

การยืมระหว่างห้องสมุดสาขา Book Delivery

รพีพร บุณณะเสน

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ e-mail: rapee@tu.ac.th

บทคัดย่อ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีห้องสมุดสาขา 10 แห่ง กระจายใน 4 ศูนย์การศึกษา ได้แก่ ท่าพระจันทร์ กรุงเทพมหานคร, ศูนย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี, ศูนย์พัทยา จังหวัดชลบุรี และศูนย์ลำปาง จังหวัดลำปาง ผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สามารถใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดสาขาทุกแห่งผ่านระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดสาขา (Book Delivery) โดยไม่ต้องเดินทางไปด้วยตนเอง ผู้ใช้บริการสามารถยืมและคืนทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดสาขาแห่งใดก็ได้ และบริการนี้ไม่เสียค่าใช้จ่าย ที่ผ่านมามีการยืมได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการจำนวนมาก จากการประเมินผลรายงานการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสาขาพบว่าความผิดพลาดการใช้งานส่วนใหญ่เกิดจากการระบุข้อมูลของผู้ใช้บริการ ดังนั้น การพัฒนาระบบครั้งนี้ช่วยลดความผิดพลาดที่เกิดจากการดำเนินการโดยบุคคล (Human error) ซึ่งจะทำให้การใช้งานระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดสาขา (Book Delivery) มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้งต่อผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน ผลการทดสอบระบบพบว่าผู้ทดสอบมีความพึงพอใจ

คำสำคัญ:

ยืมระหว่างห้องสมุดสาขา, ผู้ใช้บริการ, ห้องสมุดสาขาเจ้าของหนังสือ

Abstract

Thammasat University Library comprise ten branches distributed across four educational centers: the Tha Prachan, Rangsit, Pattaya, and Lampang campuses. Library visitors are Thammasat University students, faculty, and staff. They access information resources through a book delivery service without needing to travel to individual branch libraries. They may also return books at any branch where it is convenient. This service is free of charge and significantly popular. An evaluation discovered that most usage errors were caused by mistakes in identify information. Therefore, this development of this once will reduce the mistake from the usage and help the system to be convenient, fast and more efficiency for users and operators.

Keyword:

Book Delivery, Patron, Home Library

บทนำ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นห้องสมุดขนาดใหญ่มีการบริหารงานแบบรวมศูนย์ โดยมีห้องสมุดสาขา 10 แห่ง กระจายอยู่ตามคณะและศูนย์การศึกษาต่างๆ ของมหาวิทยาลัย มีระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและมาตรฐานการบริการเป็นหนึ่งเดียว ภารกิจหลักของหอสมุดฯ คือ ส่งเสริมการเรียนการสอน และสนับสนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรเป็นสำคัญ เป้าหมายหลักของการบริหารงานห้องสมุดคือ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ พัฒนาและจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็งกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อแบ่งปันและใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

ด้วยลักษณะทางกายภาพที่มีห้องสมุดสาขาอยู่ตามศูนย์การศึกษาต่างๆ ได้แก่ ท่าพระจันทร์ กรุงเทพมหานคร, ศูนย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี, ศูนย์พัทยา จังหวัดชลบุรี และศูนย์ลำปาง จังหวัดลำปาง ห้องสมุดสาขาแต่ละแห่งจะดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน และตามความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ห้องสมุดนั้นรับผิดชอบ ดังนั้น เพื่อเปิดโอกาสทางการศึกษาแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ การตระหนักถึงความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ การแบ่งปันและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้คุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด หอสมุดฯ จึงมีนโยบายเปิดให้ผู้ใช้บริการสามารถยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดสาขาด้วยตนเองผ่านระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดสาขา (Book Delivery) ที่พัฒนาขึ้นโดยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 จากการศึกษาของ Gemma Burke, Erin Duncan และ JL Smither (2016) พบว่า ห้องสมุดมักใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านทรัพยากรสารสนเทศที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ การบริหารจัดการการให้บริการดังกล่าวจึงต้องอาศัยระบบอัตโนมัติแบบบูรณาการที่สามารถเชื่อมโยงห้องสมุดหลายแห่งไว้ด้วยกันและสามารถรองรับการยืมคืนจำนวนมากของผู้ใช้บริการ ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องการวิธีการทำงานที่ง่ายและรวดเร็วแทนการส่งอีเมลจำนวนมาก และมีระบบให้เลือกข้อความอัตโนมัติแจ้งผู้ใช้บริการทราบตามที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการ ยิ่งช่วยสนับสนุนการให้บริการระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดสาขา (Book Delivery) นี้

