

# بررسی عملکرد کارگزاران نشریه‌های ادواری لاتین از دیدگاه کارشناسان سفارشهای خارجی کتابخانه‌های دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

دکتر زهیر حیاتی<sup>۱</sup>

سیدنظام الدین ارسن<sup>۲</sup>

## چکیده

افزایش روزافزون هزینه نشریه‌های چاپی از یک‌سو، لزوم دسترسی به موقع به آنها، و تکمیل آرشیو نشریه‌ها از سوی دیگر، کتابخانه‌ها را به سمت انتخاب کارگزاری سوق می‌دهد که بتواند نشریه‌ها را در کوتاه‌ترین زمان ممکن و با قیمت مناسب تهیه کند. انتخاب کارگزار مناسب، چالشی است که بسیاری از کتابخانه‌ها با آن روبرو هستند. هدف پژوهش حاضر، بررسی عملکرد کارگزاران نشریه‌های ادواری چاپی لاتین در سطح کشور از دیدگاه کارشناسان سفارشهای کتابخانه‌های دانشگاهی وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، براساس ملاکهای کیفیت خدمات، میزان انعطاف‌پذیری، سرعت عمل و توانایی کارگزاران در تهیه نشریه‌هاست. پژوهش حاضر به روش پیمایشی بوده و گردآوری داده‌ها به کمک پرسشنامه صورت گرفته است. تجزیه و تحلیل داده‌ها به شیوه توصیفی و تحلیلی و به کمک بسته نرم‌افزاری علوم اجتماعی (SPSS) انجام شد. نتایج حاصل نشان داد کارگزاران به لحاظ ملاکهای مورد بررسی اختلاف معناداری با هم دارند و در چند گروه مختلف قرار گرفتند.

کلیدواژه‌ها: کارگزاران مجله‌های انگلیسی، اشتراک مجله‌های انگلیسی.

.....  
۱. دانشیار بخش علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شیراز

zhayati@rose.shirazu.ac.ir

nezamarsan@gmail.com

۲. دانشجوی فوق لیسانس علوم کتابداری دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شیراز

## مقدمه

در عصری که تغییرات سرعت شگرفی یافته است، با دسترسی به اطلاعات روزآمد می‌توان با تغییرات هماهنگ شد. این اطلاعات زمانی می‌تواند ارزشمند باشد که در زمان مناسب، در اختیار کاربر مناسب آن قرار گیرد. این واقعیت جایگاه و اهمیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را به عنوان سازمانهایی که وظیفه گردآوری، سازماندهی، بازیابی و اشاعه اطلاعات را بر عهده دارند، نمایان‌تر می‌سازد. پویایی و ارزشمندی کتابخانه به عنوان یک مرکز اطلاع‌رسانی، زمانی محقق خواهد شد که دسترسی به اطلاعات روزآمد را برای کاربران فراهم سازد. رشد روزافزون اطلاعات، کهنه شدن سریع اطلاعات، افزایش هزینه تهیه منابع اطلاعاتی، و کاهش یا ثابت ماندن بودجه، کتابخانه‌ها را به سمت انتخاب و گزینش منابع سوق داده است. این عوامل سبب شده تا کتابخانه‌ها برای تهیه منابع اطلاعاتی، روشی را برگزینند که در کوتاه‌ترین زمان و با صرف کمترین هزینه، اطلاعات مورد نیاز کاربران را فراهم سازند. اگرچه راه‌های مختلفی برای تهیه منابع اطلاعاتی وجود دارد، کتابخانه‌ها به طور معمول منابع اطلاعاتی خود را به دو روش عمده خرید مستقیم از ناشر و خرید از کارگزار، تهیه می‌کنند.

به اعتقاد «اشمیت»<sup>۱</sup> (۱۹۹۹: ۶۰-۵۹) کتابخانه‌ها اغلب به دلایل اقتصادی و نیز خدمات ارزش افزوده<sup>۲</sup>، ترجیح می‌دهند منابع مورد نیاز خود را از کارگزاران تهیه نمایند. او دلایل متعددی را برمی‌شمرد که عبارتند از:

- در خرید مستقیم از ناشر، کتابخانه باید با تک‌تک ناشران مکاتبه کند. حال آنکه به هنگام کار با کارگزار، کتابخانه تنها با یک شرکت مکاتبه دارد.

.....

1. Schmidt.

2. Value added services.

• کتابخانه‌ها می‌توانند از مهارت و تخصص کارگزاران سود ببرند، زیرا کارگزاران با ناشران متعددی تماس دارند و از موجود بودن منابع، قیمت، چگونگی سفارش و ارسال آنها، آگاهی بهتری دارند.

• ناشران به کارگزاران تخفیف بیشتری می‌دهند.

• کارگزاران خدمات مختلفی (نظیر خدمات ارزش افزوده و ...) ارائه می‌دهند، حال آنکه بسیاری از ناشران تمایل چندانی به ارائه چنین خدماتی ندارند.

• برخلاف کارگزاران، تعداد کمی از ناشران، پرداخت صورت‌حساب به روش سپرده‌گذاری را می‌پذیرند. از این رو، کتابخانه مجبور است تک‌تک صورت‌حسابها را از قبل پرداخت کند.

