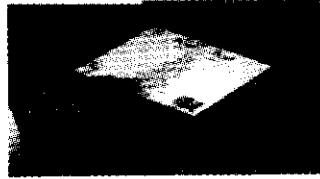




رضایت استفاده‌کنندگان و خدمات امانت بین کتابخانه‌ای



نوشته: آناچ. پرالت و مارجو آرسنو^۱
ترجمه: علیرضا فیضی^۲

مقدمه

نظریه مدیریت جدید نسبت به سازمان‌های خدماتی، تأکید بر ارزیابی کیفیت خدمات تولید شده برای استفاده‌کنندگان دارد. در آموزش عالی هم دفاتر ارزشیابی وجود دارد که کیفیت آموزش و خدمات را در مؤسسات آموزشی مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌دهند.

بخش خدمات امانت بین کتابخانه‌ای دانشگاه ایالتی لوئیزیانا به طور مرتب ارزیابی‌هایی از بخش‌های مختلف اجرایی و یا بر روی متغیرهای اثرگذار بر خدمات، انجام داده است (۱). زمان انجام این مطالعه، دانشگاه ایالتی لوئیزیانا (LSU) طرحی برای خودآموزی در انجمن دانشکده‌ها و مدارس جنوب کشور با تأکید بر ارزیابی سودمندی خدمات دانشگاهی را آغاز کرده است. گرچه کارمندان بر اساس تجربه می‌دانستند که میزان رضایت افراد مثبت است، اما تحقیقی برای اثبات مدعی آنها صورت نگرفته بود. به همین منظور در سال ۱۹۹۲ تصمیم گرفته شد که پژوهشی درباره میزان رضایت استفاده‌کنندگان انجام شود. هدف اولیه تحقیق، ارزیابی میزان درک استفاده‌کنندگان از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای در دانشگاه ایالتی لوئیزیانا بود. هدف دیگر، ایجاد معیار اندازه‌گیری بود تا پایه‌ای برای خدمات جهت مقایسه‌هایی در آینده باشد. در زمان انجام این تحقیق، کتابخانه‌های LSU سرگرم حذف اشتراک نشریات و جایگزینی آنها به پشتوانه امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک بود. توسعه تکنولوژیکی همچون ایستگاه‌های کاری ARIEL و افزایش میزان منفعت از خدمات تحویل مدرک تجارتي، کارکردهای امانت بین کتابخانه‌ای را دچار تغییر کرد. با یک

چنین تغییرات مورد انتظار در جریان تحویل اطلاعات، تحقیقی برای اندازه‌گیری میزان رضایت استفاده‌کنندگان لازم بود تا پایه‌ای برای مطالعات آینده باشد. با تشریح روش تحقیق و ارتباط معنی‌دار یافته‌ها، این تحقیق مدلی برای تحقیقات مشابه در دیگر کتابخانه‌ها ارائه می‌دهد.

بررسی متون

بررسی متون امانت بین کتابخانه‌ای قبل از طراحی این تحقیق صورت گرفت. در اواسط دهه ۱۹۸۰ تحقیقی توسط والدهارت^۲ در سال ۱۹۸۵ در نشریه Library and Information Science Research انجام شد. بررسی متون والدهارت شامل دو بخش است: "الگوی امانت بین کتابخانه‌ای در ایالات متحده" و "ارزیابی عملکرد امانت بین کتابخانه‌ای در ایالات متحده" بخش اول عمدتاً آماری است و آنقدر که بخش دوم به تحقیق حاضر مربوط است، بخش اول مربوط نیست (۲). عناوین عمده در بخش اول عبارتند از: اندازه و رشد امانت بین کتابخانه‌ای بطور عمومی و اندازه تقاضاهای امانت بین کتابخانه‌ای طبق شکل‌های زیر (نشریه، تک نگاشت، میکروفرم و غیره) و مشخصه‌های استفاده و استفاده‌کنندگان. زمان جمع‌آوری اطلاعات از سال ۱۹۷۴ تا ۱۹۸۴ طول کشید. این مقاله دیدگاه خوبی در مورد امانت بین کتابخانه‌ای در آمریکا در اواسط دهه ۱۹۸۰ ارائه می‌دهد (۳). در بخش دوم بررسی متون ارزیابی عملکرد امانت بین کتابخانه‌ای در آمریکا، والدهارت اظهار می‌دارد که چون هیچ استاندارد اجرایی برای امانت بین کتابخانه‌ای وجود ندارد، کارهای مشترک بر حسب معیار عملکرد برای ارزیابی بکار



به عنوان ارزیابی از طریق زمان چرخش و عواملی که بر زمان چرخش تأثیر می‌گذارد را مورد بررسی قرار داد. هرت مطالعات مربوط به امانت بین کتابخانه‌ای را با یک مدل که چرخش زمان را به دو مقوله داخلی و بیرونی تقسیم می‌کرد، انجام داد. سپس تمامی متغیرهای دیگر در زمان چرخش را مشخص کرد و از تحلیل رگرسیونی به منظور ایجاد ارتباط و تأثیر آن بر زمان چرخش استفاده نمود. نتایج این تحقیق، همچون مدل موجود از اهمیت کافی برخوردار نمی‌باشد. چرا که نیازهای موجود در شمال غرب، آنطور که باید یک نمونه متغیر و جامعی را که بتوان بر اساس آن به نتیجه کلی رسید، ارائه نمی‌دهد(۹).

پژوهشگر به محدودیت‌هایی در مقاله اشاره می‌کند ولی به مدل به عنوان زمینه‌ای برای یک تحقیق موشکافانه و دقیق از جریان امانت بین کتابخانه‌ای نیز توجه دارد. در حالیکه تحقیقات پیشماری راجع به زمان چرخش در امانت بین کتابخانه‌ای انجام شده است، اما راجع به انتظارات استفاده‌کنندگان و میزان رضایتمندی از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای تحقیقات کمتری صورت گرفته است. اندازه‌گیری میزان رضایت، یک معیار برای عملکرد خدمات امانت بین کتابخانه‌ای بشمار می‌رود. در واقع، میزان رضایت استفاده‌کنندگان می‌تواند مهمترین معیار عملکرد خدمات باشد. میانگین کارکرد زمان چرخش یک حوزه خاص فقط زمانی می‌تواند معنی‌دار باشد که با نتایج نهایی رضایت استفاده‌کنندگان مرتبط باشد.

