نام مقاله: بررسي عملكرد كارگزاران نشريات ادواري لاتين از ديدگاه كارشناسان سفارشات خارجي كتابخانه هاي دانشگاه هاي وابسته به وزارت علوم، تحقيقات و فناوري

نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)

شماره نشريه: 52 \_ شماره چهارم-جلد 13

پديدآور: دكتر زهير حياتي، سيد نظام الدين ارسن

بررسي عملكرد كارگزاران نشريه‌هاي ادواري لاتين از ديدگاه كارشناسان سفارشهاي خارجي كتابخانه‌هاي دانشگاه‌هاي وابسته به وزارت علوم، تحقيقات و فنّاوري

دكتر زهير حياتي[[1]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn1" \o ")

سيدنظام الدين ارسن[[2]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn2" \o ")

**چكيده**

**افزايش روزافزون هزينة نشريه‌هاي چاپي از يك­سو، لزوم دسترسيِ به موقع به آنها، و تكميل آرشيو نشريه‌ها از سوي ديگر، كتابخانه­ها را به سمت انتخاب كارگزاري سوق مي­دهد كه بتواند نشريه‌ها را در كوتاه­ترين زمان ممكن و با قيمت مناسب تهيه كند. انتخاب كارگزار مناسب، چالشي است كه بسياري از كتابخانه­ها با آن روبرو هستند. هدف پژوهش حاضر، بررسي عملكرد كارگزاران نشريه‌هاي ادواري چاپي لاتين در سطح كشوراز ديدگاه كارشناسان سفارشهاي كتابخانه­هاي دانشگاهي وابسته به وزارت علوم، تحقيقات و فناوري، براساس ملاكهاي كيفيت خدمات، ميزان انعطاف­پذيري، سرعت عمل و توانايي كارگزاران در تهيه نشريه‌هاست. پژوهش حاضر به روش پيمايشي بوده و گردآوري داده­ها به كمك پرسشنامه صورت گرفته است. تجزيه و تحليل داده­ها به شيوة توصيفي و تحليلي و به كمك بستة نرم­افزاري علوم اجتماعي (SPSS)انجام شد. نتايج حاصل نشان داد كارگزاران به لحاظ ملاكهاي مورد بررسي اختلاف معنا­داري با هم دارند و در چند گروه مختلف قرار گرفتند.**

**كليدواژه‌ها: كارگزاران مجله‌هاي انگليسي، اشتراك مجله‌هاي انگليسي.**

**مقدمه**

در عصري كه تغييرات سرعت شگرفي يافتهاست، با دسترسي به اطلاعات روزآمد مي­توان با تغييرات هماهنگ شد. اين اطلاعات زماني مي­تواند ارزشمند باشد كه در زمان مناسب، در اختيار كاربر مناسب آن قرار گيرد. اين واقعيت جايگاه و اهميت كتابخانه­ها و مراكز اطلاع­رساني را به عنوان سازمانهايي كه وظيفه گردآوري، سازماندهي، بازيابي و اشاعة اطلاعات را بر عهده دارند، نمايان­تر مي‌سازد. پويايي و ارزشمندي كتابخانه به عنوان يك مركز اطلاع­رساني، زماني محقق خواهد شد كه دسترسي به اطلاعات روزآمد را براي كاربران فراهم سازد. رشد روزافزون اطلاعات، كهنه شدن سريع اطلاعات، افزايش هزينة تهية منابع اطلاعاتي، و كاهش يا ثابت ماندن بودجه، كتابخانه­ها را به سمت انتخاب و گزينش منابع سوق داده است. اين عوامل سبب شده تا كتابخانه­ها براي تهيه منابع اطلاعاتي، روشي را برگزينند كه در كوتاه­ترين زمان و با صرف كمترين هزينه، اطلاعات مورد نياز كاربران را فراهم سازند. اگرچه راه­هاي مختلفي براي تهية منابع اطلاعاتي وجود دارد، كتابخانه­ها به طور معمول منابع اطلاعاتي خود را به دو روش عمدة­ خريد مستقيم از ناشر و خريد از كارگزار، تهيه مي­كنند.

به اعتقاد «اشميت»[[3]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn3" \o ") (1999: 60-59) كتابخانه­ها اغلب به دلايل اقتصادي و نيز خدمات ارزش افزوده[[4]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn4" \o ")، ترجيح مي­دهند منابع مورد نياز خود را از كارگزاران تهيه نمايند. او دلايل متعددي را برمي­شمرد كه عبارتند از:

·در خريد مستقيم از ناشر، كتابخانه بايد با تك­تك ناشران مكاتبه كند. حال آنكه به هنگام كار با كارگزار، كتابخانه تنها با يك شركت مكاتبه دارد.

·كتابخانه­ها مي­توانند از مهارت و تخصص كارگزاران سود ببرند، زيرا كارگزاران با ناشران متعددي تماس دارند و از موجود بودن منابع، قيمت، چگونگي سفارش و ارسال آنها، آگاهي بهتري دارند.

·ناشران به كارگزاران تخفيف بيشتري مي­دهند.

·كارگزاران خدمات مختلفي (نظير خدمات ارزش افزوده و ...) ارائه مي‌دهند، حال آنكه بسياري از ناشران تمايل چنداني به ارائه چنين خدماتي ندارند.

·بر خلاف كارگزاران، تعداد كمي از ناشران، پرداخت صورتحساب به روش سپرده­گذاري را مي­‌پذيرند. از اين­رو، كتابخانه مجبور است تك­تك صورتحسابها را از قبل پرداخت كند.

