بررسی توزیع فراوانی دلایل تماس تلفنی با واحد فیپا سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران (پاییز 1398)

مقدمه

فهرست‌نویسی پیش از انتشار (فیپا) عبارت است از فهرست‌نویسی توصیفی و تحلیلی کتاب پیش از انتشار و درج آن در صفحه حقوقی یا صفحه شناسنامه همان کتاب، شکل ابتدایی و مختصر صدور فیپا در ایران را در کتاب‌های چاپ سال ۱۳۴۶ به بعد دانشگاه تهران و ۱۳۴۹ به بعد خانقاه نعمت‌اللهی می‌توان دید.

در سال ۱۳۷۱ کتابخانه ملی ایران این طرح را به طور آزمایشی با برخی از ناشران به اجرا گذاشت و پس از موفقیت نسبی پیشنهاد قانونی شدن آن، طی طرحی در اسفند ۱۳۷۴ از سوی کتابخانه ملی به هیئت دولت ارائه شد که تصویب‌نامه آن در تاریخ ۸/۱۲/۱۳۷۵ به کتابخانه ملی ابلاغ شد و مسئولیت اجرایی طرح بر عهده کتابخانه ملی نهاده شد.

در مهر ۱۳۷۷ کتابخانه ملی با همکاری وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی اجرای طرح را به‌طور رسمی آغاز کرد. اکنون با همراهی و مساعدت ناشران بیش از ۹۰% از کتاب‌های منتشر شده در سطح کشور همراه با این اطلاعات منتشر می‌شوند. تخمین زده می‌شود که فقط سالانه بیش از یک میلیارد تومان صرفه‌جویی حاصل اجرای طرح صدور فیپا است.

در کشور ما ایران صدور فیپا به صورت الکترونیکی از سال ۱۳۸۶ آغاز شد. از سال ۱۳۹۰ صدور فیپا تنها از طریق ثبت الکترونیکی (حتی اگر ناشر حضوری مراجعه می‌نمود) امکان‌پذیر شد. هم‌اکنون تمامی ناشران کشور درخواست خود را به صورت الکترونیکی از طریق سایت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران ارسال می‌نموده و فیپای کتاب خود را از طریق سایت یاد شده دریافت می‌کنند.

از تاریخ ۱/ ۱۰ / ۱۳۹۸ طرح تجمیع صدور شابک، فیپا و جواز نشر به صورت رسمی آغاز به کار کرد. زمان ورود به اپک، ناشر به سایت وزارت ارشاد و فرهنگ اسلامی لینک شده و درخواست صدور کارت نشر کتاب به صورت کامل ارسال می‌گردد. زمانی که درخواست به ارشاد ارسال شد، درخواست صدور فیپا نیز در سامانه نرم‌افزاری کتابخانه ملی (رسا) نیز بارگذاری شده و به صورت الکترونیکی در اختیار کارشناسان کتابخانه ملی قرار می‌گیرد. پژوهش انجام شده مربوط به قبل از فعال شدن میز خدمت نشر در وزارت ارشاد است.

فلذا با توجه به اینکه ارسال درخواست فیپا و دریافت آن تنها به صورت الکترونیکی میسر است، ناشران جهت پیگیری و رفع اشکالات احتمالی درخواست فیپای کتاب خود، نیازمند ارتباط تلفنی با این واحد می‌باشند.

هم‌اکنون شماره تماس ۰۲۱۸۱۶۲۰ از ساعت ۸ الی ۳۰/ ۱۵ در روزهای کاری پاسخگوی مراجعه‌کنندگان تلفنی است. در طول ساعات ذکر شده دو نفر از کارشناسان واحد فیپا به صورت تمام‌وقت پاسخگوی تلفن هستند.

ناشران پس از تماس با شماره ذکر شده. با شماره‌گیری عدد ۲ به قسمت امور کتاب کتابخانه متصل شده و سپس با شماره‌گیری عدد ۱ به واحد فیپا وصل خواهند شد. پس از اتصال، ناشران در صف انتظار نوبت با اعلام زمان تقریبی انتظار قرار خواهند گرفت.

کارشناسان متخصص واحد فیپا با توجه به تجارب به دست آمده در طول مدت خدمت در پاسخگویی به ناشران از مهارت خاصی برخوردار بوده و میانگین زمان پاسخگویی به هر ناشر حدود ۱۰ دقیقه در نظر گرفته شده است.