مطالعات استفاده‌کنندگان از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای بیشتر بر وضعیت استفاده‌کننده و شیوه موارد درخواست شده متمرکز بوده است. تعداد کمی از این مطالعات بر تأثیر زمان چرخش در رضایت استفاده‌کنندگان یا عدم رضایت آنها تأکید دارد.

در مطالعه امانت بین کتابخانه‌ای مربوط به درخواست‌هایی که به کتابخانه‌های عمومی آیداهو^{۱۶} ارائه شده، هرمان^{۱۷} تحقیقی درباره رضایت استفاده‌کنندگان انجام داد که هم زمان تکمیل درخواستها و هم شیوه دریافت مواد درخواستی را در نظر گرفت. یافته‌های این مطالعه، اختلاف فراوان انتظارات در میان استفاده‌کنندگان را نشان داد. چند

رفته است. اولین ناحیه‌ای که معیار عملکرد را در این بررسی متون تعریف می‌کند، عبارتند از: میزان موفقیت، زمان چرخش (گشتن)، هزینه و تأثیر خدمات. نیاز به استاندارد کردن داده‌ها برای امانت بین کتابخانه‌ای به منظور بدست آوردن درکی از نظام امانت بین کتابخانه‌ای بطور کلی از طرف والدهارت به عنوان ترکیب عمده‌ای از ارزیابی کلی کارکرد امانت بین کتابخانه‌ای ذکر می‌شود(۴).

بیشترین تحقیقات مرتبط با اهداف تحقیق LSU، در اطراف زمان چرخش و مطالعات مربوط به استفاده‌کنندگان دور می‌زند. یک نوع از مطالعه زمان چرخش (وقت گذاشتن) روی فعالیت بین یک شبکه تأکید می‌کند. بعد از تشکیل نظام فرعی امانت بین کتابخانه‌ای OCLC در سال ۱۹۷۹، چندین تحقیق بر روی زمان چرخش انجام شد تا بر روی اختلاف در سرعت تکمیل تقاضاها از طریق نظام الکترونیکی در مقابل نظام پستی درخواستها بررسی کند. تالر و کلاپر^۵ گزارش دادند که میانگین زمان درخواستهایی که از فرم‌های پستی ALA^۶ استفاده کردند، ۲۲/۱ روز بود، در حالیکه میانگین زمان شکل پست OCLC، ۱۶/۳ روز بود(۵). تالمن^۷ میانگین زمان برای کتابها را در استفاده از نظام OCLC، ۱۱/۶ روز و دادسون^۸، فیلیپین^۹ و راستوگی^{۱۰} متوجه شدند که زمان دریافت کتاب و نشریه، اساساً یکسان است (۱۱/۵ و ۱۱/۷ روز به ترتیب) با میانگین ترکیبی زمان چرخش، ۱۱/۶ روز(۶). گلدهار^{۱۱} در تحقیقی که از فعالیت امانت بین کتابخانه‌ای در ایالت ایلینویز انجام داد، متوجه شد که میانگین زمان چرخش در مورد تقاضاهای کتابخانه‌های دانشگاهی، ۱۱/۹ روز است(۷). ترادل و ولپر^{۱۲} در تحقیقی که در سال ۱۹۷۶ در مورد تقاضاهای رسیده در شبکه اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های نیوانگلند^{۱۳} انجام دادند، متوجه شدند که حتی زمان چرخش از ۱۰/۵ روز نیز سریعتر است (۸). یافته‌ها مؤید این است که با در نظر گرفتن زمان چرخش، اختلاف قابل توجهی در اکثریت این مطالعات دیده نمی‌شود.

نوعی دیگر از تحقیقات مربوط به زمان چرخش، مطالعه موردی مبتنی بر عملکرد امانت بین کتابخانه‌ای در یک کتابخانه خاص است. تحقیق انجام شده توسط هرت^{۱۴} در دانشگاه شمال‌غربی^{۱۵} عملکرد در (امانت بین کتابخانه‌ای) را



استفاده‌کننده رضایتمندی بالایی در زمان چرخش از زمان زیاد تا ۲۸ روز را نشان دادند، در حالیکه سایرین نارضایتی خود را با "کمتر از ۳" روز بیان کردند (۱۰).

در یک تحقیق دیگر در خصوص زمان چرخش از دیدگاه عدم رضایت استفاده‌کننده، بار و فارمر^{۱۸} دریافتند که بیشترین نارضایتی که توسط استفاده‌کنندگان ابراز می‌شود مربوط به درخواست‌هایی است که بین هفت روز تهیه می‌شود، که بطور کلی یک میانگین قابل قبولی محسوب می‌شود (۱۱). تحقیقی که توسط هافتون و پراسر^{۱۹} در بخش تحقیقات کتابداری دانشگاه لانکستر^{۲۰} از عدم رضایت استفاده‌کنندگان در گروهی از کتابخانه‌های اختصاصی در بریتانیا انجام شد، همان یافته‌های تحقیق بار و فارمر را نشان داد. در حالیکه ۷۲٪ از درخواست‌ها در عرض ۲ هفته آماده شده بود، استفاده‌کنندگانی که از این خدمات در عرض یک هفته بهره گرفته بودند، بالاترین سطح نارضایتی را ابراز کردند.

اصولاً این تحقیق درباره امانت بین کتابخانه‌ای صورت نگرفته بود، بلکه بطور کلی راجع به مواد کتابخانه‌ای بود. تصور محققان این است که:

(زمان رضایتمندی ممکن است تأثیر نسبتاً کمی در امانت بین کتابخانه‌ای داشته باشد، چونکه استفاده‌کنندگان تشخیص می‌دهند که زمان دو تا سه روز برای تهیه مواد اجتناب‌ناپذیر است و در نتیجه آنها از امانت بین کتابخانه‌ای برای درخواست‌های سریع استفاده نمی‌نمایند.) (۱۲)

استوارت^{۲۱} در تحقیقی راجع به تأثیر امانت بین کتابخانه‌ای در دانشگاه لانکستر انجام داد، اظهار می‌دارد که سطح نارضایتی بوسیله زمان چرخش ایجاد شده که نسبت به زمان مورد نیاز برای بدست آوردن منابع از دریافت تقاضاهای سریع مرتبط‌تر می‌باشد (۱۳). مشابه این تحقیق، استون^{۲۲} از تحقیقی که در دانشگاه شفیلد^{۲۳} انجام داد، نتیجه گرفت که سطح نارضایتی موردانتظار با طول زمان پیش‌بینی شده در زمان تحویل مدرک افزایش می‌یابد (۱۴) از این تحقیقات که توسط تعدادی از افراد در بیش از ده سال گذشته صورت گرفت، مؤید این مطلب است که ابهاماتی در رضایت استفاده‌کننده وجود دارد که با زمان‌بندی درتهیه مواد مورد نیاز از طریق امانت بین کتابخانه‌ای نسبت دارد. کتابداران تصور