به عبارت ديگر، مزاياي حاصل از همكاري كتابخانه با كارگزار، هم به صورت مستقيم و هم غيرمستقيم است. صرفه­جوييهاي مستقيم شامل تخفيفهاي مربوط به هزينة مواد ارائه شده است. صرفه­جوييهاي غير مستقيم در شكل كاهش زمان صرف شده توسط كارمندان به منظور شناسايي، تأييد، سفارش، پيگيري[[5]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn5" \o ") و نحوة پرداخت هزينه منابع است (اشميت،1999: 76).

تحقيق حاضر برآن است تا با ارزيابي عملكرد كارگزاران نشريه‌هاي ادواريِ چاپيِ لاتينِ فعال در سطح كشور، از ديدگاه كارشناسان سفارشهاي خارجي كتابخانه­هاي دانشگاهي وابسته به وزارت علوم، تحقيقات و فناوري، كتابخانه­ها را در انتخاب و شناسايي كارگزار مناسب، ياري دهد.

**بيان و اهميت مسئله**

برخلاف مطالعات نسبتاً زيادي كه در زمينة ارزيابي عملكرد كارگزاران كتاب انجام شده، مطالعات صورت گرفته در زمينه ارزيابي عملكرد كارگزاران نشريه‌ها در سطح جهان انگشت شمار است (نيسونجر[[6]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn6" \o ")، 1988: 240؛ انجمن كتابداران آمريكا، 1997: 2). علت اين امر، ماهيت منحصر ­به فردي است كه نشريه‌ها در مقايسه با ساير منابع اطلاعاتي دارند. به عبارت ديگر، اگرچه به لحاظ نظري مطالب نسبتاً زيادي در مورد ارزيابي عملكرد كارگزاران نشريه‌ها نوشته شده، تحقيقات عملي انجام شده دربارة كارگزاران نشريه‌ها، آن هم در يك سطح گسترده صورت نگرفته است. در صورت انجام چنين تحقيقاتي نيز، بيشتر آنها به يك كتابخانه خاص پرداخته­اند. به عبارت ديگر، انجام تحقيقي در زمينة ارزيابي عملكرد كارگزاران نشريه‌ها، علاوه بر اينكه معيارهاي نظري موجود را در عمل مورد استفاده قرار خواهد داد، چارچوبي براي انجام تحقيقات آينده نيز فراهم خواهد كرد.

هم اكنون كارگزاران متعددي در سطح كشور در زمينه تهية نشريه‌هاي چاپي لاتين مشغول به فعاليت هستند كه هر يك عملكرد متفاوتي دارند. كتابخانه­ها با وجود تمايل به ارزيابي عملكرد كارگزاران، معيارها و روش ارزيابي مناسبي در اختيار ندارند. همين عامل سبب شده است تا انتخاب كارگزار مناسب، به دغدغه‌­اي جدي براي بسياري از كتابخانه­ها تبديل گردد. گاهي اوقات مشاهده مي­شود انتخاب كارگزار در برخي از كتابخانه­ها بر اساس آزمون و خطا يا بر اساس سليقه و بدون داشتن توجيهات كافي صورت مي­گيرد. مسلماً انجام تحقيقي كه زمينة شناخت كارگزاران مناسب را براي كتابخانه­ها فراهم سازد، اهميت زيادي دارد و مانع بروز مشكلاتي نظير هدر رفتن بودجه كتابخانه، اتلاف وقت و نيروي كارشناسان سفارشها، و از همه مهمتر، ناقص ماندن آرشيو نشريه‌هاي كتابخانه خواهد شد. بايد توجه داشت، با حركت كتابخانه­ها به سمت الكترونيكي شدن، برخي از كارگزاران فعال در حوزة نشريه‌هاي چاپي نيز بتدريج در حال انتقال به سمت فعاليت در حوزة مجله‌هاي الكترونيكي و پايگاه­هاي اطلاعاتي هستند. به احتمال زياد، اين كارگزاران بسياري از تجربيات خود را به محيط الكترونيكي نيز منتقل خواهند كرد. با توجه به ثابت بودن برخي از ملاكهاي ارزيابي عملكرد در محيط چاپي و الكترونيكي، نتايج و تجربيات حاصل از تحقيق حاضر، مي­تواند در ارزيابي كارگزاران در محيط الكترونيكي نيز سودمند باشد و زمينه تحقيقات آينده را نيز فراهم سازد.

بدين ترتيب، هدف اين تحقيق بررسي عملكرد كارگزاران فعال در زمينة تهية نشريه‌هاي ادواري لاتين چاپي كتابخانه­هاي دانشگاه­هاي وابسته به وزارت علوم، تحقيقات و فناوري در سطح كشور از ديدگاه كارشناسان سفارشهاي خارجي است.

**روش پژوهش**

پژوهش حاضر به روش پيمايشي انجام شده و براي گردآوري داده­ها از پرسشنامه استفاده گرديده است. به منظور شناخت جامع معيارهاي انتخاب و ارزيابي كارگزاران، آثار مرتبط در اين حوزه (منابع تحقيقي و نظري) بررسي و معيارها استخراج گرديد. سپس براي اطمينان از جامعيت آنها، ديدگاه متخصصان اين رشته بخصوص كارشناسان بخش سفارش مورد استفاده قرار گرفت. سپس موارد شناسايي شده در قالب يك پرسشنامه تدوين شد. به منظور بررسي روايي پرسشنامه، از نظر متخصصان و صاحب­نظران (كارشناسان سفارشها، استادان و نيز چند نفر از كارگزاران فعال در اين حوزه) استفاده شد. به دليل محدود بودن جامعة پژوهش و نبود امكان بازآزمايي مجدد، براي بررسي پايايي پرسشنامه از روش آلفاي كرونباخ استفاده گرديد كه عدد 86/0 به دست آمد. به منظور تجزيه و تحليل سؤالها، از آمار توصيفي (ميانگين و انحراف معيار) و تحليلي (تحليل واريانس يك طرفه) استفاده شد. براي اين منظور نرم­افزار SPSS به كار گرفته شد.