به صورت میانگین تعداد تماس‌های برقرار شده با هر نفر از کارشناسان در طول روز حدود ۵۰ تماس و تعداد تماس در ماه (۲۲ روز کاری) به ۱۰۹۰ تماس بالغ می‌گردد. باید در نظر گرفت که در ماه‌هایی که به انتهای سال نزدیک می‌شود یا نزدیکی به ایام نمایشگاه کتاب، یا مواردی که نرم‌افزار رسا با اشکالات فنی (قطع ارتباط سامانه) مواجه است، این تعداد تماس‌ها تغییرات چشم‌گیری خواهد نمود. لیکن آمار اعلام شده در اینجا بر اساس پژوهش حاضر از ماه مرداد تا آبان ۱۳۹۸ را شامل می‌شود.

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

در پژوهش حاضر با بررسی تماس‌های برقرار شده با واحد فیپا از تاریخ ۱۱ / ۵ / ۹۸ لغایت ۲۳ / ۸/ ۹۸ (دو روز در هفته به مدت ۲۲ روز کاری) آمار و نتایجی به دست آمده است که در صفحات بعد با نمودارهای آماری تجزیه‌وتحلیل شده و در اختیار مخاطبین قرار می‌گیرد.

امید است که نتایج حاصله و تحلیل‌های انجام شده در پیشبرد اهداف سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران و واحد فیپا در ارائه خدمات بهتر مفید واقع گردد.

بررسی انواع تماس با واحد فیپا

سامانه پاسخگوی تلفنی واحد فیپا به صورت روزانه پاسخگوی انواع سؤالات و درخواست‌های مراجعه‌کنندگان غیرحضوری است. این سؤالات را می‌توان به دسته‌ها و گروه‌های گوناگون دسته‌بندی کرد.

اولین دسته از سؤالات را می‌توان سؤالات مربوط به عضویت در سامانه فیپای الکترونیکی نام برد. سؤالاتی که ناشر در مورد نحوه عضویت، نحوه تائید یا تغییر اطلاعات عضویت دارد.

دومین دسته مربوط به سؤالات نحوه ارسال درخواست است، این سؤالات را می‌توان سؤالات کلیدی در ارتباط با نحوه تکمیل پرسشنامه و ارسال آن در نظر گرفت.

بزرگ‌ترین دسته تماس‌ها شامل پیگیری درخواست‌های ارسالی از سوی ناشران است. این پیگیری‌ها، شامل سؤالاتی در ارتباط به کد رهگیری ارسال شده توسط ناشر است که در نمودارهای بعد توضیحات کامل در ارتباط با آن‌ها داده خواهد شد.

برخی از تماس‌ها در مورد اشکالاتی که ناشر در زمان ارسال درخواست خود با آن مواجه است، این اشکالات می‌تواند شامل اشکالات فنی و نرم‌افزاری سیستم باشد. در برخی از موارد نرم‌افزار رسا با اشکالاتی مواجه است که با تماس‌های ناشران می‌توان آن اشکالات را برطرف نمود.

برخی از ناشران سؤالاتی در مورد نحوه دریافت فیپای صادر شده از سیستم را دارند که این سؤالات می‌توان به سؤالات چگونگی دریافت فیپا نامید.

برخی از مواقع ناشران به فیپای صادر شده از لحاظ موضوعی، مستندات یا اطلاعات فیپا ایراداتی را وارد می‌کنند که لازم به بررسی و پاسخگویی است. برخی از تماس‌های ناشران در ارتباط با این سؤالات است.

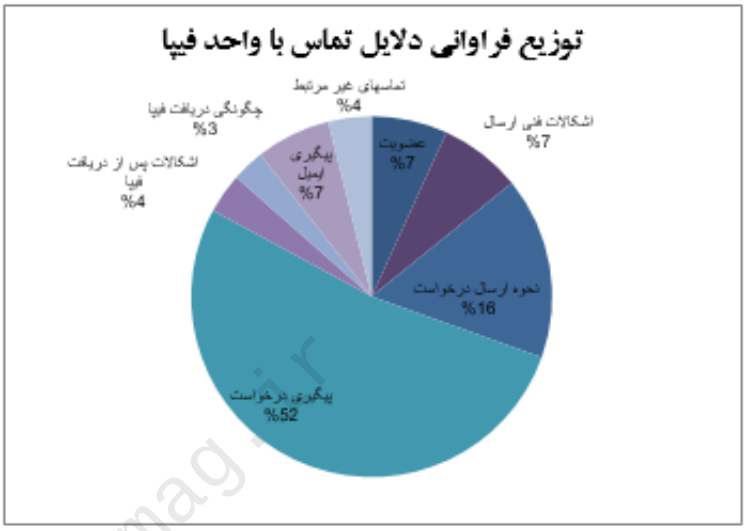
در بسیاری از موارد ناشران در مورد ایمیل‌های که به صندوق الکترونیکی فیپا ارسال کرده‌اند سؤال داشته یا پیگیری آن را می‌نمایند؛ که این خود باعث شده است که تعدادی از تماس‌های واحد فیپا در این مورد باشد.