می‌کنند که تمام استفاده‌کنندگان خواستار بدست آوردن سریع منابع مورد نیاز خود هستند و در صورتی که در عرض چند روز منابع در دسترس آنها قرار نگیرد، اظهار نارضایتی می‌کنند. اغلب یک معیار غیر رسمی مخصوصاً برای دسترسی سریع به منابع مورد نیاز ذکر می‌شود که آن معیار ۲۴ ساعت زمان چرخش است. برخی دیدگاه‌ها ۲۴ ساعت زمان چرخش را به عنوان یک معیار لازم برای تمام درخواست‌های داده شده که از طریق انتقال دور نگار قابل دسترسی می‌باشد در نظر می‌گیرند. ضمناً بعضی از مطالعات مربوط به استفاده‌کنندگان نشان داد که انتظارات استفاده‌کنندگان مطابق با نوع کتابخانه و شکل و موضوع مواد مورد نیاز آنها تغییر می‌یابد. در حقیقت، تحقیقات خیلی کمی در رابطه با انتظارات استفاده‌کنندگان با نظر گرفتن زمان چرخش وجود دارد. بررسی متون این موضوع را تأیید کرد که تحقیق جامعی راجع به درک استفاده‌کنندگان از امانت بین کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاهی وجود ندارد. هیچ تحقیق منتشر شده‌ای به منظور استفاده به عنوان الگویی برای بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان و درک آنها از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاهی انجام نگرفته است. تعدادی از بررسی‌های عمومی‌تر در خصوص تحقیقات مربوط به استفاده‌کنندگان به عنوان نمونه‌هایی برای طرح تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است. بعد از انجام بررسی متون، کارمندان بخش امانت بین کتابخانه‌ای در LSU یک بررسی مربوط به میزان رضایت استفاده‌کنندگان مناسب با اهداف این بخش را طرح‌ریزی نمودند.

روش تحقیق

سابقه

LSU یک مؤسسه تحقیقاتی با ۲۶۰۰۰ دانشجوی، من جمله بیش از ۴۰۰۰ دانشجوی فوق‌لیسانس است. کتابخانه‌های LSU عضوانجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی^{۲۴} است. در رابطه با عضویت در شبکه، کتابخانه‌های این دانشگاه عضو OCLC از طریق SOLINET^{۲۵}، شبکه USDA و همچنین در عضویت سایر شبکه‌های همکاری ایالتی و منطقه‌ای هستند. در این دانشگاه خدمات امانت بین کتابخانه‌ای به اعضای هیأت



داشته باشند، وجود ندارد.

سؤال ۱ - سطح رضایت نسبت به زمان پاسخگویی برای اعضای هیأت علمی و دانشجویان چیست؟

سؤال ۲ - آیا اختلافاتی از نظر میزان رضایت بین موقعیت استفاده کنندگان از خدمات وجود دارد؟

سؤال ۳ - آیا اعضای هیأت علمی و دانشجویان از زمان پاسخگویی درک متفاوتی دارند؟

سؤال ۴ - آیا اعضای هیأت علمی و دانشجویان در مورد زمان مورد نیاز جهت دریافت منابع، پاسخ‌های متفاوتی می‌دهند؟

سؤال ۵ - آیا موقعیت استفاده کنندگان روی انتظارات آنها از زمان پاسخگویی تأثیر می‌گذارد؟ (یعنی جواب‌های متفاوتی می‌دهند؟)

سؤال ۶ - آیا اعضای هیأت علمی و دانشجویان در ارتباط با زمان، هزینه و تمایل در بدست آوردن منابع با در نظر گرفتن زمان یا هزینه، نظرات متفاوتی نسبت به حق تقدم یکی بر دیگری قائل هستند؟

ابزار گردآوری تحقیق

پرسشنامه‌ای با ۱۰ سؤال برای اعضای هیأت علمی و نه سؤال برای دانشجویان توزیع شد (پیوست را بسنگرید). یک مورد اختلاف در سؤالات بین اعضای هیأت علمی و دانشجویان این بود که از اعضای هیأت علمی سؤال شد که آیا آنها بیشتر اوقات خودشان درخواست اطلاعات می‌دهند و منابع را انتخاب می‌کنند یا شخص دیگری این مسئولیت را برای آنها به عهده می‌گیرد.

مدیر خدمات عمومی و کارمندان بخش مرجع در دانشگاه شمال غربی لوئیزیانا با فروتنی پذیرفتند که بوسیله پرسشنامه به در پیش آزمون مربوط به استفاده کنندگان امانت بین کتابخانه‌ای در آن مؤسسه شرکت نمایند. دانشجویان هم در بخش مرجع LSU پرسشنامه را مورد نقد و بررسی قرار دادند. پس از تصحیح پرسشنامه برای دو گروه بصورت مستقل فرستاده شد: اعضای هیأت علمی / کارمندان و دانشجویان، نامه تکمیلی و نسخه پرسشنامه یک ماه بعد ارسال شد. نتایج جدول‌بندی شده و رتبه‌بندی کلی خدمات امانت بین

علمی، کارمندان و دانشجویان ارائه می‌شود و در دو سال اول دهه ۱۹۹۰ میانگین تقاضاهای امانت بیش از ۵۰۰۰ عنوان در سال بود که در سال ۱۹۹۲ به بیش از ۶۰۰۰ عنوان رسید. روش تحقیق توصیفی بود و به شکل تحقیقی بود که سطوح میزان رضایت استفاده کنندگان LSU را از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای مورد ارزیابی قرار می‌داد. کارمندان بخش امانت بین کتابخانه‌ای هم علاقمند به استفاده از این تحقیق بودند تا اختلافات بین انتظارات و استنباط‌های اعضای هیأت علمی و دانشجویان را از این خدمات دریابند.

تعریف واژه‌ها موقعیت،

موقعیت، حالت، دسته‌بندی (طبقه‌بندی)، دانشگاهی دو گروه استفاده کننده مورد بررسی یعنی اعضای هیأت علمی، کارمندان و دانشجویان لیسانس.

زمان چرخش

دوره زمانی که استفاده کننده تقاضایی را می‌دهد و تا زمانی که به منبع مورد نیاز دسترسی می‌یابد، زمان چرخش، (گردش) نامیده می‌شود. در این تحقیق همچنین "زمان پاسخ" نیز بیان شده است. هیچ تعریف قابل قبول عامی از این واژه‌ها در منابع وجود ندارد.

