸/۴	۹	Resource Sharing	۲۷
۸/۴	۹	Hours of Operation	۲۸
۷/۵	۸	Careers	۲۹
۶/۵	۷	Alert	۳۰
۳/۷	۴	Reference	۳۱
۳/۷	۴	Programs	۳۲
۲/۸	۳	Calendar	۳۳
۱/۹	۲	Exhibitions	۳۴

هم، با بسامد ۷۶/۶٪ در جذابیت و کمک به گیرایی سایت مؤثر می‌باشد. استفاده از آرم مخصوص در هر سایت، در جهت کمک به شناسایی و معرفی سایت با استفاده از نشان و علامت ویژه، با ۷۳/۸٪، درصد بالایی را به خود اختصاص داده است. به منظور ایجاد تعامل و ارتباط دو سویه، ارتباط با سایت با بسامد ۶۸/۲٪ این امکان را فراهم می‌نماید که کاربران بتوانند نقطه نظرات و عقاید یا درخواست‌های خود را با کارگزاران، پدیدآورندگان و مسئولان سایت در میان بگذارند. محل قرار گرفتن و آدرس سایت در ۶۶/۴٪ سایت‌ها رعایت شده است. ایجاد پیوند به صفحه خانگی سازمان مادر یا صفحه اصلی سایت به میزان ۶۲/۶٪ مورد استفاده قرار گرفته است. داشتن تصاویر در ۴۷٪ سایت‌ها رعایت شده است. ثبت نام و ورود به سایت ۳۴٪، نقشه سایت با بسامد ۱۶/۲۹٪ ساختار سایت و مراحل پیشرفت ظاهری سایت را نشان می‌دهد و همانند فهرست مندرجات رئوس مطالب اصلی سایت را به ما می‌نمایاند. تاریخ روزآمدسازی ۲۶/۲٪، کاربرد داشته است. تعدادی از سایت‌ها به دو یا چند زبان ارائه شده‌اند، گزینه سایت به زبان‌های دیگر در ۱۲/۱٪ از سایت‌ها وجود دارد. پیغام خوش آمدگویی به کاربران در هنگام ورود به سایت با ۵/۶٪ و برگشت به بالا و پایین و حرکت در صفحات سایت با فشار دادن یک دکمه با عناوین بالا، پایین و برگشت، در این سایت‌ها ۳/۷٪، کمترین درصدها را به خود اختصاص داده‌اند در حالیکه این گزینه یک گزینه مهم است و وجود آن در سایتها ضروری است (جدول شماره ۲).

مترادف‌ها: از مسائل و مشکلات قرار دادن اطلاعات، خدمات و منابع بر روی وبسایت‌ها بکارگیری واژه‌های گوناگون و در برخی موارد حتی متفاوت برای رساندن یک معنی و مفهوم واحد است. این مشکل از عوامل جلوگیری از سرویس دهی مناسب در وبسایت‌ها و یکی از مواردی که باعث سردرگمی کاربران در استفاده از وبسایت‌ها می‌شود. در بیشتر وبسایت‌ها از اصطلاحات متفاوت و گوناگونی برای نشان دادن مفهوم یا سرویس مشابهی استفاده شده است. این مورد هنگامی باعث سردرگمی بیشتر می‌شود که حتی در یک وبسایت، مفاهیم واحد با واژه‌های متعددی معرفی شوند و نظم و ترتیب خاصی در مورد بکارگیری واژه‌ها مورد نظر قرار نگیرد (مانند واژه‌ها در جدول شماره ۳)، یا مفاهیم کلی و جزئی در کنار هم و بدون تقسیم بندی اصلی و فرعی بکار برده شوند. به همین خاطر استفاده از یک روش هماهنگ مانند بکارگیری اصطلاحنامه در این زمینه ضروری به نظر می‌رسد. در این پژوهش کلمات مترادف زیادی در وبسایت‌ها مورد بازبینی قرار گرفت که برخی از آنها به عنوان واژگان پذیرفته شده، در معرفی اقلام موجود در وبسایت‌ها در دو بخش ساختاری و محتوایی به کار گرفته شده و بقیه موارد به