ที่ผ่านมาบริการยืมระหว่างห้องสมุดสาขาได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากสามารถอำนวยความสะดวกโดยผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปยืมหนังสือด้วยตนเอง ณ ห้องสมุดสาขาที่อยู่ต่างศูนย์การศึกษา รวมถึงไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งบริการนี้มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน มีการแจ้งผลการดำเนินงานต่อผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และผู้ใช้บริการสามารถติดตามสถานะของหนังสือได้ด้วยตนเองผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่เมื่อมีการประเมินผลการดำเนินงานโดยวิเคราะห์รายงานสถิติจากระบบฯ รวมถึงข้อเสนอแนะจากผู้บริการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานแล้ว พบว่าหอสมุดฯ สามารถพัฒนาระบบฯ ให้ดียิ่งขึ้นได้เพื่อลดความผิดพลาดที่เกิดจากการดำเนินการโดยบุคคล (Human error)

ดังนั้น หอสมุดฯ จึงกำหนดให้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดสาขา โดยมีเป้าหมายคือการปรับปรุงแบบการให้บริการที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา มีฟังก์ชันตรวจสอบเงื่อนไขต่างๆ อย่างรัดกุมโดยบูรณาการร่วมกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Koha ซึ่งใช้จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดฯ และพัฒนาฟังก์ชันการติดตามสถานะของหนังสือ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผู้ปฏิบัติงานและช่วยลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคล ทั้งนี้เพื่อยกระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสาขา ซึ่งจะส่งผลถึงภาพรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดฯ ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Kochan Carol , Leon Lars (2013) พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด หน่วยงานให้บริการที่มีประสิทธิภาพจึงต้องใช้เทคโนโลยีที่ดีที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงระบบการยืมระหว่างห้องสมุดสาขาให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เพื่อยกระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสาขา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเกิดจากการใช้ซอฟต์แวร์ใดๆ มาระยะเวลาหนึ่งแล้วซอฟต์แวร์นั้นไม่อาจตอบสนองการใช้งานที่ดี ดังนั้น จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบหรือนำซอฟต์แวร์ใหม่ที่เหมาะสมมาใช้งานแทน เรียกว่าวงจรชีวิตของซอฟต์แวร์นี้ว่า วงจรพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) แบ่งเป็น 5 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การวางแผนโครงการ ระยะที่ 2 การวิเคราะห์ ระยะที่ 3 การออกแบบ ระยะที่ 4 การนำไปใช้ และระยะที่ 5 การบำรุงรักษา (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2549, น. 50-58)

การปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดสาขาครั้งนี้ ดำเนินการตามวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) ประกอบด้วย 5 กิจกรรม ดังนี้

1. การวางแผนโครงการ (Project planning phase)

1.1. กำหนดปัญหา

แนวคิดการปรับปรุงและพัฒนาระบบ Book delivery ครั้งนี้ เริ่มจากการนำรายงานการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสาขา ประจำปีงบประมาณ 2560 (ตุลาคม 2559 – กันยายน 2560) มาวิเคราะห์ ซึ่งพบว่าความผิดพลาดส่วนใหญ่มาจากการระบุข้อมูลของผู้ใช้บริการ ระบบฯ เดิมไม่มีการสร้างเงื่อนไขป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากความผิดพลาดของบุคคล (Human error) รวมถึงยังไม่มีเชื่อมโยงข้อมูลกับรายการข้อมูลในระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ Koha ส่งผลให้ไม่สามารถตรวจสอบ หรือสร้างเงื่อนไขใดๆ ที่เป็นประโยชน์กับการใช้งานระบบฯ