انتظار از زمان چرخش

دید و ایده استفاده کننده نسبت به مدت زمان سپری شده از وقتی که تقاضای خود را ارائه می‌دهد تا زمانی که منبع مورد نیاز را دریافت می‌کند.

رضایت استفاده کننده

درجه‌ای که استفاده کننده از یک جنبه از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای که بر اساس مقیاس لیکرت^{۲۶} اندازه‌گیری شده بود، راضی یا ناراضی باشد.

سؤالات پژوهشی

تعدادی سؤال پژوهشی که باعث جهت‌گیری تحقیق می‌شود مطرح شد. با این تصور که اختلافاتی در پاسخ‌های اعضای هیأت علمی و دانشجویان وجود خواهد داشت، فرضیه‌ای مبنی بر اینکه یک گروه از جامعه مورد مطالعه نسبت به گروه دیگر میزان رضایتمندی بیشتری از خدمات را



کتابخانه‌ای در گزارش سالانه بخش امانت بین کتابخانه‌ای برای همان سال درج شده است. پس از آن به منظور چاپ آن تجزیه و تحلیل بیشتری روی آن صورت گرفت.

جامعه آماری و نمونه‌ها

درخواست‌های استفاده‌کنندگان در یک دوره زمانی شش ماهه، زمان شروع تحقیق را تشکیل داد (طول تحقیق ۶ ماه بود) ۷۲۴ استفاده‌کننده منفرد به دو گروه مستقل اعضای هیأت علمی، کارمندان و دانشجویان تقسیم شدند. یک نمونه‌گیری تصادفی از ۲۰٪ از ۲ گروه انتخاب شد. (۲۰٪ از دو گروه به صورت نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند).

کل افراد مورد بررسی ۱۵۲ نفر بودند که ۶۸ نفر از اعضای هیأت علمی و ۸۴ نفر را دانشجویان تشکیل می‌دادند. ۶۹/۷۳٪ یا ۱۰۶ پرسشنامه برگشت داده شد. گرچه این درصد برای اعضای هیأت علمی و دانشجویان یکسان نبود. اعضای هیأت علمی ۸۰/۸۸ درصد را به خود اختصاص دادند، در حالی که این درصد برای دانشجویان صرفاً ۶۰/۷۱ درصد بود. اما به‌رحال تعداد پرسشنامه برای هر یک از دو گروه مستقل کافی و در حدی بود که باعث معتبر شدن نتایج شود. کلاً اعضای هیأت علمی کمی بیشتر از دانشجویان به سؤالات پاسخ داده بودند (۵۱/۸۸ درصد در مقابل ۴۸/۱ درصد).

از اطلاعات بدست آمده از نمودارها چنین استنباط می‌شود که پاسخ‌های اعضای هیأت علمی شامل کسانی می‌شد که به طور برجسته‌ای از خدمات بیش از یک سال استفاده نمودند (۵۹/۵۷٪) و ۶۵/۳۰٪ از افراد از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای در دانشکده یا دانشگاه دیگر استفاده کرده‌اند، که در نتیجه زمینه‌ای برای مقایسه شخصی خدمات به ما ارائه می‌دهد. گرچه دانشجویان دوره کارشناسی ارشد درصد کمتری داشتند، با وجود این میزان درصد قابل ملاحظه بود (۳۷/۷۷٪) که از خدمات بیش از یک سال استفاده کرده بودند. می‌توان چنین در نظر گرفت که ۶۲/۲۳٪ دانشجویان فوق‌لیسانس استفاده‌کنندگان جدیدی هستند. همانگونه که انتظار می‌رفت ۶۶/۶۶٪ دانشجویان فوق‌لیسانس نمی‌توانستند از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای در دانشکده‌ها و دانشگاه‌های دیگر استفاده کنند. از نظر رشته تحصیلی،

بالترین درصد پاسخها به علوم اختصاص داشت. (۴۱/۵٪) و علوم اجتماعی ۱۰ درصد کمتر بود (۳۱/۴۶٪) و علوم انسانی کمترین درصد را داشت (۲۶/۹۲٪).

تجزیه و تحلیل داده‌ها

تست‌های آماری بین متغیرهای دو گروه نمی‌توانست به صورت نتایج معتبری عمل کند. پرسشنامه‌ها بر اساس مقیاس لیکرت درجه‌بندی شده بود بدلیل تعداد زیادی متغیر آزمون مجدوزخی^{۲۷} نمی‌توانست برای تعیین اعتبار نتایج بکار رود. به همین دلیل برای تحلیل نتایج از آمار توصیفی استفاده شد.

نتایج تحقیق

هدف عمده و اساسی ارزیابی سطح رضایت خدمات امانت بین کتابخانه‌ای برای مراجعان در کتابخانه‌های دانشگاه ابالت لوتیزیانا با نتایج رضایت بخشی همراه بود.

جدول (۱) رتبه کلی رضایت‌مندی

درجه‌بندی	تعداد	درصد
عدم رضایت	۰	۰/۰۰
۱	۶	۶/۷۴
رضایت بخش	۲۱	۲۳/۶۰
۲	۴۱	۴۶/۶
۳	۲۱	۲۳/۶۰
عالی	۰	۰/۰۰

تعداد: ۸۹ نفر

جدول شماره یک نتایج کلی تعداد ۸۹ نفر میزان رضایت رانشان می‌دهد. رتبه کلی خدمات بر مبنای مقیاس لیکرت از ۱



جدول (۲) اختلاف نظر اعضای هیأت علمی و دانشجویان در خصوص درجه بندی کلی میزان رضایت مندی

درجه بندی	اعضای هیأت علمی		دانشجویان	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱	۰	۰	۰	۰
۲	۲	۲۲٪	۱۱	۱۱٪
۳	۱۱	۱۱٪	۲۰	۲۰٪
۴	۲۱	۲۱٪	۲۲	۲۲٪
۵	۲۶	۲۶٪	۲۰	۲۰٪

تعداد اعضای هیأت علمی ۹۶ نفر،
و دانشجویان ۲۳ نفر

دلیل تعیین کننده دیگر از رضایتمندی، میزان خدمات ISU به اعضای هیأت علمی بود که با تجارب دیگر کتابخانه‌ها مقایسه شد که ۱۲/۵ درصد بیشتر از دیگر کتابخانه‌ها را نشان می‌دهد. این میزان در دانشجویان ۲۰٪ بیشتر بود، در حالی که ۶۶/۶۶ درصد همان میزان را داشتند و تفاوتی وجود نداشت. در مورد اینکه چه مدت طول می‌کشد تا درخواستهایشان کامل شود، صرفاً ۵۷٪ از اعضای هیأت علمی میزان ۹۰٪ را پاسخ دادند. ۷۳٪ از دانشجویان پاسخ دادند که ۹۰٪ درخواستهایشان کامل شده است. برای طبقه دوم که ۷۰٪ درخواستهایشان کامل شده بود، ۳۷٪ از اعضای هیأت علمی این طبقه بندی را کنترل کردند. بخاطر تعداد زیاد دانشجویان که ۹۰٪ از درخواستهایشان کامل شده بود، میزان مابقی پاسخها بسیار پایین بود. بالاترین درصد تکمیل درخواستها می‌تواند به عنوان عامل مهمی در میزان کلی رضایت امانت بین کتابخانه‌ای محسوب شود.