## جدول شماره ۲ - ویژگی‌های ساختاری

ردیف	ویژگی‌های ساختاری	فراوانی	درصد فراوانی
۱	Links	۱۰۷	۱۰۰
۲	Colors	۱۰۶	۹۹/۷
۳	Fonts	۱۰۰	۹۹/۱
۴	Side bar	۹۹	۹۲/۵
۵	Background Images	۸۲	۷۶/۶
۶	Logos	۷۹	۷۳/۸
۷	Contact us	۷۳	۶۸/۲
۸	Locations	۷۱	۶۶/۴
۹	Home	۶۴	۶۲/۶
۱۰	Images	۵۱	۴۷/۷
۱۱	Site Login	۴۶	۴۳/۰
۱۲	Site Map	۳۱	۲۹/۶
۱۳	Last Updated	۲۸	۲۶/۲
۱۴	Site In Other Languages	۱۳	۱۲/۱
۱۵	Welcome	۶	۵/۶
۱۶	Back to Top	۴	۳/۷

عنوان واژگان مترادف معرفی شده‌اند. واژگان پذیرفته شده در اینجا به صورت قراردادی است و براساس اصطلاحنامه یا قاعده خاصی انتخاب نشده‌اند، فقط با توجه به بسامد خود این واژه‌ها (نتایج حاصل از بررسی حاضر) و متداول بودن آنها برای مفهوم مورد نظر، این واژه‌ها به عنوان واژگان پذیرفته شده انتخاب شده‌اند. در نهایت به نظر می‌رسد که به دلیل شفافیت و عدم سردرگمی کاربران بهتر است بکارگیری و استفاده از این کلمات در وبسایت‌ها براساس اصولی خاص، قاعده‌مند و به صورت هماهنگ و یکدست، صورت بگیرد تا در نتیجه جستجو و بازیابی‌ها بازیافت بیشتر باشد. بدینوسیله، مشکل بازیابی در اینترنت که در هر بازیابی بسته به نوع موتور کاوش فقط بین ۱۶ تا ۳۰ درصد از رکوردهای موجود بازیابی می‌شوند کاهش یابد و کاربران به درصد بالاتری از رکوردها دسترسی حاصل نمایند.

جدول شماره ۳ - واژگان پذیرفته شده و کلمات مترادف در این بررسی

واژگان پذیرفته شده	کلمات مترادف
<b>About us</b>	about this site, information about site, information, information center, knowledge center, data, More information, more, for detail information, clic here, for details , more news, for additional information, find out more, learn more, more details
<b>Advanced search</b>	extended search, power search
<b>Alert</b>	Caution
<b>Back</b>	top, back to top, top of page, next
<b>Careers</b>	career center
<b>Client</b>	partner, customer, customer survey
<b>Contact us</b>	contacting, contact information, how to contact, ask us, just ask, send us
<b>Databases</b>	data banks
<b>Document Delivery</b>	document delivery services, document services, copy services, dds, document retrival services, information retrival services, document retrieval, copy & send, copying services
<b>Education</b>	Training
<b>FAQ</b>	faqs, frequently asked questions
<b>Finance</b>	budget information, Support, sponsor
<b>Help</b>	need help, searching assistance, path way to information, assistance Guide, guide tour, tour, site tour, guide, assistance, searching assistance, directory, how to attend
<b>Home</b>	homepage
<b>Hours of Operation</b>	Hours
<b>News &amp; Events</b>	news, latest news, events, whats news, whats on, newest feature
<b>Order Request</b>	order search, loan request, document order, ordering, place an order, place a document, place a request, How to order, order, request, document request, online request
<b>Pricing</b>	price list, billing, payment, rate, fee, price, costs, charges, trade, fee schedule, price schedule, prices
<b>Privacy &amp; Security</b>	privacy, privacy statements, privacy policy, privacy& legal information, legal term of use, privacy legal
<b>Reference</b>	reference desk
<b>Related Links</b>	related sites, useful links, links to other sites, quik links
<b>Research</b>	research services, research press
<b>Resource Sharing</b>	corporate, corporate legal services
<b>Resources</b>	collection, sources, topics, topic a-z, subject, hot topics
<b>Search</b>	submit, site search, search option, find, find out, browse
<b>Services</b>	description of services, library services, products & services
<b>Site Login</b>	login, guest login, sign up, switch to us, logon, how to sign up, registration, register, membership, members, open an account, new user, first time user, first time visitor, first time here, create a new account, new client
<b>Site Map</b>	site index, catalog, map, index, a-z index, site structure
<b>Staff</b>	Personel, webmaster, webteam
<b>Table of Contents</b>	Content, a-z contents, Contents, a-z
<b>Terms &amp; Conditions</b>	term of use, disclaimer

## تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به پرسشنامه

۶۵ مرکز ارائه کننده خدمات تحویل مدرک در کشور در مورد چگونگی خدمات تحویل مدرک در داخل و خارج از کشور، مشکلات و مسائلی که با آنها روبرو هستند ... کسب نظر شده است که در اینجا سعی می‌شود به آنها مورد به مورد اشاره شود. از مجموع ۶۵ پرسشنامه ارسالی به مراکز خدمات تحویل مدرک داخلی، ۴۰ (۶۱/۵ درصد) مورد برگشت داده شد.

بر اساس نتایج این پژوهش بیش از نیمی (۵۷/۵٪) از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فن‌آوری، از خدمات تحویل مدرک خارج از کشور استفاده می‌کنند و به طور تقریب تمامی این مراکز از خدمات تحویل مدرک داخلی بهره‌مند هستند. به طوری که یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد ۵۷/۵ درصد از مراکز اعلام داشتند که از مراکز خدمات تحویل مدرک خارج از کشور استفاده می‌نمایند. در زمینه خدمات تحویل مدرک در داخل کشور هم از میان ۴۰ پرسشنامه دریافتی، ۳۹ (۹۷/۵ درصد) مورد از این مراکز در زمینه خدمات تحویل مدرک در داخل کشور فعالیت دارند. و ۲/۵٪ یعنی ۱ مورد اعلام داشته است که از این خدمات استفاده نمی‌کنند. در حالیکه در نتیجه تحقیق شه میرزادی (۱۳۸۰) فقط ۳۷/۳ درصد از مراکز تحقیقاتی و دانشگاهی از خدمات تحویل مدرک استفاده می‌کردند. به نظر می‌رسد از سال ۱۳۸۰ تاکنون، استفاده از خدمات تحویل مدرک رشد قابل توجهی داشته است.

در این پژوهش از میان ۲۳ مرکزی که خدمات تحویل مدرک خارج از کشور دارند، میزان استفاده از مرکز تهیه مدرک کتابخانه بریتانیا، ۵۸/۸٪، بوده است، ۸/۸ درصد Emerald، را انتخاب کرده بودند، ۲/۹ درصد کتابخانه ملی استرالیا و ۲۹/۴٪، هم سایر موارد را برگزیدند.

## میزان استفاده از مراکز اطلاعاتی داخل کشور

از میان ۳۹ مورد از مراکز استفاده کننده از خدمات تحویل مدرک داخل کشور، ۳۸/۹ درصد میزان استفاده از مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران بوده است، کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز، ۳۳/۳ درصد مورد استفاده بوده، ۵/۶٪ استفاده از مرکز اطلاع رسانی جهاد کشاورزی و ۲۲/۲٪، از سایر موارد استفاده شده است که شامل، ۶ مورد که از مرکز تأمین مدرک دانشگاه تربیت مدرس استفاده نموده‌اند و سایر مراکز که شامل کتابخانه‌های دانشگاه تهران، دانشگاه جامع علمی و صنعتی، سازمان پژوهش‌های علمی صنعتی ایران، کتابخانه میرزای شیرازی،

، دانشگاه اصفهان و دیگر دانشگاه‌های عضو طرح غدیر، می‌شود. پس در مورد استفاده از خدمات تحویل مدرک داخل کشور بیشترین میزان سرویس دهی به ترتیب مربوط به مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران با ۳۸/۹ درصد و کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز با ۳۳/۳ درصد می‌باشد، که نشان می‌دهد بیش از دو سوم از خدمات تحویل مدرک توسط این دو مرکز انجام می‌شود. بعد از این مراکز، مرکز تأمین مدرک دانشگاه تربیت مدرس رتبه بعدی را به خود اختصاص می‌دهد. این سه مرکز از مراکز عمده خدمات تحویل مدرک در داخل کشور به حساب می‌آیند و با همکاری و هماهنگی یکدیگر می‌توانند برنامه‌های مربوط به پیشرفت هر چه بیشتر در این حوزه را هدایت و رهبری کنند.