**جامعة پژوهش**

جامعه پژوهش حاضر را كارشناسان بخش سفارشهاي خارجي كتابخانه­هاي دانشگاهي وابسته به وزارت علوم، تحقيقات و فناوري تشكيل مي­دهند كه به دليل محدود بودن جامعه، پرسشنامه بين تمامي افراد جامعه توزيع شد و از نمونه­گيري استفاده نشد. از بين تمام كتابخانه­هاي دانشگاهي (كتابخانه­هاي دانشكده­اي و كتابخانه­هاي مركزي) وابسته به وزارت علوم، تحقيقات و فناوري، 54 كتابخانه جزو جامعه آماري تحقيق حاضر بودند. ملاك انتخاب يك كتابخانه و ارسال پرسشنامه به آن بر اين اساس بود كه: نخست، كتابخانه داراي بخشي با عنوان بخش سفارشها بوده و كارهاي سفارش و پيگيري مربوط به نشريه‌هاي لاتين با كارگزار، در خود كتابخانه انجام شود. دوم، كتابخانه مذكور اشتراك نشريه‌هاي سالهاي 2002 تا 2007 را از طريق كارگزار انجام داده باشد. از آنجا كه ممكن بود كارگزاري قادر به تهية دورة كامل نشريه‌هاي سالهاي 2008 و 2009 نشده باشد، و در نتيجه كارشناسان سفارشها نتوانند تصوير روشني از عملكرد كارگزاران در اين دو سال ارائه دهند، سالهاي مذكور، از بازه زماني اين تحقيق حذف گرديد.

**پيشينة پژوهش**

با توجه به ماهيت منحصر به فرد نشريه‌ها در مقايسه با ساير منابع، مطالعات صورت گرفته در زمينة ارزيابي عملكرد كارگزاران نشريه‌ها در سطح جهان انگشت شمار است (نيسونجر[[7]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn7" \o ")، 1988: 240؛ انجمن كتابداران آمريكا، 1997: 2). از اين­رو، علاوه بر ذكر تحقيقات انجام شده در زمينة عملكرد كارگزاران نشريه‌هاي ادواري، به تحقيقاتي كه به ملاكهاي ارزيابي و انتخاب كارگزاران را بررسي كرده‌اند نيز اشاره شده است.

«ديكسون»[[8]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn8" \o ") در سال 1966 مطالعه­اي را با عنوان «تحليل تصميمات و سيستمهاي انتخاب كارگزار» انجام داد. او ملاكهاي انتخاب كارگزاران را كه از ديد دانشگاهيان و عاملان فروش اهميت داشت، بررسي نمود و 23 ملاك مؤثر در انتخاب كارگزار را مشخص و براساس ميزان اهميت­شان­ رتبه­بندي كرد. براساس مطالعة او، شش ملاك اول به ترتيب اهميت شامل كيفيت، تحويل، پيشينة كارگزار، سياستهاي مربوط به پيگيري و ضمانت، توانايي و تسهيلات مربوط به توليد و هزينه بود. روابط طرفين نيز به عنوان آخرين ملاك انتخاب ( يعني بيست و سومين ملاك) تعيين شد (نقل شده از وبر،1991).

طي مطالعه­اي كه بين سالهاي 1977-1978 توسط «گرين»[[9]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn9" \o ") در كتابخانه جنوبي[[10]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn10" \o ") در دانشگاه ليدز[[11]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn11" \o ") صورت گرفت، عملكرد كارگزاران تهيه­كنندة نشريه‌ها، براساس مقايسه درصد نامه­هاي ارسالي[[12]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn12" \o ") به هر كارگزار، جهت ديركرد شماره­هاي نشريه‌ها، ارزيابي شد. در اين مطالعه، تعداد اشتراكها، تعداد كل نامه­هاي ارسالي و نيز تعداد نامه­هاي ارسالي به تفكيك ماه اول، دوم و سوم، براي هر كارگزار تعيين شد. نتايج بررسي نشان داد كارگزاراني كه در هر اشتراك، به خاطر ديركرد، تعداد نامه كمتري از طرف كتابخانه دريافت كرده بودند، عملكرد كلي بهتري داشتند. از طرف ديگر، ميزان پاسخگويي كارگزار به نامه­هاي ارسالي در ماه‌هاي اول، دوم و سوم نيز نشانگر كارآيي آن كارگزار بود (گرين، 1981(.

طي سالهاي 1979 و 1981، بررسي دقيق­تري با موضوع عملكرد كارگزاران توسط همين محقق انجام شد. براي هر كارگزار تعداد نامه­هاي ارسالي براي هر شماره مجله [[13]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn13" \o ") براي سال 1979 و 1981 به صورت جداگانه محاسبه گرديد. تعداد نامه­هاي ارسالي هر اشتراك نيز براي سال 1979 محاسبه شد تا علاوه بر مقايسه با نامه­هاي ارسالي هر شماره در سال 1979، مشخص شود كه آيا نامه­هاي ارسالي هر اشتراك، در نتايج بررسي، تأثير انحرافي دارد يا خير. نتايج نشان داد هر چه تعداد نامه­هاي ارسالي به كارگزار در هر اشتراك يا هر شماره، كمتر باشد، آن كارگزار عملكرد بهتري دارد. علاوه بر اين، مشخص شد نتايج اين بررسي نسبت به بررسي سابق دقت بيشتري دارد، زيرا طي بررسي گذشته، اشتراكهاي توزيع شده بين كارگزاران مختلف، فاصله‌هاي انتشار متفاوتي داشتند و همين امر اثر انحرافي ناچيزي روي نتايج بررسي گذشته داشت. حال آنكه طي بررسي حاضر، اين اثر انحرافي برطرف و سعي شد اشتراكهاي توزيع شده بين كارگزاران مختلف، فاصله‌هاي انتشار مشابهي داشته باشند (گرين، 1983).