جدول (۳) میزان رضایت بر اساس رشته تحصیلی استفاده کنندگان

درجه بندی	علوم انسانی		علوم		علوم اجتماعی	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰
۲	۱	۱۳٪	۲	۲۵٪	۷	۷٪
۳	۳	۳۷٪	۳	۳۷٪	۱۷	۱۷٪
۴	۱۰	۱۰۰٪	۵	۵۰٪	۱۷	۱۷٪
۵	۷	۷۰٪	۶	۶۰٪	۲۷	۲۷٪

تعداد ۱۱ نفر

تا ۵، ۹۳/۲۶٪ را نشان می‌دهد که درجه بندی (۳-۵) میزان رضایت بسیار عالی را نشان می‌دهد. رتبه بندی پاسخها از میزان رضایت از خدمات (۴-۵) بوده که ۶۹/۶۶٪ را در بر گرفته است. وقتی نتایج کلی میزان رضایت مطابق با نظرات دو گروه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت، اختلاف ناچیزی در رتبه بندی مشاهده شد. جدول شماره (۲) تعداد و درصد پاسخهای هر دو گروه استفاده کننده را نشان می‌دهد. اکثریت استفاده کنندگان در هر دو گروه، خدمات را رضایت بخش و عالی درجه بندی کردند. دانشجویان بیشتر مایل بودند که خدمات را پایین تر از حد رضایت بخش در نظر بگیرند، در حالی که اعضای هیأت علمی بیشتر تمایل داشتند که خدمات را بالاتر از حد رضایت علامت بزنند. در حالی که پرسشنامه انگیزه‌ای را نشان نمی‌دهد، اما می‌توان چنین استنباط کرد که فشار زمان بر روی دانشجویان و وضعیت اقتصادی آنها روی انتظارات آنها از خدمات تأثیر می‌گذارد. همچنین می‌توان چنین استنباط کرد که بخاطر اینکه دانشجویان کمتر با خدمات امانت بین کتابخانه‌ای سر و کار دارند، احتمالاً انتظارات بیش از حدی از آن خدمات دارند.

عامل دیگری که درصد بالای رضایت اعضای هیأت علمی را از خدمات بیان می‌کند (۶۷/۳۴٪) احتمالاً این است که آنها اغلب درخواستهایشان را به کتابدار می‌دهند و منابع مورد نیاز را خودشان بر می‌دارند. این عقیده نیز وجود دارد که اعضای هیأت علمی برای استفاده از منابع از دانشجویان خود (به عنوان واسطه) استفاده می‌کنند و از آنها می‌خواهند که منابع مورد نیاز آنها را از کتابخانه تهیه نمایند. این جریان مداوم استفاده از اشخاص در خدمات امانت بین کتابخانه‌ای به عنوان واسطه (میانجی) می‌تواند روی دید مثبت آنها نسبت به خدمات تأثیر بگذارد. این مطلب در تحقیق آمده بود تا به کارمندان در برنامه‌ریزی شیوه تحویل مدرک در آینده کمک کند.



جدول (۴) استنباط استفاده کنندگان از زمان پاسخ به درخواست‌ها

هفته	اعضای هیات علمی		دانشجویان	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱	۱	۲/۹	۸/۸۸	۴
۲	۲۲	۲۲/۸۹	۲۲/۲۴	۲۰
۳-۲	۲۱	۲۲/۸۵	۳۷/۷۷	۱۷
بیش از ۲ هفته	۲	۲/۲۹	۶/۶۶	۳

تعداد: اعضای هیات علمی ۲۸ نفر،

دانشجویان ۲۲۵ نفر

وقتی که میزان رضایتمندی بر اساس وضعیت رشته تحصیلی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت، نتایج با پاسخها در سه زمینه علوم انسانی، علوم و تکنولوژی و علوم اجتماعی (جدول ۳) بسیار متفاوت بود. پاسخها در زمینه علوم انسانی، وسیع‌ترین حد پراکندگی را داشت و بالاترین حد میزان نارضایتی، همچنین بالاترین درصد بالاتر از حد رضایت را نشان داد. میزان رضایت در رشته‌های علوم و تکنولوژی، بین طبقات ۳-۴ که حد متوسط بود، قرار داشت. پاسخ‌های علوم اجتماعی نیز همچون علوم انسانی بود که در طبقه‌بندی چهارم قرار می‌گرفت.

علاوه بر سؤالاتی که در مورد ارزیابی میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات وجود داشت، تعدادی پرسش نیز راجع به نیازها و استنباط‌های استفاده کنندگان در مورد پاسخ به تهیه اطلاعات وجود داشت. سؤال دوم در این تحقیق استنباط استفاده کنندگان در مورد زمان دریافت منابع بود (جدول ۴). بیشترین اختلاف بین دو گروه، یک هفته بوده که سریعترین زمان تحویل منابع است. دانشجویان دریافتند که درصد بیشتری از درخواست‌های آنان نسبت به اعضای هیات علمی بین یک هفته تهیه می‌شود. این اختلاف می‌تواند به این دلیل باشد که دانشجویان بیشتر از اعضای هیات علمی، درخواست مقالات می‌کنند (۵۱/۱۱٪) یا خلاصه مقالات و گزارش‌های کنفرانس‌ها (۱۱/۱۱٪)، در حالیکه اعضای هیات علمی ۴۹٪ برای فتوکپی مقالات و ۳۵٪ برای کتاب درخواست کرده بودند.