به عبارت دیگر، مزایای حاصل از همکاری کتابخانه با کارگزار، هم به صورت مستقیم و هم غیرمستقیم است. صرفه‌جوییهای مستقیم شامل تخفیفهای مربوط به هزینه مواد ارائه شده است. صرفه‌جوییهای غیرمستقیم در شکل کاهش زمان صرف شده توسط کارمندان به منظور شناسایی، تأیید، سفارش، پیگیری<sup>۱</sup> و نحوه پرداخت هزینه منابع است (اشمیت، ۱۹۹۹: ۷۶).

تحقیق حاضر برآن است تا با ارزیابی عملکرد کارگزاران نشریه‌های ادواری چاپی لاتین فعال در سطح کشور، از دیدگاه کارشناسان سفارشهای خارجی کتابخانه‌های دانشگاهی وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، کتابخانه‌ها را در انتخاب و شناسایی کارگزار مناسب، یاری دهد.

## بیان و اهمیت مسئله

برخلاف مطالعات نسبتاً زیادی که در زمینه ارزیابی عملکرد کارگزاران کتاب انجام شده، مطالعات صورت گرفته در زمینه ارزیابی عملکرد کارگزاران

.....  
1. Claim.

نشریه‌ها در سطح جهان انگشت شمار است (نيسونجر<sup>۱</sup>، ۱۹۸۸: ۲۴۰؛ انجمن کتابداران آمریکا، ۱۹۹۷: ۲). علت این امر، ماهیت منحصر به فردی است که نشریه‌ها در مقایسه با سایر منابع اطلاعاتی دارند. به عبارت دیگر، اگرچه به لحاظ نظری مطالب نسبتاً زیادی در مورد ارزیابی عملکرد کارگزاران نشریه‌ها نوشته شده، تحقیقات عملی انجام شده درباره کارگزاران نشریه‌ها، آن هم در یک سطح گسترده صورت نگرفته است. در صورت انجام چنین تحقیقاتی نیز، بیشتر آنها به یک کتابخانه خاص پرداخته‌اند. به عبارت دیگر، انجام تحقیقی در زمینه ارزیابی عملکرد کارگزاران نشریه‌ها، علاوه بر اینکه معیارهای نظری موجود را در عمل مورد استفاده قرار خواهد داد، چارچوبی برای انجام تحقیقات آینده نیز فراهم خواهد کرد.

هم اکنون کارگزاران متعددی در سطح کشور در زمینه تهیه نشریه‌های چاپی لاتین مشغول به فعالیت هستند که هر یک عملکرد متفاوتی دارند. کتابخانه‌ها با وجود تمایل به ارزیابی عملکرد کارگزاران، معیارها و روش ارزیابی مناسبی در اختیار ندارند. همین عامل سبب شده است تا انتخاب کارگزار مناسب، به دغدغه‌ای جدی برای بسیاری از کتابخانه‌ها تبدیل گردد. گاهی اوقات مشاهده می‌شود انتخاب کارگزار در برخی از کتابخانه‌ها بر اساس آزمون و خطا یا بر اساس سلیقه و بدون داشتن توجیحات کافی صورت می‌گیرد. مسلماً انجام تحقیقی که زمینه شناخت کارگزاران مناسب را برای کتابخانه‌ها فراهم سازد، اهمیت زیادی دارد و مانع بروز مشکلاتی نظیر هدر رفتن بودجه کتابخانه، اتلاف وقت و نیروی کارشناسان سفارشها، و از همه مهمتر، ناقص ماندن آرشیو نشریه‌های کتابخانه خواهد شد. باید توجه داشت، با حرکت کتابخانه‌ها به سمت الکترونیکی شدن، برخی از کارگزاران فعال در حوزه نشریه‌های چاپی نیز بتدریج در حال انتقال به سمت فعالیت در حوزه

.....  
1. Nisonger.

مجله‌های الکترونیکی و پایگاه‌های اطلاعاتی هستند. به احتمال زیاد، این کارگزاران بسیاری از تجربیات خود را به محیط الکترونیکی نیز منتقل خواهند کرد. با توجه به ثابت بودن برخی از ملاکهای ارزیابی عملکرد در محیط چاپی و الکترونیکی، نتایج و تجربیات حاصل از تحقیق حاضر، می‌تواند در ارزیابی کارگزاران در محیط الکترونیکی نیز سودمند باشد و زمینه تحقیقات آینده را نیز فراهم سازد.

بدین ترتیب، هدف این تحقیق بررسی عملکرد کارگزاران فعال در زمینه تهیه نشریه‌های ادواری لاتین چاپی کتابخانه‌های دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در سطح کشور از دیدگاه کارشناسان سفارشهای خارجی است.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر به روش پیمایشی انجام شده و برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده گردیده است. به منظور شناخت جامع معیارهای انتخاب و ارزیابی کارگزاران، آثار مرتبط در این حوزه (منابع تحقیقی و نظری) بررسی و معیارها استخراج گردید. سپس برای اطمینان از جامعیت آنها، دیدگاه متخصصان این رشته بخصوص کارشناسان بخش سفارش مورد استفاده قرار گرفت. سپس موارد شناسایی شده در قالب یک پرسشنامه تدوین شد. به منظور بررسی روایی پرسشنامه، از نظر متخصصان و صاحب‌نظران (کارشناسان سفارشها، استادان و نیز چند نفر از کارگزاران فعال در این حوزه) استفاده شد. به دلیل محدود بودن جامعه پژوهش و نبود امکان بازآزمایی مجدد، برای بررسی پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید که عدد ۰/۸۶ به دست آمد. به منظور تجزیه و تحلیل سؤالات، از آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و تحلیلی (تحلیل واریانس یک طرفه) استفاده شد. برای این منظور نرم‌افزار SPSS به کار گرفته شد.