همان­طور كه از مطالعات انجام شده بر مي­آيد، در سطح ايران و حتي دنيا، مطالعه­اي مشابه تحقيق حاضر انجام نشده است. تحقيقات صورت گرفته در زمينة بررسي عملكرد كارگزاران نشريه‌هاي چاپي نيز تمام ملاكهاي مربوط به عملكرد را بررسي نكرده‌اند (به عنوان مثال، «گرين» در مطالعه خود تنها ملاك سرعت عمل كارگزار در پاسخگويي و ارسال شماره­هاي نشريه‌ها به كتابخانه را مد نظر قرار داده است). از طرفي، اكثر مطالعات انجام شده (نظير مطالعه ديكسون) بيشتر جنبة نظري داشته و به ذكر عوامل و ملاكهاي مؤثر در انتخاب كارگزار پرداخته­‌اند.

**سؤالهاي پژوهش**

تحقيق حاضر برآن است تا به سؤالهاي زير از ديدگاه مسئولان بخش سفارش، پاسخ دهد:

1.    توانايي كارگزاران در تهيه نشريه‌ها در طي دوره مورد بررسي چگونه بوده است؟

2.    عملكرد كارگزاران به لحاظ كيفيت خدمات ارائه شده، در طي دوره مورد بررسي چگونه بوده است؟

3.    عملكرد كارگزاران به لحاظ سرعت­ عمل، طي دورة مورد بررسي چگونه بوده است؟

4.    عملكردكارگزاران به لحاظ انعطاف­پذيري در مقابل سياستهاي مجموعه‌سازي كتابخانه­ها، طي دورة مورد بررسي چگونه بوده است؟

5.    رضايتمندي كارشناسان سفارشها از عملكرد كارگزاران، در طي دوره مورد بررسي چگونه بوده است؟

6.     آيا بين عملكرد كلي كارگزاران، در طي دوره مورد بررسي، اختلاف معنا­داري وجود دارد؟

**تجزيه و تحليل يافته­هاي پژوهش**

در اين بخش، سؤالهاي تحقيق، براساس آمارهاي توصيفي و تحليلي تجزيه و تحليل شده است.

همان‌طور كه مشاهده مي­شود، براساس اطلاعات جدول زير، بيشترين تعداد كتابخانه­ها به ترتيب با شركتهاي «كوكب»، «پراش» و «فلاحت­مهر»، كار كرده­اند.

**جدول1. توزيع فراواني و درصد كتابخانه­ها براساس كارگزاران مختلف**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **نام كارگزار** | **تعداد كتابخانه** | **درصد** |
| كوكب | 20 | 77/30 |
| پراش | 12 | 46/18 |
| فلاحت­مهر | 12 | 46/18 |
| توربوگلن | 8 | 3/12 |
| سوئتز | 5 | 7/7 |
| آبان علم | 4 | 15/6 |
| جهان­آبگون | 4 | 15/6 |
| جمع | 65 | 100 |

**سؤال اول: توانايي كارگزاران در تهية دورة نشريه‌ها در طي دورة مورد بررسي چگونه بوده است؟**

توانايي كارگزار در تهية نشريه‌ها با چند ملاك سنجيده شد كه عبارتند از: ميزان عنوانهايي كه كارگزار موفق به تهية دوره كامل آنها شده است؛ ميزان عنوانهايي كه كارگزار قادر به تهية آنها نبوده (كسري عنوانها)؛ ميزان اهميت و هزينة نشريه‌هايي كه كارگزار قادر به تهيه آنها نبوده و توانايي كارگزار در تهية نشريه‌هاي درخواستي كتابخانه.

آزمون آناليز واريانس يك­طرفه نشان داد از ديد كارشناسان، اختلاف معناداري بين ميانگين توانايي كارگزاران وجود دارد. براساس آزمون دانكن، شركتهاي «فلاحت­مهر»، «كوكب»، «سوئتز» و «پراش» به لحاظ توانايي در تهيه نشريه‌ها، در ردة A (بالاترين رده) قرار دارند. «جهان­آبگون» و «آبان علم» در رده B (دومين رده)، و «توربوگلن» نيز در رده C (سومين رده) قرار دارند.

**جدول2. آزمون دانكن براي مقايسة ميانگين توانايي كليِ كارگزاران در تهية نشريه‌ها**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رده** | **A** | **A** | **A** | **A** | **B** | **B** | **C** |
| نام كارگزار | **فلاحت‌مهر** | **كوكب** | **سوئتز** | **پراش** | **جهان آبگون** | **آبان علم** | **توربوگلن** |
| فراواني كتابخانه | 7 | 16 | 4 | 10 | 4 | 2 | 6 |
| ميانگين كيفيت خدمات | 131/4 | 125/4 | 000/4 | 750/3 | 125/3 | 750/2 | 653/1 |

**سؤال دوم: عملكرد كارگزاران به لحاظ كيفيت خدمات ارائه شده، در طي دورة مورد بررسي چگونه بوده است؟**

براي سنجش كيفيت خدمات، از سه ملاك «كيفيت بسته­بندي نشريات»؛ «ميزان همخواني محتويات بسته با سياهه نشريه‌هاي ارسالي» و «ميزان پاسخگويي كارگزار به سؤالها و مسائل مربوط به سفارشهاي كتابخانه» استفاده شد.