زمان تحویل فتوکپی مقالات سریع‌تر از زمان تحویل کتاب بود. هر دو گروه روی دو هفته که بسامدترین زمان لازم برای تحویل مدرک است، توافق داشتند. استنباط اکثریت پاسخ دهندگان با زمان تحویل مدرک توسط OCLC که ۱۱-۱۳ روز بود، همخوانی داشت.

جدول (۵) زمان مورد نیاز جهت دریافت پاسخ‌ها

هفته	اعضای هیات علمی		دانشجویان	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱	۷	۱۲/۲۸	۱۳/۳۳	۶
۲	۱۸۹	۳۵/۷۳	۲۲/۶۶	۲۱
۳-۴	۹	۱۸/۳۶	۲۲/۲۴	۱۱
زمان مهم نیست	۱۱	۲۲/۴۴	۱۲/۳۳	۶

تعداد: اعضای هیات علمی ۴۵ نفر،

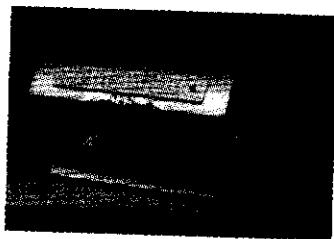
دانشجویان ۲۴ نفر

سؤال بعدی بعد از استنباط از زمان دریافت پاسخ این بود: برای چه مدت شما نیاز به منابع دارید؟ جوابها "از یک هفته تا زمان خیلی مهم نیست" بود. پاسخ‌های این سؤال در جدول شماره (۵) نشان داده شده است. بیشترین نسبت برای زمان مورد نیاز، "دو هفته" قلمداد شده است. نسبت مساوی پاسخ‌های دانشجویان، "یک هفته" و "زمان مهم نیست" بود. هر دو گروه اعضای هیات علمی و دانشجویان روی یک هفته توافق داشتند. ولی بین دو گروه در مورد زمان انتخابی بصورت قابل ملاحظه‌ای اختلاف بود.

انتخاب بیشتر اعضای هیات علمی نسبت به دانشجویان برای دریافت منابع مورد نیاز یک هفته بود. اما اعضای هیات علمی نیز زمان را عامل مهمی تلقی نمی‌کردند. حدود ۱/۵



رتبه‌بندی میزان رضایت هر دو گروه بسیار شبیه به هم است، گرچه دانشجویان انتظارات بیشتری داشتند (خواهان دریافت سریع خدمات بودند) خبر خوب این بود که آنها هم خدماتی را که واقعاً دریافت کرده بودند، در حد بالا رتبه‌بندی کردند. تعداد پاسخ‌ها در انتهای بالایی و پایین مقیاس در دو گروه یکسان بود. اکثریت استفاده‌کنندگان هر دو گروه از زمان واقعی پاسخ‌گویی به نیازهایشان یا استنباط آنها از زمان واقعی رضایت‌بخشی راضی بودند. بالغ بر ۸۶٪ از اعضای هیأت علمی خدمات را رضایت‌بخش یا عالی رتبه‌بندی کردند، در حالی که ۸۴٪ دانشجویان خدمات را رضایت‌بخش می‌دانستند. ۱۴ تا ۱۵٪ استفاده‌کنندگان زیاد راضی نبودند و لازم است تا این مسئله بررسی شود تا علل این ناراضی‌های مشخص گردد. یافته‌های این تحقیق اختلاف زیادی را بین اعضای هیأت علمی و دانشجویان در مورد میزان رضایت و انتظار آنها از زمان پاسخ‌گویی برای امانت بین کتابخانه‌ای نشان نمی‌دهد. درصد پایین هر دو گروه نشان می‌دهد که زمان تهیه منابع مورد نیاز در یک هفته ممکن است برای برخی افراد شگفت‌انگیز باشد. گرچه این تحقیق صرفاً به یک مؤسسه محدود می‌شد، یافته‌های آن، این باور عمومی را که زمان سریع چرخش نوعی نیاز همگانی از طرف استفاده‌کنندگان است را تأیید نمی‌کند. در مورد این سؤال که چه عواملی بیش از همه مد نظر می‌باشد، یافته‌ها نشان داد که سرعت تحویل مدرک مهم است. اما در پاسخ به این سؤال که تعیین کنند آیا سرعت، قیمت یا تحویل مدرک، مهمتر از عامل زمان یا قیمت است، نتایج در جدول شماره (۷) نشان داده شده است.



اعضای هیأت علمی نشان دادند که زمان برای آنها مهم نیست، در حالی که صرفاً ۱۳ درصد از دانشجویان در مورد مهم نبودن زمان نظر دارند. زمان مورد نیاز دریافت منابع برای دانشجویان در قالب یک تا دو هفته دور می‌زد. اکثر پاسخ‌دهندگان ۲ گروه جهت زمان تهیه منابع مورد نیاز، طبقه ۲ تا ۴ هفته را انتخاب کرده بودند. اختلاف زیاد دو گروه پاسخ‌دهنده در دو طرف مقیاس، کمتر از یک هفته یا "زمان عامل مهمی نیست" بود. از پاسخ‌های دو گروه، می‌توان این نتیجه را گرفت که اختلاف‌هایی بین زمان مورد نیاز برای دریافت مدارک بین اعضای هیأت علمی و دانشجویان وجود دارد، اما اکثریت هر دو گروه زمان کمتر را جهت تحویل مدرک علامت زدند. گرچه اکثریت استفاده‌کنندگان رضایت خود را با زمان دریافت مدارک بیان کردند، درصد بیشتری از هر دو گروه نیاز به زمان کوتاه‌تر برای دریافت منابع را نسبت به آنهایی که یک هفته برای آنها مطلوب بود رانشان دادند. این نتایج نشان می‌دهد که کوتاهترین زمان لازم دسترسی به مواد ممکن است یک نیاز برای هر دو گروه محسوب شود.