### جامعه پژوهش

جامعه پژوهش حاضر را کارشناسان بخش سفارش‌های خارجی کتابخانه‌های دانشگاهی وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری تشکیل می‌دهند که به دلیل محدود بودن جامعه، پرسشنامه بین تمامی افراد جامعه توزیع شد و از نمونه‌گیری استفاده نشد. از بین تمام کتابخانه‌های دانشگاهی (کتابخانه‌های دانشکده‌ای و کتابخانه‌های مرکزی) وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، ۵۴ کتابخانه جزو جامعه آماری تحقیق حاضر بودند. ملاک انتخاب یک کتابخانه و ارسال پرسشنامه به آن بر این اساس بود که: نخست، کتابخانه دارای بخشی با عنوان بخش سفارش‌ها بوده و کارهای سفارش و پیگیری مربوط به نشریه‌های لاتین با کارگزار، در خود کتابخانه انجام شود. دوم، کتابخانه مذکور اشتراک نشریه‌های سالهای ۲۰۰۲ تا ۲۰۰۷ را از طریق کارگزار انجام داده باشد. از آنجا که ممکن بود کارگزاری قادر به تهیه دوره کامل نشریه‌های سالهای ۲۰۰۸ و ۲۰۰۹ نشده باشد، و در نتیجه کارشناسان سفارش‌ها نتوانند تصویر روشنی از عملکرد کارگزاران در این دو سال ارائه دهند، سالهای مذکور، از بازه زمانی این تحقیق حذف گردید.

### پیشینه پژوهش

با توجه به ماهیت منحصر به فرد نشریه‌ها در مقایسه با سایر منابع، مطالعات صورت گرفته در زمینه ارزیابی عملکرد کارگزاران نشریه‌ها در سطح جهان انگشت شمار است (نیسونجر<sup>۱</sup>، ۱۹۸۸: ۲۴۰؛ انجمن کتابداران آمریکا، ۱۹۹۷: ۲). از این رو، علاوه بر ذکر تحقیقات انجام شده در زمینه عملکرد کارگزاران نشریه‌های ادواری، به تحقیقاتی که به ملاکهای ارزیابی و انتخاب کارگزاران را بررسی کرده‌اند نیز اشاره شده است.

.....  
1. Nisonger.

«دیکسون»<sup>۱</sup> در سال ۱۹۶۶ مطالعه‌ای را با عنوان «تحلیل تصمیمات و سیستمهای انتخاب کارگزار» انجام داد. او ملاکهای انتخاب کارگزاران را که از دید دانشگاهیان و عاملان فروش اهمیت داشت، بررسی نمود و ۲۳ ملاک مؤثر در انتخاب کارگزار را مشخص و براساس میزان اهمیت‌شان رتبه‌بندی کرد. براساس مطالعه او، شش ملاک اول به ترتیب اهمیت شامل کیفیت، تحویل، پیشینه کارگزار، سیاستهای مربوط به پیگیری و ضمانت، توانایی و تسهیلات مربوط به تولید و هزینه بود. روابط طرفین نیز به عنوان آخرین ملاک انتخاب (یعنی بیست و سومین ملاک) تعیین شد (نقل شده از وبر، ۱۹۹۱).

طی مطالعه‌ای که بین سالهای ۱۹۷۷-۱۹۷۸ توسط «گرین»<sup>۲</sup> در کتابخانه جنوبی<sup>۳</sup> در دانشگاه لیدز<sup>۴</sup> صورت گرفت، عملکرد کارگزاران تهیه‌کننده نشریه‌ها، براساس مقایسه درصد نامه‌های ارسالی<sup>۵</sup> به هر کارگزار، جهت دیرکرد شماره‌های نشریه‌ها، ارزیابی شد. در این مطالعه، تعداد اشتراکها، تعداد کل نامه‌های ارسالی و نیز تعداد نامه‌های ارسالی به تفکیک ماه اول، دوم و سوم، برای هر کارگزار تعیین شد. نتایج بررسی نشان داد کارگزارانی که در هر اشتراک، به خاطر دیرکرد، تعداد نامه کمتری از طرف کتابخانه دریافت کرده بودند، عملکرد کلی بهتری داشتند. از طرف دیگر، میزان پاسخگویی کارگزار به نامه‌های ارسالی در ماه‌های اول، دوم و سوم نیز نشانگر کارآیی آن کارگزار بود (گرین، ۱۹۸۱).

طی سالهای ۱۹۷۹ و ۱۹۸۱، بررسی دقیق‌تری با موضوع عملکرد کارگزاران توسط همین محقق انجام شد. برای هر کارگزار تعداد نامه‌های ارسالی برای هر شماره مجله<sup>۶</sup> برای سال ۱۹۷۹ و ۱۹۸۱ به صورت جداگانه محاسبه گردید. تعداد

- .....
1. Dickson.
  2. Green.
  3. South Library.
  4. University of Leeds.
  5. Chaser.
  6. Chasers per issue.