1.2. ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ

เมื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจนทราบปัญหาที่ชัดเจนแล้ว งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้ประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ โดยคำนึงถึง 5 ปัจจัย ได้แก่ (1) ศักยภาพของบุคลากรต่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดสาขา (2) ค่าใช้จ่าย (3) กรอบระยะเวลาที่กำหนด (4) การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน/บุคลากรห้องสมุดสาขาต่างๆ และ (5) ความเป็นไปได้ของการเชื่อมประสานระบบฯ กับระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ Koha ผลการประเมินพบว่า ทั้ง 5 ปัจจัย มีความเป็นไปได้ทั้งสิ้น และไม่มีอุปสรรคใดๆ ที่จะส่งผลกระทบทำให้ไม่สามารถปรับปรุงและพัฒนาระบบฯ ได้แล้วเสร็จ

1.3. จัดทำตารางกำหนดเวลาโครงการ

กิจกรรม	ปี พ.ศ. 2560					
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. ศึกษาปัญหา						
2. รวบรวมข้อมูลความต้องการ						
3. ออกแบบและพัฒนาระบบ						
4. ติดตั้งและทดสอบระบบ						
5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ						
6. อบรมผู้ใช้งานระบบ						
7. ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้ให้บริการ						
8. เปิดให้บริการ						
9. ติดตาม ประเมินผลการใช้งาน						

หมายเหตุ: ไม่มีค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบ

1.4. จัดตั้งทีมงานโครงการ

คณะทำงานเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุด ประกอบด้วย

- | | |
|---|----------------|
| (1) นายธิตพิงค์ ลิ้มพงศานุรักษ์ หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ | ที่ปรึกษา |
| (2) นางสาวฐิติมา หิรัญเวชยางกูร รองผู้อำนวยการสายบริหารและพัฒนา | หัวหน้าโครงการ |
| (3) นายรพีพร บุรณะเสน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ | ผู้พัฒนาระบบ |
| (4) ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสาขา | ผู้ทดสอบระบบ |

1.5. ดำเนินการโครงการ

คณะทำงานหารือร่วมกัน โดยการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น รายงานการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสาขาศึกษาระบบเดิมที่ใช้งานอยู่ปัจจุบัน และศึกษาเทคนิคการเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ Koha

2. การวิเคราะห์ (Analysis phase)

จากการศึกษาข้อมูลและการศึกษาระบบเดิมที่ใช้งานอยู่ สามารถสรุปเป็นปัญหาด้านเทคนิคและด้านบุคคลดังนี้

ประเด็นปัญหา	แนวทางปรับปรุง
ด้านเทคนิค	
1. ไม่มีเชื่อมต่อระบบฯ เพื่อดึงข้อมูล/สร้างเงื่อนไขจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ Koha เช่น ข้อมูลสมาชิก จำนวนสิทธิการยืมหนังสือ สถานะการยืมหนังสือ รายการบรรณานุกรม หนังสือ ประเภทหนังสือที่อนุญาตให้ยืมระหว่างห้องสมุดสาขา เป็นต้น	บูรณาการกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ Koha
2. ไม่สามารถทวนสอบการจัดส่งอีเมลแจ้งผลการ	พัฒนารายงานการแจ้งอีเมล เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานหรือ

ประเด็นปัญหา	แนวทางปรับปรุง
ดำเนินการขอใช้บริการ	ผู้เกี่ยวข้องสามารถทวนสอบการจัดส่งอีเมลได้
3. ไม่มีช่องทางการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดสาขา	จัดทำแบบสำรวจออนไลน์ด้วยระบบ Survey Monkey และแนบไปพร้อมกับอีเมลตอบกลับอัตโนมัติที่ส่งออกโดยระบบฯ เมื่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดดำเนินการใด ๆ กับคำขอเรียบร้อยแล้ว
ด้านบุคคล	
1. ผู้ใช้บริการ	
- การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มออนไลน์ไม่สมบูรณ์	ปรับปรุงแบบฟอร์มออนไลน์ให้ง่ายต่อการใช้งาน โดยมีการดึงข้อมูลหนังสือและข้อมูลผู้ใช้บริการจากระบบ Koha อัตโนมัติ
2. ผู้ปฏิบัติงาน	
- ข้อมูลที่มีการร้องขอตัวเล่มในรายงานค้นหาไม่สามารถจัดเรียงข้อมูลได้ตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน	ปรับปรุงระบบการจัดการร้องขอตัวเล่มให้สามารถจัดเรียงข้อมูลได้ตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