آناليز واريانس يك­طرفه نشان داد از ديد كارشناسان، بين كيفيت خدمات كارگزاران مختلف، تفاوت معنا­داري وجود دارد. نتايج حاصل از آزمون دانكن، نشان مي­دهد شركتهاي سوئتز، آبان علم، پراش، كوكب و فلاحت مهر كيفيت خدمات نسبتاً يكساني دارند. شركتهاي جهان­آبگون و توربوگلن نيز كيفيت خدمات يكساني داشته و نسبت به ساير شركتها در ردة پايين­تري قرار دارند.

**جدول3. آزمون دانكن براي مقايسه ميانگين كيفيت خدمات كارگزاران**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رده** | **A** | **A** | **A** | **A** | **A** | **B** | **B** |
| نام كارگزار | **سوئتز** | **آبان علم** | **پراش** | **كوكب** | **فلاحت‌مهر** | **جهان آبگون** | **توربوگلن** |
| فراواني كتابخانه | 6 | 4 | 12 | 21 | 12 | 4 | 8 |
| ميانگين كيفيت خدمات | 33/4 | 33/4 | 31/4 | 29/4 | 20/4 | 00/3 | 58/2 |

**سؤال سوم: عملكرد كارگزاران به لحاظ سرعت­ عمل، در طي دورة مورد بررسي چگونه بوده است؟**

ملاكهاي مربوط به سرعت عمل عبارتند از: پاسخگويي به سؤالها و درخواستهاي كتابخانه، پاسخگويي به پيگيريهاي انجام شده پس از هر بار پيگيري كتابخانه و ارسال به موقع شماره­هاي نشريه‌هاي سفارش داده شده.

نتايج حاصل از آزمون تحليل واريانس يك طرفه نشان داد بين ميانگين سرعت عمل كارگزاران مختلف، تفاوت معنا­داري وجود دارد. آزمون دانكن انجام شده نشان مي­دهد از ديد كارشناسان، شركتهاي كوكب، سوئتز، فلاحت­مهر، پراش، آبان علم و جهان­آبگون، تقريباً به لحاظ سرعت عمل در يك سطح مي­باشند. توربوگلن نيز با اختلاف زيادي نسبت به ساير شركتها، در سطح پايين­تري قرار دارد.

**جدول4. آزمون دانكن براي مقايسة ميانگين سرعت عمل كارگزاران**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رده** | **A** | **A** | **A** | **A** | **A** | **B** | **B** |
| نام كارگزار | **كوكب** | **سوئتز** | **فلاحت‌مهر** | **پراش** | **آبان علم** | **جهان آبگون** | **توربوگلن** |
| فراواني كتابخانه | 21 | 6 | 12 | 12 | 4 | 4 | 8 |
| ميانگين كيفيت خدمات | 94/3 | 78/3 | 69/3 | 61/3 | 58/3 | 17/3 | 62/1 |

**سؤال چهارم: عملكرد كارگزاران به لحاظ انعطاف­پذيري در مقابل سياستهاي  مجموعه­سازي كتابخانه­ها، چگونه بوده است؟**

انعطاف­پذيري در مقابل سياستهاي مجموعه­سازي كتابخانه­ها از سه ملاك تشكيل شده است كه عبارتند از: ارسال شماره­هاي نشريه‌ها به محلهاي اعلام شده توسط كتابخانه، آمادگي كارگزار براي ارسال به موقع و سريع گزارشهاي مورد نياز كتابخانه و پايبندي كارگزار به تعهداتش.

نتايج حاصل از آزمون آناليز واريانس يك­طرفه نشان داد بين ميانگين انعطاف­پذيري كارگزاران، اختلاف معنا­داري وجود دارد. نتايج حاصل از آزمون دانكن نيز نشان مي­دهد از ديد كارشناسان، شركتهاي سوئتز و كوكب بالاترين رده از انعطاف­پذيري (رده A) را به خود اختصاص داده­اند. دو شركت فلاحت­مهر و پراش نيز در دومين رده (رده B) قرار دارند. جهان­آبگون و آبان علم در سومين رده (رده C) و توربوگلن نيز در رده D (چهارمين و پايين­ترين رده) قرار دارند.

**جدول 5. آزمون دانكن براي مقايسة ميانگين انعطاف­پذيري كارگزاران از ديد كارشناسان**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رده** | **A** | **A** | **B** | **B** | **C** | **C** | **D** |
| نام كارگزار | **سوئتز** | **كوكب** | **فلاحت‌مهر** | **پراش** | **جهان آبگون** | **آبان علم** | **توربوگلن** |
| فراواني كتابخانه | 6 | 21 | 12 | 12 | 4 | 4 | 8 |
| ميانگين كيفيت خدمات | 28/4 | 07/4 | 92/3 | 74/3 | 08/3 | 92/2 | 17/2 |

**سؤال پنجم: رضايتمندي كارشناسان سفارشها از عملكرد كارگزاران، چگونه بوده است؟**

نتايج حاصل حاكي از آن است كه بيشترين ميزان رضايتمندي به ترتيب به شركتهاي سوئتز، كوكب، پراش، آبان علم و فلاحت­مهر و كمترين ميزان رضايتمندي نيز به ترتيب به توربوگلن و جهان­آبگون اختصاص دارد. به منظور بررسي معنا­داري بين رضايتمندي كارشناسان نيز از آزمون ناپارامتري كروسكال- واليس استفاده شده كه نتايج حاصل، معنا­داري اختلاف رضايتمندي را نشان مي­دهد.

**سؤال ششم: آيا بين عملكرد كلي كارگزاران، در طي دورة مورد بررسي اختلاف معنا­داري وجود دارد؟**

در اين قسمت، براي بررسي معنا­داري اختلاف عملكرد كلي كارگزاران، ابتدا نمرة هر يك از ملاكهاي عملكرد با هم جمع و از مجموع نمره‌ها ملاكهاي ميانگين گرفته شد.