سؤال بعدی در مورد این بود که آیا زمان لازم چقدر جهت پاسخ‌گویی به نیاز استفاده‌کنندگان با انتظارات آنها در مورد سرعت تحویل مدرک همخوانی دارد؟ (جدول ۶)

جدول (۶) همخوانی زمان لازم جهت پاسخ‌گویی به انتظارات استفاده‌کنندگان

درجه بندی	اعضای هیأت علمی		دانشجویان	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
بسیار نازحدا رضایت (عالی)	۱۴/۲۸	۸	۱۷/۷۷	۸
رضایت‌بخش	۷۲/۲۲	۲۹	۶۶/۶۶	۳۰
پایین‌تراز حد رضایت	۱۴/۲۸	۷	۱۵/۵۵	۷



جدول (۷) بالاترین اولویت بدست آمده توسط اعضای هیأت علمی و دانشجویان در خصوص سرعت، هزینه و تحویل مدرک

اولویت	اعضای هیأت علمی		دانشجویان	
	درصد	تعداد	درصد	تعداد
سرعت	۳۲/۶۵	۱۶	۲۰	۹
هزینه	۲/۴	۱	۱۳/۲۳	۶
تحویل مدرک				
بدون در نظر گرفتن سرعت و قیمت	۶۵/۳۰	۳۲	۶۰	۲۷

تعداد اعضای هیأت علمی ۴۹ نفر،

دانشجویان ۴۲ نفر،

گرچه آنها از خدمات راضی بودند، اما زمان کوتاهتر برای دریافت مدارک مدنظرشان بود. هنگام انجام این تحقیق تغییراتی در شیوه تحویل اطلاعات در بخش خدمات امانت بین کتابخانه در LSU صورت گرفت که می توانست به تکمیل آن کمک کند. در رابطه با قیمت تهیه مدارک برای دانشجویان، بایستی نسبت به تهیه منابع رایگان بیشتر برای دانشجویان اقدام جدی صورت بگیرد.

جنبه مهم و با ارزش تحقیق، روحیه کارمندان بود. گرچه کارمندان از دید استفاده کنندگان باز خورد مثبتی دریافت کردند، و بخاطر تلاششان از طرف استفاده کنندگان از آنها تعریف و تمجید شد، با وجود این، تحقیق نشان داد که میزان رضایت در سطح خیلی بالایی بوده است. نتایج نمونه گیری تصادفی از استفاده کنندگان می تواند به کل کسانی که از این خدمات استفاده می کنند، تعمیم داده شود. سطح رضایت اندازه گیری شده می تواند به عنوان مدرکی در ارزیابی عملکرد کارمندان قلمداد شود. کارمندان کتابخانه LSU به دلیل سطح رضایت بسیار بالا در تهیه اطلاعات برای مراجعان می توانند به خود بیالند. کارمندان به خود حق دادند که از نتایج این تحقیق و ارائه عالی خدمات که نشان دهنده سطح بالای رضایت استفاده کنندگان شد خوشحال باشند. به طور خلاصه نتایج تحقیق نشان داد که:

- ۱ - میزان رضایت از خدمات در سطح خیلی بالایی است؛
- ۲ - روحیه کارمندان را تقویت نمود؛
- ۳ - باعث تقویت یافته ها از دیگر تحقیقات انجام شده، در سایر بخش ها شد؛
- ۴ - تهیه تغییرات مورد نیاز از لحاظ فراهم آوری اطلاعات؛
- ۵ - ایجاد پایه ای برای مقایسه با تحقیقات آینده. به دلیل اینکه این تحقیق فقط یک مؤسسه را در نظر داشته است، نتایج آن را نمی توان به دیگر مؤسسات، به جز مؤسسات محلی تعمیم داد. اما روش تحقیق و ابزار آن می تواند در دیگر کتابخانه ها کاربرد داشته باشد. یافته های تحقیقات مربوط به استفاده کنندگان همیشه می تواند در مؤسسات محلی قابل اجرا باشد. رضایت، وابسته به کیفیت

بیشتر اعضای هیأت علمی سرعت و بدست آوردن مدارک را صرف نظر از قیمت آن عامل مهمی دانستند. اما دانشجویان قیمت را مهمترین عامل در نظر گرفتند. هر دو گروه بدست آوردن مدارک را بدون در نظر گرفتن سرعت و قیمت آن در بالاترین درجه رتبه بندی کردند. اختلاف عمده این است که درصد بالاتری از دانشجویان نسبت به اعضای هیأت علمی هزینه را مهم در نظر گرفتند. دلیل اینکه چرا برای اعضای هیأت علمی قیمت مهم نبود، می تواند این باشد که آنها برای استفاده از خدمات امانت بین کتابخانه ای هزینه ای به دانشگاه نمی پردازند، و برای آنها بدست آوردن مدرک مهم است، در حالی که از دیدگاه اقتصادی پرداخت هزینه برای دانشجویان به صرفه نیست و از این بابت زیان می بینند. بنابراین طبیعتاً از هزینه بالای تحویل مدرک با خیر هستند.

در حالی که از برخی از یافته ها اساساً اختلافی که در پاسخها قابل پیش بینی باشد، دیده نمی شود، این مطالعه مدرکی برای استنباطها و نیازهای دو گروه مورد بررسی بدست می دهد. گرچه بین نیازها و استنباط اعضای هیأت علمی و دانشجویان اختلافاتی وجود دارد، اما این اختلافات عمدتاً مربوط به درجه (رتبه بندی) است. در مورد خیلی از سؤالات پاسخها شبیه به هم بود.

نتیجه گیری

این تحقیق به اهداف مورد نظر خود دست پیدا کرد. علاوه بر میزان رضایت، تحقیق، تعیین کرد که خدمات از نظر دریافت مدارک برای استفاده کننده مهم تر از قیمت و یا سرعت است.



خدمات محلی است بررسی‌های مربوط به استفاده‌کنندگان زمانی با ارزش است که به طور دوره‌ای صورت بگیرد تا بتواند عکس‌العمل استفاده‌کنندگان را نسبت به تغییرات الگوی تحویل خدمات اندازه‌گیری کند و باعث تداوم میزان رضایت استفاده‌کنندگان شود.

پیوست ۱ پرسشنامه

خدمات امانت بین کتابخانه‌ای LSU بررسی استفاده‌کننده، بهار ۱۹۹۲

بخش خدمات امانت بین کتابخانه‌ای در حال انجام بررسی استفاده‌کنندگان به عنوان بخشی از ادامه تجزیه و تحلیل این خدمات است. ما از همکاری شما در پر کردن این پرسشنامه سپاسگزاریم.

نیازی به نوشتن نام نیست.

۱- اغلب اوقات شما درخواست چه نوع اطلاعاتی می‌کنید؟

فتوکپی مقالات

مجموعه مقالات یا گزارش کنفرانس‌ها

کتب یا سایر مواد

۲- بطور کلی، چه مدت طول می‌کشد تا منابع

درخواستی شما بازیابی شود و به شما اطلاع دهند؟

یک هفته

سه تا چهار هفته

بیش از یک ماه

۳- برای چه مدت شما نیاز به منابع دارید؟

بین یک هفته

بین دو هفته

بین سه تا چهار هفته

زمان عامل مهمی نیست

۴- چگونه این زمان جهت پاسخگویی به نیاز شما با

انتظارات شما همخوانی دارد؟

بالاتر از حد رضایت

رضایت بخش

کمتر از حد رضایت

۵- یکی از عبارات زیر را که بهترین توصیف برای

نیازهای شما است را علامت بزنید؟

به سرعت بیش از هر عامل دیگر اهمیت می‌دهم

به قیمت بیش از هر عامل دیگر اهمیت می‌دهم

بدست آوردن منابع برای من از عامل زمان یا

قیمت مهم‌تر است.