نامه‌های ارسالی هر اشتراک نیز برای سال ۱۹۷۹ محاسبه شد تا علاوه بر مقایسه با نامه‌های ارسالی هر شماره در سال ۱۹۷۹، مشخص شود که آیا نامه‌های ارسالی هر اشتراک، در نتایج بررسی، تأثیر انحرافی دارد یا خیر. نتایج نشان داد هر چه تعداد نامه‌های ارسالی به کارگزار در هر اشتراک یا هر شماره، کمتر باشد، آن کارگزار عملکرد بهتری دارد. علاوه بر این، مشخص شد نتایج این بررسی نسبت به بررسی سابق دقت بیشتری دارد، زیرا طی بررسی گذشته، اشتراک‌های توزیع شده بین کارگزاران مختلف، فاصله‌های انتشار متفاوتی داشتند و همین امر اثر انحرافی ناچیزی روی نتایج بررسی گذشته داشت. حال آنکه طی بررسی حاضر، این اثر انحرافی بر طرف و سعی شد اشتراک‌های توزیع شده بین کارگزاران مختلف، فاصله‌های انتشار مشابهی داشته باشند (گرین، ۱۹۸۳).

همان‌طور که از مطالعات انجام شده بر می‌آید، در سطح ایران و حتی دنیا، مطالعه‌ای مشابه تحقیق حاضر انجام نشده است. تحقیقات صورت گرفته در زمینه بررسی عملکرد کارگزاران نشریه‌های چاپی نیز تمام ملاک‌های مربوط به عملکرد را بررسی نکرده‌اند (به عنوان مثال، «گرین» در مطالعه خود تنها ملاک سرعت عمل کارگزار در پاسخگویی و ارسال شماره‌های نشریه‌ها به کتابخانه را مد نظر قرار داده است). از طرفی، اکثر مطالعات انجام شده (نظیر مطالعه دیکسون) بیشتر جنبه نظری داشته و به ذکر عوامل و ملاک‌های مؤثر در انتخاب کارگزار پرداخته‌اند.

### سؤالات پژوهش

تحقیق حاضر بر آن است تا به سؤالات زیر از دیدگاه مسئولان بخش سفارش، پاسخ دهد:

۱. توانایی کارگزاران در تهیه نشریه‌ها در طی دوره مورد بررسی چگونه بوده

است؟

بررسی عملکرد کارگزاران نشریه‌های ادواری لاتین از دیدگاه ... / ۱۸۱

۲. عملکرد کارگزاران به لحاظ کیفیت خدمات ارائه شده، در طی دوره مورد بررسی چگونه بوده است؟
۳. عملکرد کارگزاران به لحاظ سرعت عمل، طی دوره مورد بررسی چگونه بوده است؟
۴. عملکرد کارگزاران به لحاظ انعطاف‌پذیری در مقابل سیاستهای مجموعه‌سازی کتابخانه‌ها، طی دوره مورد بررسی چگونه بوده است؟
۵. رضایتمندی کارشناسان سفارشها از عملکرد کارگزاران، در طی دوره مورد بررسی چگونه بوده است؟
۶. آیا بین عملکرد کلی کارگزاران، در طی دوره مورد بررسی، اختلاف معناداری وجود دارد؟

### تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش

در این بخش، سؤالهای تحقیق، براساس آمارهای توصیفی و تحلیلی تجزیه و تحلیل شده است.

همان‌طور که مشاهده می‌شود، براساس اطلاعات جدول زیر، بیشترین تعداد کتابخانه‌ها به ترتیب با شرکتهای «کوکب»، «پراش» و «فلاحت‌مهر»، کار کرده‌اند.

جدول ۱. توزیع فراوانی و درصد کتابخانه‌ها براساس کارگزاران مختلف

نام کارگزار	تعداد کتابخانه	درصد
کوکب	۲۰	۳۰/۷۷
پراش	۱۲	۱۸/۴۶
فلاحت‌مهر	۱۲	۱۸/۴۶
توربوگلن	۸	۱۲/۳
سوئتز	۵	۷/۷
آبان علم	۴	۶/۱۵
جهان‌آبگون	۴	۶/۱۵
جمع	۶۵	۱۰۰

**سؤال اول: توانایی کارگزاران در تهیه دوره نشریه‌ها در طی دوره مورد بررسی چگونه بوده است؟**

توانایی کارگزار در تهیه نشریه‌ها با چند ملاک سنجیده شد که عبارتند از: میزان عنوانهایی که کارگزار موفق به تهیه دوره کامل آنها شده است؛ میزان عنوانهایی که کارگزار قادر به تهیه آنها نبوده (کسری عنوانها)؛ میزان اهمیت و هزینه نشریه‌هایی که کارگزار قادر به تهیه آنها نبوده و توانایی کارگزار در تهیه نشریه‌های درخواستی کتابخانه.

آزمون آنالیز واریانس یک طرفه نشان داد از دید کارشناسان، اختلاف معناداری بین میانگین توانایی کارگزاران وجود دارد. براساس آزمون دانکن، شرکت‌های «فلاحت مهر»، «کوکب»، «سوئتز» و «پراش» به لحاظ توانایی در تهیه نشریه‌ها، در رده A (بالاترین رده) قرار دارند. «جهان آبگون» و «آبان علم» در رده B (دومین رده)، و «توربوگلن» نیز در رده C (سومین رده) قرار دارند.