دسته‌ای از تماس‌های مراجعه‌کنندگان در ارتباط با شابک، کارت مجوز کتاب، عضویت کتابخانه و ... است که در ارتباط با فعالیت واحد فیپا نیست. در نهایت برخی از تماس‌ها نیز خارج از روال کاری و فعالیت کتابخانه است. همچون تماس جهت برقراری ارتباط با شخص خاصی از سازمان یا واحد و فعالیت‌هایی خارج از روال کاری فیپا که این دسته از تماس‌ها نیز جزء تماس‌های نامرتبط در نظر گرفته شده است.

توزیع فراوانی دلایل تماس با واحد فیپا

طبق نتایج این پژوهش که در نمودار زیر ارائه شده است، بیشترین تماس با واحد فیپا (۵۱ درصد) مربوط به پیگیری درخواست ارسالی از سوی ناشر است. دومین بخش از سؤالات مربوط به چگونگی نحوه ارسال درخواست (۱۶ درصد) است. اشکالات فنی در زمان ارسال، سؤالات در مورد پیگیری ایمیل‌های ارسالی و عضویت به صورت مساوی (۷ درصد) از تماس‌ها را به خود اختصاص داده است.

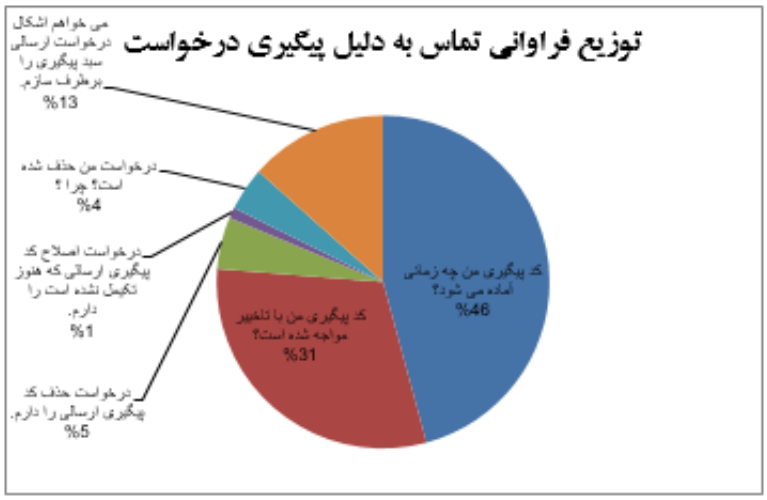
تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.



توزیع فراوانی تماس به دلیل پیگیری درخواست

بیشترین تماس‌های واحد فیپا مربوط به پیگیری درخواست ارسالی از سوی ناشر (۵۳ درصد کل تماس‌ها) است، با بررسی این دسته از تماس‌ها به نتایج زیر که در نمودار نیز به آن اشاره شده است می‌رسیم:

بیشترین تماس مربوط به مشخص کردن زمان صدور فیپای درخواست شده توسط ناشر (۴۶ درصد) است. در رده دوم تماس ناشر به دلیل تأخیر در دریافت فیپا (۳۱ درصد) است و نهایت سومین گروه از تماس‌های پیگیری مربوط به تکمیل و اصلاح درخواست ارسال شده در سبد پیگیری است (۱۳ درصد). از دیگر موارد پیگیری درخواست می‌توان به درخواست حذف کد رهگیری (۵ درصد) ارسال شده، اصلاح کد رهگیری در حال انجام (۱ درصد) اشاره کرد. درصدی (۴ درصد) نیز پرسش‌هایی در ارتباط با دلیل حذف درخواست خود دارند که نشان دهنده عدم دریافت ایمیل یا تماس از سوی واحد فیپا در هنگام حذف درخواست است.