نتايج حاصل از آزمون تحليل واريانس يك طرفه حاكي از معنا­داري اختلاف بين عملكرد كلي كارگزاران است. براي مقايسة اين ملاك نيز از آزمون دانكن استفاده شد. همان‌طور كه در جدول زير نشان داده شده است، شركتهاي كوكب، سوئتز، فلاحت­مهر و پراش به ترتيب بالاترين رده (رده A)مربوط به عملكرد كلي را كسب نموده­اند. آبان علم و جهان­آبگون در دومين رده (رده B) و توربوگلن نيز در پايين­ترين رده (يعني رده C) قرار دارند.

**جدول 6. آزمون دانكن براي مقايسة ميانگين عملكرد كلي كارگزاران**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رده** | **A** | **A** | **A** | **A** | **B** | **B** | **C** |
| نام كارگزار | **كوكب** | **سوئتز** | **فلاحت‌مهر** | **پراش** | **آبان علم** | **جهان آبگون** | **توربوگلن** |
| فراواني كتابخانه | 21 | 6 | 12 | 12 | 4 | 4 | 8 |
| ميانگين كيفيت خدمات | 10/4 | 07/4 | 01/4 | 74/3 | 16/3 | 06/3 | 73/1 |

**بحث و نتيجه­گيري**

يافته­هاي سؤال اول نشان مي­دهد چهار شركت فلاحت­مهر، كوكب، سوئتز و پراش توانايي تقريباً يكساني در زمينة تهية نشريه‌ها داشته و اختلاف معنا­داري بين آنها وجود ندارد. شركت فلاحت­مهر و شركت پراش به ترتيب بالاترين و پايين­ترين ميانگين توانايي را در ردة اول كسب نموده‌اند. شركت كوكب با اختلاف بسيار ناچيزي پس از شركت فلاحت­مهر در رتبة دوم قرار دارد. شركت سوئتز به لحاظ ميانگين توانايي، جايگاه سوم را به خود اختصاص داده است. گفتني است، اين اختلاف به اندازه­اي نيست كه معنا­دار باشد.از آنجا كه دو شركت جهان­آبگون و آبان علم نسبت به ساير كارگزاران (شركتهاي فلاحت­مهر، كوكب، سوئتز و پراش) به لحاظ توانايي تهية نشريه‌ها در ردة پايين­تري قرار داشتند و از طرفي، تكميل آرشيو نشريه‌ها نيز براي كتابخانه اهميت زيادي دارد، به كتابخانه­ها توصيه مي­شود تا هنگام كار با شركتهاي ياد شده، دقت بيشتري داشته باشند.

در سؤال دوم، به غير از دو شركت توربوگلن و جهان­آبگون، عملكرد بقيه شركتها به لحاظ كيفيت خدمات در يك سطح بوده و اختلاف چنداني باهم ندارند. البته، چنانچه به تمامي ملاكهاي فرعي كيفيت خدمات پاسخ داده مي­شد، امكان داشت اطلاعات بيشتري به دست آيد. حتي ممكن بود شاهد تفاوت معنا­داري بين كيفيت خدمات شركتهاي رده A نيز باشيم. اما آنچه در حال حاضر مشاهده مي­شود اين است كه بين شركتهاي سوئتز، آبان علم، پراش، كوكب و فلاحت­مهر هيچ تفاوت معنا­داري وجود ندارد. بر اين اساس، به نظر مي‌­رسد كتابخانه‌هايي كه به كيفيت خدمات كارگزار اهميت مي‌­دهند، يكي از شركتهاي سوئتز، آبان علم، پراش، كوكب و فلاحت‌­مهر را انتخاب خواهند نمود. اما به نظر كارشناسان سفارش، شركتهاي جهان­آبگون و توربوگلن در اين زمينه كيفيت مناسبي نداشتند. از اين‌رو، به كتابخانه­ها پيشنهاد مي­شود به هنگام كار با شركت جهان­آبگون دقت بيشتري داشته باشند (شركت توربوگلن به دليل عملكرد ضعيفي كه طي سالهاي قبل از 2006 ميلادي داشت، از فهرست كارگزاران فعال در اين حوزه، خارج شده است).

با توجه به اهميتي كه ملاك ميزان انعطاف­پذيري كارگزار براي كتابخانه­ها دارد، چنانچه به هنگام انتخاب كارگزار اين ملاك به اندازه كافي مورد توجه قرار نگيرد، كتابخانه ممكن است در شرايطي نظير تأخير در پرداخت هزينه اشتراك يا تغيير ناگهاني عنوانهاي سفارشي، با مشكلات عمده­اي روبرو گردد. بر اساس يافته‌هاي حاصل از سؤال چهارم مي­توان گفت، شركتهاي سوئتز و كوكب بالاترين ميزان سازگاري و انعطاف­پذيري را با كتابخانه­هاي طرف قرارداد خود داشته­اند و شركتهاي فلاحت­مهر و پراش، در جايگاه دوم قرار گرفتند. دو شركت جهان­آبگون و آبان علم نيز جايگاه آخر را به دست آورده­اند. از اين­رو، به نظر مي­رسد به لحاظ اولويتهاي مد نظر كارشناسان، شركتهاي سوئتز و كوكب در اولويت اول، شركتهاي فلاحت­مهر و پراش در اولويت دوم قرار بگيرند. به كتابخانه­هايي كه براي ميزان انعطاف­پذيري، اهميت زيادي قايل هستند پيشنهاد مي‌شود در انتخاب شركتهاي جهان­آبگون و آبان علم، دقت بيشتري داشته باشند.