**جدول ۲. آزمون دانکن برای مقایسه میانگین توانایی کلی کارگزاران در تهیه نشریه‌ها**

رده	A	A	A	A	B	B	C
نام کارگزار	فلاحت مهر	کوکب	سوئتز	پراش	جهان آبگون	آبان علم	توربوگلن
فراوانی کتابخانه	۷	۱۶	۴	۱۰	۴	۲	۶
میانگین کیفیت خدمات	۴/۱۳۱	۴/۱۲۵	۴/۰۰۰	۳/۷۵۰	۳/۱۲۵	۲/۷۵۰	۱/۶۵۳

**سؤال دوم: عملکرد کارگزاران به لحاظ کیفیت خدمات ارائه شده، در طی دوره مورد بررسی چگونه بوده است؟**

برای سنجش کیفیت خدمات، از سه ملاک «کیفیت بسته‌بندی نشریات»، «میزان همخوانی محتویات بسته با سیاهه نشریه‌های ارسالی» و «میزان پاسخگویی کارگزار به سؤالها و مسائل مربوط به سفارشهای کتابخانه» استفاده شد.

بررسی عملکرد کارگزاران نشریه‌های ادواری لاتین از دیدگاه ... / ۱۸۳

آنالیز واریانس یک‌طرفه نشان داد از دید کارشناسان، بین کیفیت خدمات کارگزاران مختلف، تفاوت معناداری وجود دارد. نتایج حاصل از آزمون دانکن، نشان می‌دهد شرکت‌های سوئتز، آبان علم، پراش، کوکب و فلاحت مهر کیفیت خدمات نسبتاً یکسانی دارند. شرکت‌های جهان آبگون و توربوگلن نیز کیفیت خدمات یکسانی داشته و نسبت به سایر شرکتها در رده پایین‌تری قرار دارند.

جدول ۳. آزمون دانکن برای مقایسه میانگین کیفیت خدمات کارگزاران

رده	A	A	A	A	A	B	B
نام کارگزار	سوئتز	آبان علم	پراش	کوکب	فلاحت مهر	جهان آبگون	توربوگلن
فراوانی کتابخانه	۶	۴	۱۲	۲۱	۱۲	۴	۸
میانگین کیفیت خدمات	۴/۳۳	۴/۳۳	۴/۳۱	۴/۲۹	۴/۲۰	۳/۰۰	۲/۵۸

**سؤال سوم: عملکرد کارگزاران به لحاظ سرعت عمل، در طی دوره مورد بررسی چگونه بوده است؟**

ملاک‌های مربوط به سرعت عمل عبارتند از: پاسخگویی به سؤالها و درخواستهای کتابخانه، پاسخگویی به پیگیریهای انجام شده پس از هر بار پیگیری کتابخانه و ارسال به موقع شماره‌های نشریه‌های سفارش داده شده.

نتایج حاصل از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه نشان داد بین میانگین سرعت عمل کارگزاران مختلف، تفاوت معناداری وجود دارد. آزمون دانکن انجام شده نشان می‌دهد از دید کارشناسان، شرکت‌های کوکب، سوئتز، فلاحت مهر، پراش، آبان علم و جهان آبگون، تقریباً به لحاظ سرعت عمل در یک سطح می‌باشند. توربوگلن نیز با اختلاف زیادی نسبت به سایر شرکتها، در سطح پایین‌تری قرار دارد.

جدول ۴. آزمون دانکن برای مقایسه میانگین سرعت عمل کارگزاران

B	B	A	A	A	A	A	رده
توربوگلن	جهان آبگون	آبان علم	پراش	فلاحت‌مهر	سوئتز	کوکب	نام کارگزار
۸	۴	۴	۱۲	۱۲	۶	۲۱	فراوانی کتابخانه
۱/۶۲	۳/۱۷	۳/۵۸	۳/۶۱	۳/۶۹	۳/۷۸	۳/۹۴	میانگین کیفیت خدمات

سؤال چهارم: عملکرد کارگزاران به لحاظ انعطاف‌پذیری در مقابل سیاستهای مجموعه‌سازی کتابخانه‌ها، چگونه بوده است؟

انعطاف‌پذیری در مقابل سیاستهای مجموعه‌سازی کتابخانه‌ها از سه ملاک تشکیل شده است که عبارتند از: ارسال شماره‌های نشریه‌ها به محلهای اعلام شده توسط کتابخانه، آمادگی کارگزار برای ارسال به موقع و سریع گزارشهای مورد نیاز کتابخانه و پایبندی کارگزار به تعهداتش.

نتایج حاصل از آزمون آنالیز واریانس یک‌طرفه نشان داد بین میانگین انعطاف‌پذیری کارگزاران، اختلاف معناداری وجود دارد. نتایج حاصل از آزمون دانکن نیز نشان می‌دهد از دید کارشناسان، شرکتهای سوئتز و کوکب بالاترین رده از انعطاف‌پذیری (رده A) را به خود اختصاص داده‌اند. دو شرکت فلاحت‌مهر و پراش نیز در دومین رده (رده B) قرار دارند. جهان‌آبگون و آبان‌علم در سومین رده (رده C) و توربوگلن نیز در رده D (چهارمین و پایین‌ترین رده) قرار دارند.