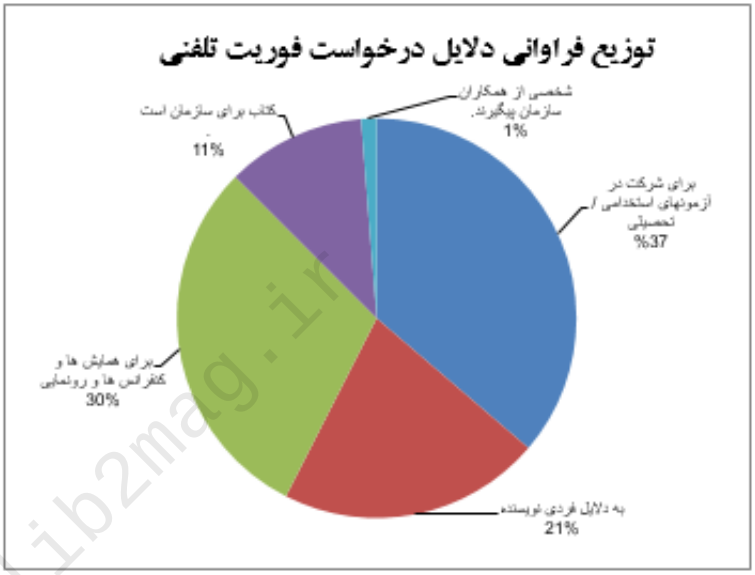
توزیع فروانی دلایل درخواست فوریت تلفنی

بخشی از پیگیری‌های درخواست توسط ناشران مربوط به درخواست فوریت است که به صورت تلفنی اعلام می‌شود. در جدول زیر دلایل درخواست فوریت ناشران به تفکیک قید شده است.

در دوره زمانی پژوهش حاضر بیشترین تماس فوریت، صدور فیپا جهت شرکت در آزمون‌های تحصیلات تکمیلی و آزمون‌های استخدامی (۳۷ درصد) است، درخواست فوریت صدور فیپا برای ارائه در همایش‌ها و کنفرانس‌ها و رونمایی (۳۰ درصد) در رتبه بعدی قرار دارد. گاهی نیز نویسندگان به دلایل فردی و خانوادگی (۲۱ درصد) درخواست فوریت دارند. ۱۱ درصد از

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

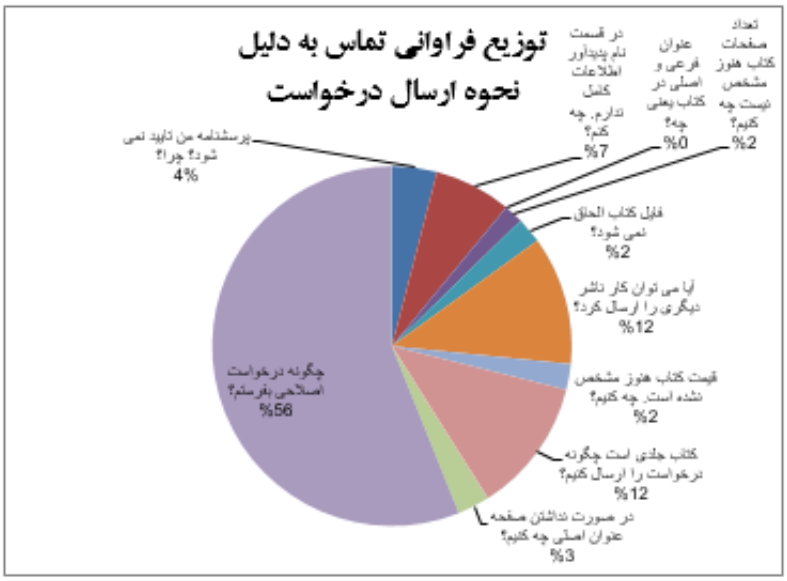
درخواست‌های فوریت مربوط به کتاب‌های سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران است.



توزیع فراوانی تماس با واحد فیپا به دلیل عدم آشنایی با نحوه ارسال درخواست

دسته دیگر از سؤالات مربوط به عدم آگاهی یا سؤالات ناشر در مورد ارسال درخواست فیپا به سامانه است که در نمودار زیر به صورت کامل بررسی شده است:

بیشترین سؤال از این دسته مربوط به چگونگی ارسال درخواست اصلاح (۵۶ درصد) پس از دریافت فیپا است. سؤالات مربوط به پرسشنامه با گذشت زمان و آشنایی ناشر از سال ۱۳۸۵ تا کنون کمتر شده است و در ارتباط با تکمیل پرسشنامه است که در نمودار زیر به صورت کامل قید شده است. برای مثال دیگر هیچ ناشر در ارتباط با عنوان اصلی و عنوان فرعی کتاب پرسشی را مطرح نمی‌کند درحالی‌که در گذشته این سؤالات از سؤالات متداول پاسخ تلفنی بوده است. راهکارهایی چون برگزاری کارگاه‌های آموزشی، استفاده از نوارهای راهنما در صفحه پرسشنامه و توضیحات کارشناسان در زمان عضویت ناشر بسیار مؤثر بوده است.