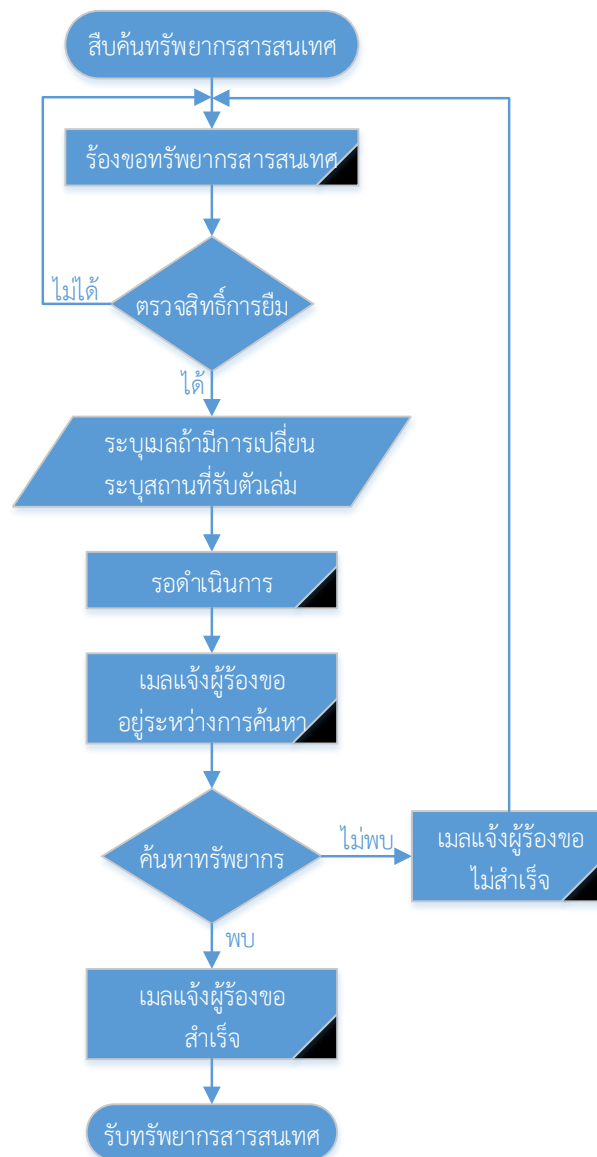
3. การออกแบบ (Design phase)

Database - book_delivery	
tuba	ตารางห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย
tubb	ตารางห้องสมุดศูนย์รังสิต
tuecon	ตารางห้องสมุดป่วย อิงภาคธรรม (econ)
tuetda	ตารางสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
tujc	ตารางห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
tulampang	ตารางห้องสมุดบุญชู ตรีทอง
tulaw	ตารางห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์
tumed	ตารางห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี
tupattaya	ตารางห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา
tupol	ตารางห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม
tupridi	ตารางหอสมุดปรีดี พนมยงค์
tupuey	ตารางหอสมุดป่วย อิงภาคธรรม
log	ตารางบันทึกเหตุการณ์

ภาพที่ 1 ออกแบบฐานข้อมูล (Database Design)



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ของข้อมูล



ภาพที่ 3 ออกแบบโปรแกรม (Structure Chart)

4. การนำไปใช้ (Implementation phase)

การพัฒนาเรื่องนี้ใช้วิธีการเขียนโปรแกรมด้วยภาษาพีเอชพี (PHP) ลิขสิทธิ์อยู่ในลักษณะโอเพนซอร์ส เป็นภาษาที่ใช้สำหรับจัดทำเว็บไซต์และแสดงผลออกมาในรูปแบบ HTML ส่วนการจัดเก็บข้อมูลใช้มายเอสคิวแอล (MySQL) เป็นระบบจัดการฐานข้อมูลโดยใช้ภาษาเอสคิวแอล (SQL) เป็นซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส ใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์เซิร์ฟเวอร์ 2012 R2