### میزان استفاده از پست، دورنگار و غیره

در بین مراکز استفاده کننده از خدمات تحویل مدرک، ۴۲/۷٪ از پست (البته برای دریافت)، ۲۲٪ از دورنگار (برای درخواست)، استفاده می‌کنند. ۲۰/۷٪، پست الکترونیکی، ۱۲/۲٪، تلفن، و ۲/۴٪، مراجعه حضوری و روزانه، بوده است. به نظر می‌رسد شیوه دریافت مدارک و درخواست‌ها هنوز هم بیشتر از طریق پست انجام می‌شود و ارسال درخواست‌ها هم معمولاً توسط دورنگار صورت می‌گیرد. با توجه به استفاده از روش‌های سنتی دریافت منابع، مدت زمان مورد نیاز، از درخواست تا دریافت عملی مدارک، طولانی است.

### مدت زمان پاسخگویی

در مورد مدت زمان پاسخگویی برای هر درخواست، مشخص شد که مراکز استفاده کننده از خدمات تحویل مدرک خارج از کشور، در ۵۰٪ موارد تا یک ماه به طول می‌انجامد. ۳۳/۳٪ تا دو هفته، ۱۰٪، تا دو ماه، ۶/۷٪، هم زمان بیشتر از دو ماه را برای دریافت مدارک لازم دارند. در مورد مدت زمان پاسخگویی برای درخواست‌های داخل کشور، از میان پرسشنامه‌های دریافتی، ۲۰٪، تا یک هفته زمان لازم دارند، ۲۰٪ دیگر تا دو هفته، ۲۶٪ تا سه هفته و ۳۴٪ باقیمانده به بیش از دو ماه زمان نیاز دارند. با توجه به مدت زمان مورد نیاز از درخواست تا دریافت عملی مدرک و استفاده از شیوه‌های سنتی در خدمات تحویل مدرک، ضرورت استفاده از سایر روش‌های تبادل اطلاعات و بخصوص استفاده از اینترنت و ابزارها و امکانات موجود در این رسانه قوی به خوبی مشخص می‌شود. استفاده از پست الکترونیکی و پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته و دسترسی به اطلاعات بدون



پرداخت هزینه و با سرعت، مزایای استفاده از محیط وب هستند که ضروری است از آنها استفاده شود تا پاسخگویی سریعتر و کم هزینه تر انجام شود.

### نوع منابع اطلاعاتی

نتایج این پژوهش همچنین نشان داد در بین تمامی انواع منابع اطلاعاتی که در مراکز خدمات تحویل مدرک مورد استفاده و تبادل قرار می گیرند ۶۱/۳ درصد از درخواست ها مقاله، ۲۴/۲ درصد کتاب، ۶/۵ درصد پایان نامه، و ۳/۱ درصد سایر موارد، شامل، استانداردها، بانک های اطلاعاتی (دیسکهای فشرده)، گزارشات فنی، پروانه ثبت اختراع و مجموعه مقاله های سمینارها، را مورد مبادله قرار می دهند. در این بررسی، مقاله های مجلات با ۶۱/۳٪ درصد بیشترین کاربرد را در خدمات تحویل مدرک به خود اختصاص می دهد. توجه به این حجم بالای استفاده از مقاله ها در خدمات تحویل مدرک و مناسب بودن محیط الکترونیکی برای تبادل مقاله ها، می تواند راهکارهای مناسبی را در تسهیل خدمات تحویل مدرک پیش روی ما قرار دهد.

بر اساس نتایج این پژوهش از مهمترین مسائل و مشکلات خدمات تحویل مدرک در ایران می توان به موارد ذیل اشاره نمود:

- زیر ساخت نامناسب برای ارائه خدمات تحویل مدرک شامل، منابع مالی، فن آوری های نوین اطلاعاتی و بکارگیری نیروی انسانی متخصص و مناسب،
- عدم وجود قوانین و جایگاه قانونی برای ارائه این خدمات،
- عدم همکاری مراکز بزرگ تر،
- نبود سیستم حمل و نقل مناسب (چون هنوز اکثر منابع بوسیله پست جابجا می شوند) و عدم ارسال سریع مدارک،
- عدم آگاهی و اطلاع از منابع موجود در کتابخانه ها و مراکز اطلاعاتی کشور و نبود فهرستگان های جامع از تمامی منابع و مواد اطلاعاتی،
- عدم وجود بخش خدمات تحویل مدرک با بودجه و مسئول مستقل در هر کتابخانه یا مرکز اطلاع رسانی،
- عدم استفاده از تسهیلات و امکانات نوین اطلاعاتی، کامپیوتر، اینترنت، پست الکترونیکی و پایگاه های اطلاعاتی و سرویس های پیوسته در پیشبرد خدمات تحویل مدرک،
- عدم دسترسی برخی از درخواست کنندگان به اینترنت سریع و در دسترس برای انتقال اطلاعات و مدارک از طریق وب.