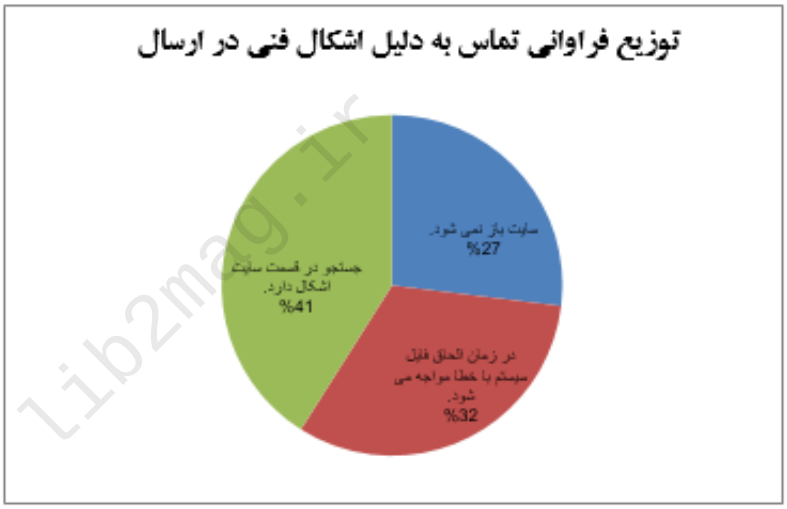
توزیع فراوانی تماس به دلیل اشکال فنی در نرم‌افزار

از بین ۷ درصد فراوانی تماس به دلیل اشکال فنی، ناشران اشکال در جستجوی فیپا در سایت (۴۱ درصد) را به عنوان

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

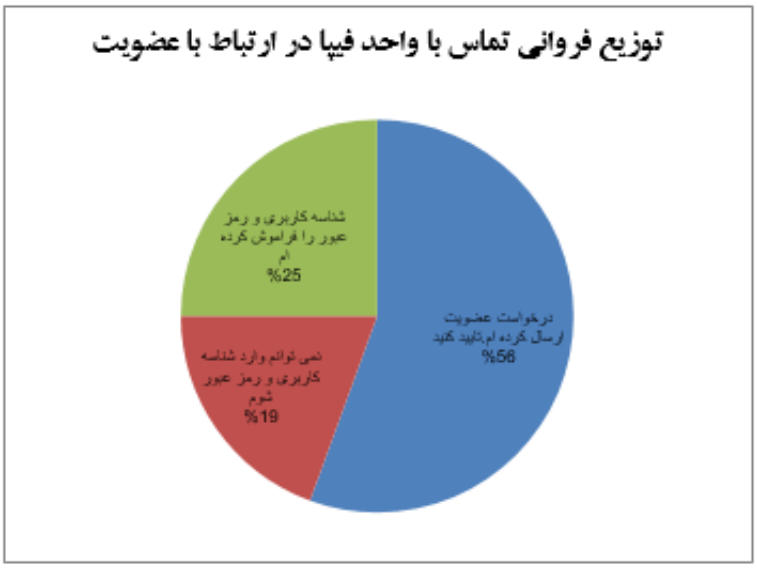
اشکال فنی گزارش کرده‌اند، بعد از آن خطا در زمان الحاق فایل (۳۲ درصد) و سپس باز نشدن سایت (۲۷ درصد) را به عنوان اشکالات فنی سایت اعلام نموده‌اند.

در بازه زمانی که پژوهش حاضر انجام می‌شد، متأسفانه نرم‌افزار رسا در قسمت جستجو، با اشکالات عمده‌ای مواجه بوده و در فراخوانی‌های اطلاعات سایت با اشکالات بسیاری مواجه است.



توزیع فراوانی تماس با واحد فیپا در ارتباط با عضویت

۷ درصد تماس‌های ناشران مربوط به عضویت است با توجه به اینکه لازم است ناشران جهت تائید عضویت خود با واحد فیپا تماس داشته باشند، کارشناس فیپا در این قسمت همراه با تائید عضویت ناشر در قسمت اعضاء، اطلاعات لازم در ارتباط با نحوه ارسال و دریافت فیپا را به صورت مختصر و تلفنی به ناشر اعلام می‌دارند. (۵۶ درصد) تماس‌های عضویت مربوط به تائید عضویت است. فراموشی شناسه کاربری و رمز عبور توسط ناشر ۲۵ درصد تماس‌های مربوط به عضویت را به خود اختصاص می‌دهد. گاهی نیز ناشران به دلیل اشتباه با تایپ شناسه کاربری و رمز عبور یا موارد دیگر نمی‌توانند وارد سایت شوند (۱۹ درصد) که تماس‌هایی نیز در این مورد در قسمت عضویت ثبت شده است.