۶- تقریباً چقدر از درخواست‌های شما کامل می‌شود؟

بیش از ۹۰٪

بیش از ۷۰٪

حدود ۵۰٪

کمتر از ۵۰٪

۷- بطور کلی سطح خدمات امانت بین کتابخانه LSU را

چگونه ارزیابی می‌کنید؟

راضی نیستم ۱ ۲

راضی هستم ۳ ۴

خیلی راضی هستم (عالی) ۵

۸- اغلب اوقات درخواست امانت بین کتابخانه‌ای را

خودتان به کتابخانه عرضه می‌کنید یا شخص دیگری این کار

را برای شما انجام می‌دهد؟

خودم

دیگران

۹- آیا از خدمات بین کتابخانه‌ای در سایر دانشکده‌ها و

دانشگاه‌ها استفاده کرده‌اید؟

بله

خیر

اگر جواب مثبت است نام ببرید

۱۰- اگر پاسخ سؤال ۹ مثبت است، خدمات را در LSU

در مقایسه با جاهای دیگر در مورد امانت بین کتابخانه‌ای

چگونه ارزیابی می‌کنید؟

خیلی راضی هستم (عالی)

تقریباً یکسان است

راضی نیستم

مشخصات استفاده‌کننده:

موقعیت: عضو هیأت علمی



7. Herbert Goldhor, "An Evaluation of the Illinois Interlibrary Loan Network (ILLINET)", Illinois Libraries 61 (1979): 13-18.
8. Libby Trudell and James Wolper, "Interlibrary Loan in New England", College & Research Libraries 39 (1978): 365 - 71.
9. Carol Anne Hert, "Predictors of Interlibrary Loan Turnaround Times", Library and Information Science Research 9 (1987): 213-34.
10. M. L. Herman, Idaho Interlibrary Loan: A Study of Fill Rate, Turnaround Time, Patron Satisfaction and Characteristics of Requests (Denver: Graduate School of Librarianship, Univ. of Denver, June 1978) (ED 165 749).
11. Diana Barr and Jean Farmer, "Waiting for Interlibrary Loans." BLL Review 5 (1977): 4-12.
12. B. Houghton and C. Prosser, "A Survey of the Opinions of British Library Lending Division Users in Special Libraries on the Effects of Non-immediate Access to Journals", ASLIB Proceedings 26 (September 1974): 354-66.
13. M. Stuart, "Some Effects on Library Users of the Delays in Supplying Publications", ASLIB, Proceedings 29 (January 1977): 35-45.
14. Sue Stone, "Quality Control in Inter - Library Loan Services : Some User Perspectives", In Interlibrary Lending: Practice, Politics, and Prospects, ed. G. Ford (London: Rossendale, 1984), 53-73.

یادداشت‌ها

1- Penault, Anna H ; Aresneau , Marjo User Satisfaction and Interlibrary Loan Service: a Study at Louisiana State university. RO. Vol. 35, Fall 1995, No. 1, P. 90-100.

۱- کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی مرکز تحقیقات حفاظت خاک و آبخیزداری

- 3- Louisiana State University
- 4- Waldhart
- 5- Taler and Kalapper
- 6- American Librarian Association (ALA)
- 7- Tallman
- 8- Dodson
- 9- Philbin
- 10- Rastogi
- 11- Goldhor
- 12- Trudell and Wolper
- 13- New England Library Information Network(NELINET)
- 14- Hert
- 15- Northwestern Univeristy
- 16- Idaho
- 17- Herman
- 18- Barr and Farmer
- 19- Houghton and Prosser
- 20- Research Unit of the Lancaster University Library
- 21- Stuart
- 22- Stone
- 23- University of Sheffield
- 24- Association of Research Libraries
- 25- South Eastern Library NETWORK
- 26- Likert Scale
- 27- Chi square

- درجه سایر
- بخش
- موضوع پژوهش
- در طول ترم چه مدت از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای استفاده می‌کنید؟
- کمتر از ۵ دقیقه در یک ترم
- ۶-۱۰ دقیقه در یک ترم
- بیش از ۱۰ دقیقه در یک ترم
- از چه سالی از خدمات امانت بین کتابخانه‌ای LSU استفاده می‌کنید؟
- از پاییز ۱۹۹۱
- در سال ۱۹۹۰ و ۱۹۹۱
- شروع استفاده قبل از سال تحصیلی ۱۹۹۰ / ۱۹۹۱

نظرات و پیشنهادات

.....

منابع

1. Margaret Harrison, "Borrowing Turnaround Study LSU Libraries, 1988", internal report LSU Libraries, 1988; Bobray Bordejon, "Borrowing Turnaround Study, 1990", internal report LSU Libraries, 1990, Nancy Pope, "Unfilled Interlibrary Lending Requests 1967 - 1988, internal report, August 1989; Jackie Jones, "Lending Turnaround Study . Lau Libraries", internal report , Lau Libraries, April 1989; Jackie Jones, "Mail Turnaround Study", 1989; Jackie Jones, "Unfilled Study", internal report. LSU Libraries, 1990.
2. Thomas J. Waldhart, "Patterns of Interlibrary Loan in the United States: A Review of Research", Library and Information Science Research 7 (1985): 209 - 29; "Performance Evaluation of Interlibrary Loan in the United States: A Review of Research", Library and Information Science Research 7 (1985): 209 - 29, 313 - 31.
3. Waldhart, "Patterns of Interlibrary Loan".
4. Waldhart, "Performance Evaluation of Interlibrary Loan." 315.
5. Izabella Taler and Paul Klapper, "Automated and Manual ILL: Time Effectiveness and Success Rate", Information Technology & Libraries 1 (1982): 277 - 80.
6. Johanna E. Tallman, "The Impact of the OCLC Interlibrary Loan Subsystem on a Science Oriented Academic Library", Science and Technology Libraries 1 (Winter 1980): 27-34; Ann T. Dodson, Paul P. Philbin, and Kunj B. Rastogi, "Electronic Interlibrary Loan in the OCLC Library : A Study of Its Effectiveness", Special Libraries 73 (1982): 12-20.