بر اساس سؤال پنجم،ميزان رضايتمندي كارشناسان از كارگزار تا حدودي برگرفته از ملاكهاي توانايي در تهية نشريه‌ها، كيفيت خدمات، انعطاف­پذيري و سرعت عمل كارگزار مي­تواند باشد. نكته ديگري كه مي­توان به آن اشاره كرد، اين است كه كارشناسان سفارشها علاوه بر ملاكهاي مورد بررسي، موارد ديگري را نيز به هنگام ارزيابي عملكرد كارگزار مدنظر قرار مي‌­دهند. نحوة برخورد و روابط عمومي كارگزار با كتابخانه، بويژه كارشناس سفارشها، از جملة اين موارد است. يك كارگزار ممكن است با وجود رتبه بالايي كه در ملاكهاي مربوط به عملكرد (توانايي در تهية نشريه‌ها، كيفيت خدمات، انعطاف­پذيري و سرعت عمل) كسب كرده، اما مواردي نظير برخورد نامناسب كارگزار، يا حتي برخي اختلافهاي موجود بين كارگزار و كتابخانه، مي­تواند به نارضايتي كارشناس سفارشها از كارگزار منجر شود.

نتايج حاصل نشان مي­دهد شركت سوئتز با 4 واحد اختلاف ميانگين نسبت به كوكب كه در جايگاه دوم قرار دارد، بالاترين ميزان رضايتمندي را از سوي كارشناسان به دست آورده است. كسب امتياز بالاتر توسط سوئتز، نشان از توانايي و عملكرد بالاي اين شركت دارد. شركتهاي كوكب، پراش و آبان علم با 1 واحد اختلاف ميانگين نسبت به هم، تقريباً سطح يكساني از رضايتمندي را كسب نموده‌اند. شركت فلاحت­مهر با 2 واحد اختلاف ميانگين نسبت به كوكب، پراش و آبان علم جايگاه سوم را به خود اختصاص داده است. با توجه به اينكه شركت فلاحت­مهر در تمام ملاكهاي عملكرد، نسبت به آبان علم، امتياز بالاتري را كسب كرده است، كسب رضايتمندي بالاتر شركت آبان علم نسبت به فلاحت­مهر، نيازمند تحقيقات بيشتري است. شركتهاي جهان­آبگون و توربوگلن با اختلاف بسيار فاحشي نسبت به ساير شركتها به ترتيب در جايگاه چهارم و پنجم رضايتمندي قرار دارند. البته، رضايتمندي پايين كارشناسان از اين شركتها تاحدودي مي­تواند واضح و روشن باشد. شركتهاي مذكور در ساير ملاكها نيز رتبة بسيار پاييني را كسب نموده بودند.

در ارتباط با سؤال ششم، اگرچه بين شركتهاي رده A (يعني كوكب، سوئتز، فلاحت­مهر و پراش) اختلاف معنا­داري وجود ندارد و تقريباً همة شركتها به لحاظ عملكرد در يك سطح قرار دارند، اما اختلاف­ ميانگين عملكرد كلي موجود بين اين شركتها، به حدي هست كه بتوان بين همين شركتها نيز دست به انتخاب زد. در كل مي­توان گفت، به نظر كارشناسان سفارشها، شركت كوكب بهترين گزينه به منظور تهية نشريه‌ها بوده است، زيرا اين شركت بعد از پراش، بالاترين ميزان عنوانهاي سفارشي را داشته و بيشترين تعداد كتابخانه نيز با آن قرارداد داشته­اند. تعداد زياد كتابخانه­هايي كه با كوكب كار كرده­اند و نيز تعداد بالاي عنوانهاي سفارشي (به طور ميانگين 175 عنوان) مي­تواند نشان از درجه اطمينان بالايي باشد كه كتابخانه­ها به اين شركت دارند.پس از شركت كوكب، كارشناسان سوئتز را به عنوان دومين گزينة پيشنهادي براي تهية نشريه‌ها دانسته­اند. اگرچه شركت سوئتز به لحاظ ميانگين عملكرد كلي، اختلاف چنداني با كوكب ندارد، اما تعداد كتابخانه­هاي كمتر و نيز ميانگين تعداد عنوانهاي سفارشي پايين اين شركت، مي­تواند به دليل قيمت بالايي باشد كه به كتابخانه­ها پيشنهاد مي­كند. در كل مي­توان گفت، كتابخانه­هايي كه محدوديت مالي چنداني ندارند، از همكاري با شركتهاي كوكب و سوئتز بهترين نتيجه را خواهند گرفت. به نظر مي­رسد، كتابخانه­هايي با شركتهايي نظير كوكب و سوئتز كار مي­كنند كه به اهميت دسترسي به موقع نشريه‌ها و نيز تكميل آرشيو كتابخانه در قبال هزينه بالاتر پي برده­اند و به لحاظ مالي نيز مشكل چنداني ندارند.