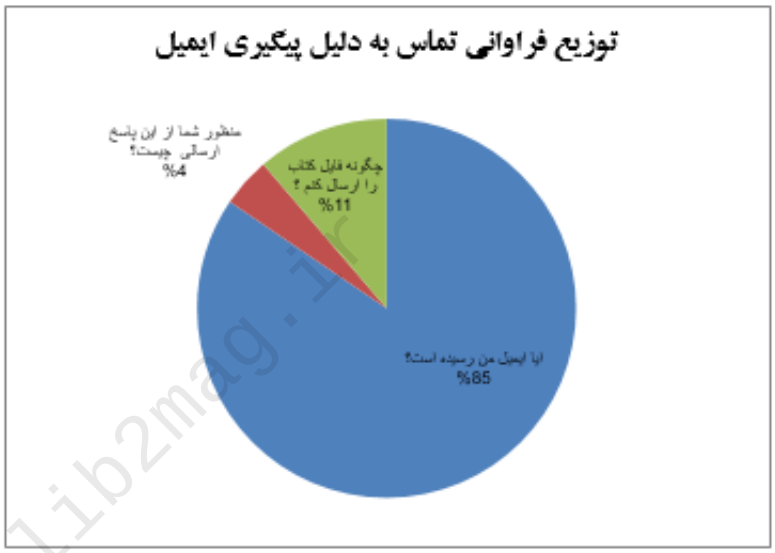


توزیع فراوانی تماس به دلیل پیگیری ایمیل ارسالی

۷ درصد ایمیل‌های ارسالی مربوط به پیگیری ایمیل‌های ارسالی ناشران است. پرسش آیا ایمیل من رسیده است؟ ۸۵ درصد از فراوانی‌های تماس‌های پیگیری ایمیل را به خود اختصاص داده است. ۱۱ درصد نیز در مورد نحوه ارسال فایل کتاب

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

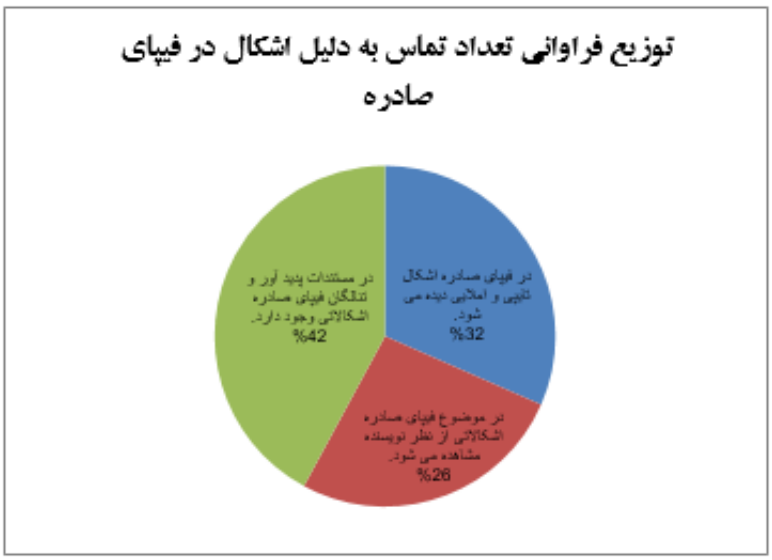
به ایمیل فیپا سؤال داشتند. ضمن اینکه ۴ درصد از سؤالات مربوط به واضح نبودن پاسخ کارشناسان واحد فیپا به ایمیل ناشران است.



توزیع فراوانی تعداد تماس به دلیل اشکال در فیپای صادر شده

ناشران پس از صدور فیپا، اشکالاتی را به فیپای صادر شده می‌گیرند؛ که ۳ درصد کل تماس‌ها را به خود اختصاص داده است. اشکال در ارتباط با تاریخ تولد و مستند نام مؤلف در بانک مستندات اشکالاتی دیده می‌شود، ۴۲ درصد این اشکالات را به خود اختصاص داده است. اشکالات تایپی و املایی ۳۲ درصد این تماس‌ها را شامل می‌شود؛ و در ارتباط با موضوع کتاب ۲۶ درصد کتاب را به خود اختصاص می‌دهد.

در مورد اشکالات مطرح شده در مورد نام و موضوع کتاب با ارائه مستندات از سوی ناشر اشکالات مطرح شده به بخش مستندات جهت بررسی ارائه می‌گردد.