ในระยการนำไปใช้ จะทดสอบในระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ Koha จากฐานข้อมูลจำลอง โดยใช้ข้อมูลจริงทั้งข้อมูลผู้ให้บริการและข้อมูลหนังสือ การทดสอบจะไม่มีผลกระทบต่อระบบที่ใช้งานจริง ผู้ทดสอบคือผู้แทนห้องสมุดสาขาทุกแห่งโดยให้ทดสอบทั้งในสถานะผู้ให้บริการส่งคำขอ และสถานะผู้จัดหาหนังสือส่งให้ห้องสมุดสาขาปรับตัวเล่ม หลังจากทดสอบระบบและมีการปรับแก้ไขแล้วจะจัดฝึกอบรมผู้ในระบบทั้งหมดให้เข้าใจและใช้งานได้ถูกต้องอีกครั้ง

5. การบำรุงรักษา (Maintenance phase)

การบำรุงรักษาระบบกำหนดให้มีตลอดระยะเวลาที่มีการใช้ระบบ โดยอยู่ในแผนการบำรุงรักษาประจำปี มีการตรวจสอบอุปกรณ์แต่ละเดือน ดังนี้

- ตรวจสอบ/อัปเดต Windows
- ตรวจสอบ/อัปเดต Antivirus
- สแกนไวรัส
- Disk cleanup
- ตรวจสอบ/อัปเดต Internet Browser
- Data backup

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการทดสอบระบบพบว่าผู้ทดสอบมีความพึงพอใจ อย่างไรก็ดี หากภายหน้ามีผู้สนใจพัฒนาระบบนี้มีข้อเสนอว่าควรพัฒนาให้มีการปรับสถานะหนังสือทันทีเมื่อมีผู้ส่งคำขอจากระบบไปยังหนังสือเล่มนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการคนอื่นที่สนใจจะส่งคำขอหนังสือเล่มนั้นทราบว่า หนังสือดังกล่าวมีผู้ส่งคำขอแล้วจะได้หาเล่มใหม่ ไม่ซ้ำกัน และไม่เสียเวลาโดยคิดว่าหนังสือดังกล่าวยังไม่มีผู้ยืม อีกทั้งระบบสามารถพัฒนาในส่วนของการส่งหนังสือไปที่ต่างๆ ให้ได้ทราบว่าจะอยู่ระหว่างขั้นตอนไหน รวมถึงระบบการปรับตัวเล่มโดยใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์

การนำไปใช้ประโยชน์

ผู้ให้บริการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จะสามารถให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสาขาได้ง่ายและทราบสถานะคำขอหรือผลการดำเนินงานของห้องสมุดสาขาเจ้าของหนังสือเป็นระยะ และห้องสมุดสาขาสามารถจัดหาและส่งตัวเล่มให้ผู้ส่งคำขอได้รวดเร็วขึ้น ทั้งนี้ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จะประชาสัมพันธ์การยืมระหว่างห้องสมุดสาขารูปแบบใหม่ให้ผู้ให้บริการทราบทางสื่อออนไลน์ ได้แก่ Facebook เว็บไซต์ และจะสำรวจความพึงพอใจการใช้งานดังกล่าวเพื่อนำมาประเมินหรือปรับปรุงระบบในส่วนที่ผู้ให้บริการหรือห้องสมุดสาขาให้ข้อเสนอแนะต่อไป

รายการอ้างอิง

- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2549). *การวิเคราะห์และออกแบบระบบ* (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- Burke, Gemma., Duncan, Erin., Smither, J.L. (2016). Share resources through the largest interlibrary loan network. *Interlending & Document Supply*, 44(4), 137-140.
- Carol, Kochan., & Lars, Leon. (2013). Revisiting interlibrary loan best practices: still viable?. *Interlending & Document Supply*, 41(4), 113-119.