جدول ۵. آزمون دانکن برای مقایسه میانگین انعطاف‌پذیری کارگزاران از دید کارشناسان

D	C	C	B	B	A	A	رده
توربوگلن	آبان علم	جهان آبگون	پراش	فلاحت‌مهر	کوکب	سوئتز	نام کارگزار
۸	۴	۴	۱۲	۱۲	۲۱	۶	فراوانی کتابخانه
۲/۱۷	۲/۹۲	۳/۰۸	۳/۷۴	۳/۹۲	۴/۰۷	۴/۲۸	میانگین کیفیت خدمات

**سؤال پنجم: رضایتمندی کارشناسان سفارشها از عملکرد کارگزاران، چگونه بوده است؟**

نتایج حاصل حاکی از آن است که بیشترین میزان رضایتمندی به ترتیب به شرکتهای سوئتزر، کوکب، پراش، آبان علم و فلاحتمهر و کمترین میزان رضایتمندی نیز به ترتیب به توربوگلن و جهان آنگون اختصاص دارد. به منظور بررسی معناداری بین رضایتمندی کارشناسان نیز از آزمون ناپارامتری کروسکال-والیس استفاده شده که نتایج حاصل، معناداری اختلاف رضایتمندی را نشان می‌دهد.

**سؤال ششم: آیا بین عملکرد کلی کارگزاران، در طی دوره مورد بررسی اختلاف معناداری وجود دارد؟**

در این قسمت، برای بررسی معناداری اختلاف عملکرد کلی کارگزاران، ابتدا نمره هر یک از ملاکهای عملکرد با هم جمع و از مجموع نمره‌ها ملاکهای میانگین گرفته شد.

نتایج حاصل از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه حاکی از معناداری اختلاف بین عملکرد کلی کارگزاران است. برای مقایسه این ملاک نیز از آزمون دانکن استفاده شد. همان‌طور که در جدول زیر نشان داده شده است، شرکتهای کوکب، سوئتزر، فلاحتمهر و پراش به ترتیب بالاترین رده (رده A) مربوط به عملکرد کلی را کسب نموده‌اند. آبان علم و جهان آنگون در دومین رده (رده B) و توربوگلن نیز در پایین‌ترین رده (یعنی رده C) قرار دارند.

جدول ۶. آزمون دانکن برای مقایسه میانگین عملکرد کلی کارگزاران

رده	A	A	A	A	B	B	C
نام کارگزار	کوکب	سوئتزر	فلاحتمهر	پراش	آبان علم	جهان آنگون	توربوگلن
فراوانی کتابخانه	۲۱	۶	۱۲	۱۲	۴	۴	۸
میانگین کیفیت خدمات	۴/۱۰	۴/۰۷	۴/۰۱	۳/۷۴	۳/۱۶	۳/۰۶	۱/۷۳

## بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های سؤال اول نشان می‌دهد چهار شرکت فلاحت‌مهر، کوکب، سوئتزر و پراش توانایی تقریباً یکسانی در زمینه تهیه نشریه‌ها داشته و اختلاف معناداری بین آنها وجود ندارد. شرکت فلاحت‌مهر و شرکت پراش به ترتیب بالاترین و پایین‌ترین میانگین توانایی را در رده اول کسب نموده‌اند. شرکت کوکب با اختلاف بسیار ناچیزی پس از شرکت فلاحت‌مهر در رتبه دوم قرار دارد. شرکت سوئتزر به لحاظ میانگین توانایی، جایگاه سوم را به خود اختصاص داده است. گفتنی است، این اختلاف به اندازه‌ای نیست که معنادار باشد. از آنجا که دو شرکت جهان‌آبگون و آبان علم نسبت به سایر کارگزاران (شرکتهای فلاحت‌مهر، کوکب، سوئتزر و پراش) به لحاظ توانایی تهیه نشریه‌ها در رده پایین‌تری قرار داشتند و از طرفی، تکمیل آرشیو نشریه‌ها نیز برای کتابخانه اهمیت زیادی دارد، به کتابخانه‌ها توصیه می‌شود تا هنگام کار با شرکتهای یاد شده، دقت بیشتری داشته باشند.

در سؤال دوم، به غیر از دو شرکت توربوگلن و جهان‌آبگون، عملکرد بقیه شرکتهای به لحاظ کیفیت خدمات در یک سطح بوده و اختلاف چندانی باهم ندارند. البته، چنانچه به تمامی ملاکهای فرعی کیفیت خدمات پاسخ داده می‌شود، امکان داشت اطلاعات بیشتری به دست آید. حتی ممکن بود شاهد تفاوت معناداری بین کیفیت خدمات شرکتهای رده A نیز باشیم. اما آنچه در حال حاضر مشاهده می‌شود این است که بین شرکتهای سوئتزر، آبان علم، پراش، کوکب و فلاحت‌مهر هیچ تفاوت معناداری وجود ندارد. بر این اساس، به نظر می‌رسد کتابخانه‌هایی که به کیفیت خدمات کارگزار اهمیت می‌دهند، یکی از شرکتهای سوئتزر، آبان علم، پراش، کوکب و فلاحت‌مهر را انتخاب خواهند نمود. اما به نظر کارشناسان سفارش، شرکتهای جهان‌آبگون و توربوگلن در این زمینه کیفیت مناسبی نداشتند. از این‌رو،

به کتابخانه‌ها پیشنهاد می‌شود به هنگام کار با شرکت جهان‌آبگون دقت بیشتری داشته باشند (شرکت توربوگلن به دلیل عملکرد ضعیفی که طی سالهای قبل از ۲۰۰۶ میلادی داشت، از فهرست کارگزاران فعال در این حوزه، خارج شده است).