شركت فلاحت­مهر نيز با اختلاف ميانگين ناچيزي نسبت به كوكب و سوئتز، جايگاه سوم عملكرد كلي را به خود اختصاص داده است. با توجه به تعداد زياد كتابخانه­هايي كه با اين شركت كار كرده­اند (12 كتابخانه)، و نيز عملكرد كلي بالايي كه كسب كرده است، مي­توان گفت، بعد از شركتهاي كوكب و سوئتز، شركت فلاحت­مهر بهترين گزينه انتخابي براي كتابخانه­ها بوده است. در مجموع، اجماع كلي در زمينة قيمت­ پيشنهادي شركت فلاحت­مهر در مقايسه با شركتهاي كوكب و سوئتز وجود نداشت. برخي كتابخانه­ها براين باور بودند كه قيمت پيشنهادي فلاحت­مهر، از قيمتهاي پيشنهادي كوكب بالاتر است و برخي نيز به برابري تقريبي قيمتهاي پيشنهادي دو شركت اعتقاد داشتند. برخي نيز بر اين باور بودند كه قيمتهاي پيشنهادي شركت فلاحت­مهر در مقايسه با كوكب، پايين­تر است. اما اكثر كارشناسان اعتقاد داشتند قيمتهاي پيشنهادي شركت پراش نسبت به شركت فلاحت­مهر پايين­تر است. به هر حال، بحث مربوط به قيمت پيشنهادي را مي­‌توان به راحتي با برگزاري مناقصه و دريافت پيش­فاكتور از اين شركتها حل نمود. بر اساس نتايج حاصل، مي­‌توان گفت، چهارمين و آخرين گزينة انتخابي توسط كارشناسان سفارشها نيز شركت پراش خواهد بود.

**نتيجه‌گيري**

نتايج نشان مي­دهد، از بين كارگزاران رده A، پراش با بيشترين عنوانهاي سفارشي، پايين­ترينتوانايي در تهية نشريه‌ها؛ و فلاحت­مهر با كمترين عنوانهاي سفارشي، بالاترين توانايي را داشته است. اما لازم است در اين زمينه كه آيا ميزان عنوانهاي سفارشي بر توانايي كارگزار در تهية نشريه‌ها تأثيرگذار است يا خير، تحقيقات بيشتري صورت گيرد.همچنين، مشخص شد رضايتمندي كارشناسان سفارشها از كارگزار، تابع ملاكهاي متعددي است و صرف بالا بودن عملكرد كارگزار در ملاكهاي توانايي تهية نشريه‌ها، كيفيت خدمات، انعطاف­پذيري و سرعت عمل، نمي­تواند موجب رضايت از كارگزار گردد و موارد ديگري نيز اثرگذار هستند. اگرچه شركتهاي كوكب، سوئتز، فلاحت­مهر و پراش به لحاظ عملكرد كلي، تقريباً در يك سطح قرار دارند، عامل مهمي كه باعث تمايز بين اين شركتها شده، الگوي­هاي متفاوت قيمت­دهي است كه اين شركتها دنبال مي­كنند. لازم است كارشناسان سفارش و مسئولان مربوط، به هنگام برگزاري مناقصه‌ها، دقت كافي داشته و تمام ملاكهاي عملكرد را مد نظر قرار دهند و از انتخاب سليقه­اي يا انتخاب يك كارگزار به صرف اينكه پايين­ترين قيمت را در مناقصه پيشنهاد كرده، خودداري كنند. در كل، مي­توان گفت، بين برخي از كارگزاران به لحاظ ملاكهاي مربوط به عملكرد، اختلاف معنا­داري باهم داشتند. همچنين مشخص شد عملكرد بالاي كارگزار در يك ملاك، به هيچ­وجه به معناي عملكرد بالاي آن كارگزار در ساير ملاكها نيست. شركتهاي كوكب، سوئتز، فلاحت­مهر و پراش (به جز در ملاك مربوط به ميزان انعطاف­پذيري) در تمامي ملاكها عملكرد تقريباً يكساني داشتند. ساير شركتها (آبان علم، جهان­آبگون و توربوگلن) بجز در يك يا دو ملاك، در ساير ملاكها نسبت به شركتهاي كوكب، سوئتز، فلاحت­مهر و پراش اختلاف معناداري داشته و در ردة پايين­تري قرار داشتند. از اين‌­رو، كتابخانه‌­ها بايد به هنگام كار با اين شركتها دقت بيشتري داشته باشند. تحقيق حاضر به هيچ وجه ادعاي بررسي دقيق و همه جانبة عملكرد كارگزاران سطح كشور را ندارد و هدف تنها ارائه چارچوبي كلي براي كتابخانه­هاي دانشگاهي به هنگام انتخاب كارگزار بود. در نهايت، اين كتابخانه است كه بر اساس وضعيت و شرايط خود، تصميم نهايي را در اين زمينه خواهد گرفت.

**منابع**

- American Library Association(1997). Guide to Performance Evaluation of Serials Vendors (Acquisitions Guidelines No.10). Chicago: American Library Association.

- Green, Paul Robert (1981). "The performance of subscription agents: a preliminary survey". The Serial Librarian, Vol. 5, No. 4,:19-24

- Green, Paul Robert (1983). "The performance of subscription agents: a detailed survey". The Serial Librarian, vol. 8, No. 2, :7-22

- Nisonger, Thomas E .(1988).Management of Serials in Libraries. Libraries Unlimited, Inc: ENGLEWOOD.

- Schmidt, Karen A. (1999).Understanding the Business of Library Acquisitions. Second Edition, Chicago: ALA Editions of the American Library Association.

1. دانشيار بخش علوم كتابداري و اطلاع رساني، دانشكده علوم تربيتي و روانشناسي، دانشگاه شيراز

 zhayati@rose.shirazu.ac.ir

2. دانشجوي فوق ليسانس علوم كتابداري دانشكده علوم تربيتي و روانشناسي دانشگاه شيراز        nezamarsan@gmail.com

[[3]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref3" \o "). Schmidt.

[[4]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref4" \o "). Value added services.

[[5]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref5" \o "). Claim.

[[6]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref6" \o "). Nisonger.

[[7]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref7" \o "). Nisonger.

[[8]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref8" \o "). Dickson.

[[9]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref9" \o "). Green.

[[10]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref10" \o "). South Library.

[[11]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref11" \o "). University of Leeds.

[[12]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref12" \o "). Chaser.

[[13]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref13" \o "). Chasers per issue.