## نتیجه گیری

با توجه به تنگناهای خدمات تحویل مدرک در ایران سعی می‌شود در یک جمع بندی راهکارهایی ارائه گردد: در کل چنانچه ما بخواهیم در کشور خود از خدمات تحویل مدرک خارجی و داخلی به بهترین صورت استفاده کنیم، بایستی ابتدا قوانین و جایگاه و ارزش وجودی این گونه خدمات را مشخص و روشن کنیم و یک مرکز و جایگاهی را برای نظارت و هدایت این خدمات بوجود آوریم (قابل ذکر است که در حال حاضر مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران عهده دار این امر است)، زیرساخت‌های مورد نیاز این حوزه را مورد مطالعه و بررسی قرار دهیم، منابع مالی مناسبی را به این حوزه تخصیص دهیم و زیرساخت‌های مربوط به فن‌آوری‌های نوین و بخصوص فن‌آوری اطلاعات را قوی کنیم، از نیروی انسانی متخصص و کارآمد استفاده نماییم و خدمات تحویل مدرک سنتی را به سوی استفاده از خدمات تحویل مدرک الکترونیکی و اینترنتی سوق دهیم تا مسائل و مشکلات مربوط به حمل و نقل و عدم ارسال سریع مدارک از بین برود. وجود فهرستگان‌ها و راهنماهای الکترونیکی و جامع برای شناسایی، مکان‌یابی و دستیابی عملی به مدارک و منابع اطلاعاتی از ضروریاتی است که بایستی حتماً مدنظر قرار گیرند. دیگر اینکه در هر کدام از مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های استفاده‌کننده از خدمات تحویل مدرک، بخشی به همین عنوان در نظر گرفته شود که با بودجه و نیروی انسانی مستقل و اختیارات کافی، در جهت دسترسی به منابع اطلاعاتی در هر کجا و هر زمان تلاش نماید. بالاخره تمامی این راهکارها و برنامه‌ریزی‌ها می‌تواند در شبکه اینترنت و از طریق وب سایت خدمات تحویل مدرک ایران که باید ساختار و محتوای مناسبی در جهت دسترسی به این اهداف و نیازهای اطلاعاتی باشد، ظهور نماید.

با توجه به نتایج حاصل از تحقیق حاضر شامل نتایج بدست آمده از بخش تحلیل محتوا و نظرات صاحب نظران شاغل در مراکز ارائه خدمات تحویل مدرک در کشور به نظر می‌رسد، که طرح پیشنهادی وب سایت خدمات تحویل مدرک ایران، باید از عناصر و ویژگی‌های زیر برخوردار باشد:

الگوی پیشنهادی وب سایت خدمات تحویل مدرک ایران

The screenshot shows the homepage of the Iran Document Delivery Services Center. At the top, there is a navigation menu with links for Home, Services, Order request, Resources, About us, and Site map. The main content area is divided into several sections:
 

- Search:** A search bar with a 'Go' button and an 'Advanced Search' link.
- Services:** A list of services including Document delivery, News & events, Customer services, Reference services, Interlibrary loan, Resource sharing, Clients, Education, and Copyright.
- Order request:** A list of order-related services including Online order, Order form, Rush Order, and Pricing.
- Resources:** A list of resources including Table of contents, E-journals, E-books, Products, Publications, Research, Help, and FAQ.
- Related links:** A section for 'About us'.

 The footer contains copyright information for the University of Tehran.