با توجه به اهمیتی که ملاک میزان انعطاف‌پذیری کارگزار برای کتابخانه‌ها دارد، چنانچه به هنگام انتخاب کارگزار این ملاک به اندازه کافی مورد توجه قرار نگیرد، کتابخانه ممکن است در شرایطی نظیر تأخیر در پرداخت هزینه اشتراک یا تغییر ناگهانی عنوانهای سفارشی، با مشکلات عمده‌ای روبرو گردد. بر اساس یافته‌های حاصل از سؤال چهارم می‌توان گفت، شرکتهای سوئز و کوکب بالاترین میزان سازگاری و انعطاف‌پذیری را با کتابخانه‌های طرف قرارداد خود داشته‌اند و شرکتهای فلاح‌مهر و پراش، در جایگاه دوم قرار گرفتند. دو شرکت جهان‌آبگون و آبان علم نیز جایگاه آخر را به دست آورده‌اند. از این رو، به نظر می‌رسد به لحاظ اولویتهای مد نظر کارشناسان، شرکتهای سوئز و کوکب در اولویت اول، شرکتهای فلاح‌مهر و پراش در اولویت دوم قرار بگیرند. به کتابخانه‌هایی که برای میزان انعطاف‌پذیری، اهمیت زیادی قایل هستند پیشنهاد می‌شود در انتخاب شرکتهای جهان‌آبگون و آبان علم، دقت بیشتری داشته باشند.

بر اساس سؤال پنجم، میزان رضایتمندی کارشناسان از کارگزار تا حدودی برگرفته از ملاکهای توانایی در تهیه نشریه‌ها، کیفیت خدمات، انعطاف‌پذیری و سرعت عمل کارگزار می‌تواند باشد. نکته دیگری که می‌توان به آن اشاره کرد، این است که کارشناسان سفارشها علاوه بر ملاکهای مورد بررسی، موارد دیگری را نیز به هنگام ارزیابی عملکرد کارگزار مدنظر قرار می‌دهند. نحوه برخورد و روابط عمومی کارگزار با کتابخانه، بویژه کارشناس سفارشها، از جمله این موارد است. یک کارگزار ممکن است با وجود رتبه بالایی که در ملاکهای مربوط به عملکرد (توانایی در تهیه نشریه‌ها، کیفیت خدمات، انعطاف‌پذیری و سرعت عمل) کسب

کرده، اما مواردی نظیر برخورد نامناسب کارگزار، یا حتی برخی اختلافهای موجود بین کارگزار و کتابخانه، می‌تواند به نارضایتی کارشناس سفارشها از کارگزار منجر شود.

نتایج حاصل نشان می‌دهد شرکت سوئتزر با ۴ واحد اختلاف میانگین نسبت به کوکب که در جایگاه دوم قرار دارد، بالاترین میزان رضایتمندی را از سوی کارشناسان به دست آورده است. کسب امتیاز بالاتر توسط سوئتزر، نشان از توانایی و عملکرد بالای این شرکت دارد. شرکتهای کوکب، پراش و آبان علم با ۱ واحد اختلاف میانگین نسبت به هم، تقریباً سطح یکسانی از رضایتمندی را کسب نموده‌اند. شرکت فلاح مهر با ۲ واحد اختلاف میانگین نسبت به کوکب، پراش و آبان علم جایگاه سوم را به خود اختصاص داده است. با توجه به اینکه شرکت فلاح مهر در تمام ملاکهای عملکرد، نسبت به آبان علم، امتیاز بالاتری را کسب کرده است، کسب رضایتمندی بالاتر شرکت آبان علم نسبت به فلاح مهر، نیازمند تحقیقات بیشتری است. شرکتهای جهان‌آبگون و توربوگلن با اختلاف بسیار فاحشی نسبت به سایر شرکتهای به ترتیب در جایگاه چهارم و پنجم رضایتمندی قرار دارند. البته، رضایتمندی پایین کارشناسان از این شرکتهای تاحدودی می‌تواند واضح و روشن باشد. شرکتهای مذکور در سایر ملاکها نیز رتبه بسیار پایینی را کسب نموده بودند.

در ارتباط با سؤال ششم، اگرچه بین شرکتهای رده A (یعنی کوکب، سوئتزر، فلاح مهر و پراش) اختلاف معناداری وجود ندارد و تقریباً همه شرکتهای به لحاظ عملکرد در یک سطح قرار دارند، اما اختلاف میانگین عملکرد کلی موجود بین این شرکتهای، به حدی هست که بتوان بین همین شرکتهای نیز دست به انتخاب زد. در کل می‌توان گفت، به نظر کارشناسان سفارشها، شرکت کوکب بهترین گزینه به منظور تهیه نشریه‌ها بوده است، زیرا این شرکت بعد از پراش، بالاترین میزان عنوانهای سفارشی را داشته و بیشترین تعداد کتابخانه نیز با آن قرارداد داشته‌اند. تعداد زیاد

کتابخانه‌هایی که با کوکب کار کرده‌اند و نیز تعداد بالای عنوانهای سفارشی (به طور میانگین ۱۷۵ عنوان) می‌تواند نشان از درجه اطمینان بالایی باشد که کتابخانه‌ها به این شرکت دارند. پس از شرکت کوکب، کارشناسان سوئتر را به عنوان دومین گزینه پیشنهادی برای تهیه نشریه‌ها دانسته‌اند. اگرچه شرکت سوئتر به لحاظ میانگین عملکرد کلی، اختلاف چندانی با کوکب ندارد، اما تعداد کتابخانه‌های کمتر و نیز میانگین تعداد عنوانهای سفارشی پایین این شرکت، می‌تواند به دلیل قیمت بالایی باشد که به کتابخانه‌ها پیشنهاد می‌کند. در کل می‌توان گفت، کتابخانه‌هایی که محدودیت مالی چندانی ندارند، از همکاری با شرکتهای کوکب و سوئتر بهترین نتیجه را خواهند گرفت. به نظر می‌رسد، کتابخانه‌هایی با شرکتهای نظیر کوکب و سوئتر کار می‌کنند که به اهمیت دسترسی به موقع نشریه‌ها و نیز تکمیل آرشیو کتابخانه در قبال هزینه بالاتر پی برده‌اند و به لحاظ مالی نیز مشکل چندانی ندارند.