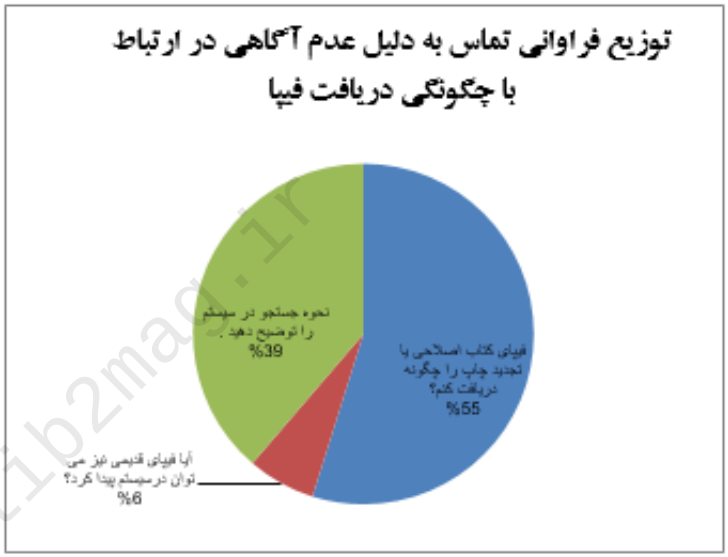


توزیع فراوانی تماس به دلیل عدم آگاهی در ارتباط با چگونگی دریافت فیپا

زمانی که ناشران با واحد فیپا جهت تائید عضویت تماس می‌گیرند. کارشناسان واحد فیپا توضیحاتی در ارتباط با ارسال درخواست و دریافت درخواست فیپا به ناشر می‌دهند، با این وجود همچنان ۳ درصد تماس‌ها مربوط به عدم آگاهی ناشر در ارتباط با چگونگی دریافت فیپا است که در نمودار زیر دسته‌بندی این گروه از سؤال‌ها آورده شده است. ۵۵ درصد از

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

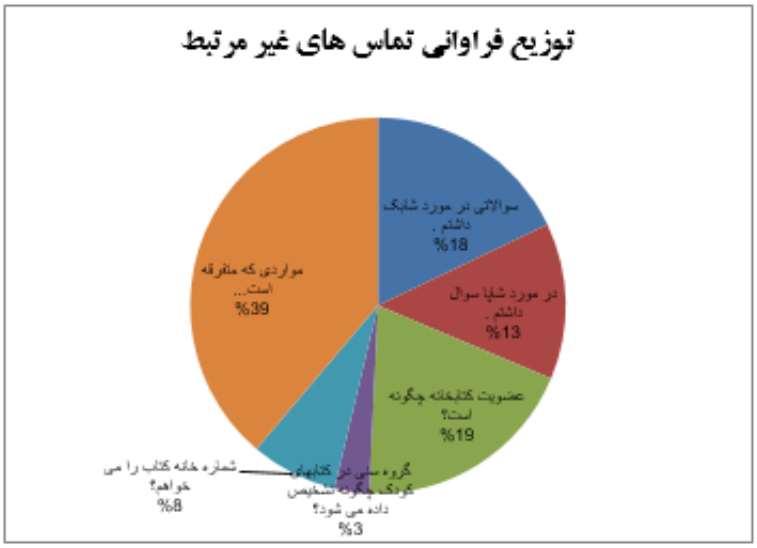
این نوع تماس‌ها مربوط به دریافت فیپای کتاب‌های اصلاحی و تجدید چاپی است و ۳۹ درصد نیز به نیاز به دریافت توضیحاتی در مورد نحوه جستجو در نرم‌افزار رسا را داشتند. از این بین ۶ درصد نیز اعلام کرده‌اند که فیپای قدیمی را چگونه می‌توان به‌صورت جدید مشاهده کرد؛ که کارشناسان فیپا به پاسخگویی این سؤالات می‌پردازند.



توزیع فراوانی تماس‌های غیر مرتبط

۴ درصد کل تماس‌های برقرار شده به صورت مستقیم با فعالیت بخش فیپا ارتباط ندارد.

این سؤالات را می‌توان به دسته‌های زیر تقسیم‌بندی کرد: عضویت در کتابخانه (۱۹ درصد) سؤال در ارتباط با شابک (۱۸ درصد) سؤال در ارتباط با شاپا (۱۳ درصد) سؤال در مورد شماره تماس و فعالیت‌های خانه کتاب (۸ درصد) و در مورد کتاب‌های کودک از نظر وزارت ارشاد و گروه سنی آن‌ها (۳ درصد) و در نهایت تماس‌هایی که ارتباطی با واحد نداشته همچون شماره تماس شخص خاصی یا ارتباط با شخصی خاص از سازمان و... (۳۹ درصد) از تماس‌ها را به خود اختصاص داده است.