The screenshot shows the Persian version of the Iran Document Delivery Services Center website. The header features the title 'مرکز خدمات تحویل مدرک ایران' and a large 'Logo' placeholder. The navigation menu includes Home, Services, Order request, Resources, About us, and Site map. The main content area is organized into three columns:
 

- منابع (Sources):** فهرست مطالب (Table of contents), مجلات الکترونیکی (E-journals), کتاب های الکترونیکی (E-books), محصولات (Products), انتشارات (Publications), تحقیقات (Research), راهنما (Help), پرسش های متداول (FAQ).
- سفارش (Order request):** سفارش بپوسته (Order form), فرم سفارش (Order form), سفارش فوری (Rush Order), لیست قیمت (Pricing).
- خدمات (Services):** تحویل مدرک (Document delivery), اخبار و رویدادها (News & events), خدمات مشتریان (Customer services), اصالت بین کتابخانه ای (Reference services), اشتراک منابع (Interlibrary loan), کاربران (Resource sharing), آموزش (Clients), نسخه برداری (Education), پیوندهای مرتبط (Copyright).

 A search bar is located on the right side. The footer includes copyright information for the University of Tehran.

پیشنهادها

- استفاده از این مطالعه به عنوان الگویی در ایجاد وبسایت خدمات تحویل مدرک ایران و وبسایت‌هایی که به منظور ارائه خدمات تحویل مدرک در ایران ایجاد می‌شود، البته با توجه به شرایط و مقتضیات لازم.
- استفاده از اصطلاحنامه به منظور کاربرد هماهنگ و یکدست مفاهیم و واژه‌هایی که در کلیه وبسایت‌ها بکار می‌روند.

## منابع

۱. اصغری پوده، احمدرضا. (۱۳۸۰) "عناصر و ویژگیهای مهم در طراحی وب سایت کتابخانه‌های دانشگاهی". کتابداری و اطلاع‌رسانی، فصلنامه کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، جلد چهارم، شماره چهارم، زمستان، ص. ۵۱-۲۱.
۲. ایلخانی، شکوفه. (۱۳۷۹) "کارایی اطلاعات منتشره در صفحات خانگی در مراکز تحقیقاتی و پژوهشی شهر تهران". پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.
۳. رضایی شریف‌آبادی، سعید و فرودی، نوشین. (۱۳۸۱) "ارزیابی صفحات وب کتابخانه‌های دانشگاهی ایران و ارائه الگوی پیشنهادی". فصلنامه کتاب، ۵۲(۴)، ص. ۱۹-۱۲.
۴. شه میرزادی، طیبه. (۱۳۸۰) "مطالعه تطبیقی ساختار و محتوای سایتهای مهم خدمات تحویل مدرک در وب و ارائه الگوی عملیاتی مناسب جهت استفاده از خدمات تحویل مدرک در ایران". پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.
۵. کولائیان، فردین. (۱۳۷۹) "سرویس دهندگان موضوعی خدمات تحویل مدرک در جهان". فصلنامه پیام کتابخانه (۳۹)، سال دهم، شماره چهارم، زمستان، ص. ۳۹-۵۳.
۶. منصوریان، یزدان. (۱۳۷۹) "ویژگیهای سایت کتابخانه‌ها در اینترنت". فصلنامه پیام کتابخانه (۳۹)، سال دهم، شماره چهارم، زمستان، ص. ۱۶-۱۰.
7. Clyde, M.. (1996), "the library information provider: the home page". The Electronic Library, Vol. 14, No. 6, pp. 549-58.
8. Farajpahlou, A. Hossein (2002). "Content analysis of Iranian Academic and Research Web sites". In: Eurasia- ICT Communication Technology First Eurasian Conference, Shiraz, Iran, October 2002 Workshop proceedings.
9. Jacob, N.; Chambers, J.; and Morris, A. (1999), "Document delivery websites", Inter lending & Document Supply, 27(2), pp.65-70.
10. Osareh, Farideh, (2003). "A Notice on content of Library and Information Science (LIS) Schools Web Sites". Libri, Vol.53, pp.262-265.
11. Still, Juli M. (2001), "A Content Analysis of University Library Websites In English Speaking Countries". Online Information Review, vol.25, n. 3, pp. 160-164.
12. Stover, M., & Zink, S. D. (1996), "World Wide Web home page design: patterns and anomalies of higher education library home pages". RSR: Reference Services Review, 24(3), 7-20.
13. Whalen, Jan. "A Study of Library Web Sites". Available at: Online <http://rlylibweb.man.ac.uk/pubs/libraries.html>.