شرکت فلاح‌مهر نیز با اختلاف میانگین ناچیزی نسبت به کوکب و سوئتر، جایگاه سوم عملکرد کلی را به خود اختصاص داده است. با توجه به تعداد زیاد کتابخانه‌هایی که با این شرکت کار کرده‌اند (۱۲ کتابخانه)، و نیز عملکرد کلی بالایی که کسب کرده است، می‌توان گفت، بعد از شرکتهای کوکب و سوئتر، شرکت فلاح‌مهر بهترین گزینه انتخابی برای کتابخانه‌ها بوده است. در مجموع، اجماع کلی در زمینه قیمت پیشنهادی شرکت فلاح‌مهر در مقایسه با شرکتهای کوکب و سوئتر وجود نداشت. برخی کتابخانه‌ها بر این باور بودند که قیمت پیشنهادی فلاح‌مهر، از قیمت‌های پیشنهادی کوکب بالاتر است و برخی نیز به برابری تقریبی قیمت‌های پیشنهادی دو شرکت اعتقاد داشتند. برخی نیز بر این باور بودند که قیمت‌های پیشنهادی شرکت فلاح‌مهر در مقایسه با کوکب، پایین‌تر است. اما اکثر کارشناسان اعتقاد داشتند قیمت‌های پیشنهادی شرکت پراش نسبت به شرکت

فلاح‌مهر پایین‌تر است. به هر حال، بحث مربوط به قیمت پیشنهادی را می‌توان به راحتی با برگزاری مناقصه و دریافت پیش‌فاکتور از این شرکتها حل نمود. بر اساس نتایج حاصل، می‌توان گفت، چهارمین و آخرین گزینه انتخابی توسط کارشناسان سفارشها نیز شرکت پراش خواهد بود.

### نتیجه‌گیری

نتایج نشان می‌دهد، از بین کارگزاران رده A، پراش با بیشترین عنوانهای سفارشی، پایین‌ترین توانایی در تهیه نشریه‌ها؛ و فلاح‌مهر با کمترین عنوانهای سفارشی، بالاترین توانایی را داشته است. اما لازم است در این زمینه که آیا میزان عنوانهای سفارشی بر توانایی کارگزار در تهیه نشریه‌ها تأثیرگذار است یا خیر، تحقیقات بیشتری صورت گیرد. همچنین، مشخص شد رضایتمندی کارشناسان سفارشها از کارگزار، تابع ملاکهای متعددی است و صرف‌بالا بودن عملکرد کارگزار در ملاکهای توانایی تهیه نشریه‌ها، کیفیت خدمات، انعطاف‌پذیری و سرعت عمل، نمی‌تواند موجب رضایت از کارگزار گردد و موارد دیگری نیز اثرگذار هستند. اگرچه شرکت‌های کوکب، سوئتز، فلاح‌مهر و پراش به لحاظ عملکرد کلی، تقریباً در یک سطح قرار دارند، عامل مهمی که باعث تمایز بین این شرکتها شده، الگوی‌های متفاوت قیمت‌دهی است که این شرکتها دنبال می‌کنند. لازم است کارشناسان سفارش و مسئولان مربوط، به هنگام برگزاری مناقصه‌ها، دقت کافی داشته و تمام ملاکهای عملکرد را مد نظر قرار دهند و از انتخاب سلیقه‌ای یا انتخاب یک کارگزار به صرف اینکه پایین‌ترین قیمت را در مناقصه پیشنهاد کرده، خودداری کنند. در کل، می‌توان گفت، بین برخی از کارگزاران به لحاظ ملاکهای مربوط به عملکرد، اختلاف معناداری باهم داشتند. همچنین مشخص شد عملکرد

بالای کارگزار در یک ملاک، به هیچ وجه به معنای عملکرد بالای آن کارگزار در سایر ملاکها نیست. شرکتهای کوکب، سوئتز، فلاحتمهر و پراش (به جز در ملاک مربوط به میزان انعطاف پذیری) در تمامی ملاکها عملکرد تقریباً یکسانی داشتند. سایر شرکتهای (آبان علم، جهان آبگون و توریو گلن) بجز در یک یا دو ملاک، در سایر ملاکها نسبت به شرکتهای کوکب، سوئتز، فلاحتمهر و پراش اختلاف معناداری داشته و در رده پایین تری قرار داشتند. از این رو، کتابخانه‌ها باید به هنگام کار با این شرکتهای دقت بیشتری داشته باشند. تحقیق حاضر به هیچ وجه ادعای بررسی دقیق و همه جانبه عملکرد کارگزاران سطح کشور را ندارد و هدف تنها ارائه چارچوبی کلی برای کتابخانه‌های دانشگاهی به هنگام انتخاب کارگزار بود. در نهایت، این کتابخانه است که بر اساس وضعیت و شرایط خود، تصمیم نهایی را در این زمینه 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.