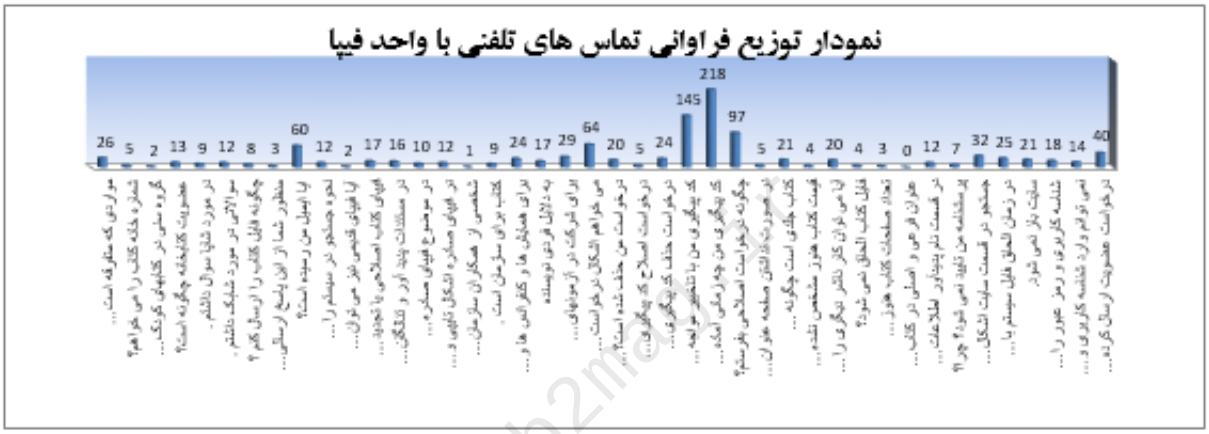


نمودار توزیع فراوانی تماس‌های تلفنی با واحد فیپا

در پایان دسته توزیع فراوانی تماس‌های گرفته شده با واحد فیپا به صورت نمودار زیر ارائه می‌گردد.

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

از تعداد ۱۰۸۶ تماس گرفته شده با واحد فیپا بیشترین تعداد تماس (۲۱۸ مورد) در ارتباط با زمان کمیل کد رهگیری ارسال شده توسط ناشر، سپس پیگیری تأخیر صدور فیپا (۱۴۵ مورد) و در نهایت نحوه ارسال درخواست اصلاح فیپا با ۹۷ مورد است. نمودار زیر فراوانی‌ها را به صورت دقیق ارائه نموده است.



در پایان

پژوهش حاضر قبل از فعال شدن میز خدمت نشر به صورت هماهنگ با وزارت ارشاد از ارزش تاریخی خاصی برخوردار است. چرا که در آینده به احتمال زیاد، با توجه به اینکه آن دسته از پرسش‌های نحوه تکمیل پرسشنامه، بر عهده وزارت ارشاد خواهد بود تماس‌های این بخش کاهش خواهد یافت. در ضمن با استناد به اینکه پیگیری‌های ناشران بیشتر برای تکمیل فرم پرسشنامه ارشاد و سرعت بخشیدن به دریافت جواز نشر کتاب بوده است، اکنون با طرح میز نشر دیگر ناشران نگران مدت زمان صدور فیپا نخواهند بود، بنابراین می‌توان پیش‌بینی کرد در آینده این بخش از تماس‌ها نیز کاهش خواهد یافت. در ضمنی که زمانی که فیپای کتاب صادر می‌گردد در صفحه وزارت ارشاد به صورت خود به خود قرار خواهد گرفت. دیگر ناشران همچون گذشته نحوه دریافت فیپا را سؤال نخواهند کرد.

لیکن با ذکر تمام این موارد، ممکن است به دلیل عدم آگاهی ناشران نسبت به فرآیند کاری جدید تماس‌های ناشران طی چند ماه آینده بیشتر از گذشته نیز شود.

می‌توان جهت تعیین تعداد تماس ناشر در آینده این پژوهش را مجدد به اجرا در آورد و نتایج حاصله را در فاصله زمانی معین مورد مقایسه و بررسی قرار داد.

گردآورندگان:
مرضیه امام علیزاده – اطهره احمدی

مشخصات استناددهی به این مقاله

نویسنده(ها):	مرضیه امام علیزاده و اطهره احمدی
عنوان مقاله:	بررسی توزیع فراوانی دلایل تماس تلفنی با واحد فیپا سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران (پاییز ۱۳۹۸)
عنوان مجله:	کتابدار ۲.۰ –(عنوان لاتین: i-Kit bd r 2.0)
دوره مجله(Vol):	۶
شماره مجله(Issue):	۱
سال(Year):	۱۳۹۹
شناسه دیجیتال(DOI):	
لینک کوتاه:	http://lib2mag.ir/11041

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

lib2mag.ir

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.