**نام مقاله: كيفيت سنجي عملكرد كتابخانه هاي دانشگاهي: رويكردي متن پژوهانه**

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

**شماره نشريه: 45 \_ شماره اول، جلد 12**

**پديدآور: عليرضا اسفندياري مقدم،فهيمه باب الحوايجي**

**كيفيت‌­سنجي عملكرد كتابخانه­‌هاي دانشگاهي: رويكردي متن‌­پژوهانه**

دكتر فهيمه باب الحوائجي

عليرضا اسفندياري مقدم

**چكيده**

به منظور فراهم كردن بستر مناسب براي ارزيابي عملكرد كتابخانه­هاي دانشگاهي و پياده‌سازي استانداردها و رويكردهايمتعارف بين­المللي، مقاله حاضر مي­كوشد با بررسي متون مرتبط اعم از پژوهشي و مروري، الگوها و رويكردهاي به كار رفته براي سنجش كيفيت خدمات كتابخانه­هاي دانشگاهي را شناسايي و مباحث كليدي را استخراج نمايد، با اين اميد كه پژوهشگران علاقمند به حوزه كيفيت­سنجي، خدمات كتابخانه­هاي دانشگاهي را با استانداردها و الگوهاي متداول موجود آشنا و انگيزة جستجو و كنكاش را در آنان ايجاد كند.

**كليدواژه­ها: كتابخانه­هاي دانشگاهي، كيفيت­سنجي، شاخصهاي كيفيت، معيارهاي ارزيابي، ابزارهاي سنجش كيفيت كتابخانه­ها.**

**مقدمه**

كتابخانه‌هاي دانشگاهي در جوامع مختلف، بر ارتقاي كيفيت آموزش عالي و توسعة همه جانبه كشورها نقش بسزا دارند. با درك اين مهم، نزديك به نيم قرن است كتابخانه‌هاي دانشگاهي، سنجش كيفيت و اثربخشي خدمات خود ـ و به قول «باودن» و ديگران (2005) ارزيابي خدمات خود ـ را مورد توجه قرار داده‌اند، به طوري كه منابع مالي قابل ملاحظه‌اي بدين مهم اختصاص يافته است. از جمله شاخص‌ترين پژوهشهاي انجام گرفته در اين زمينه، توسط انجمن كتابخانه‌هاي پژوهشي (ARL) بود كه با انجام پژوهشهاي كيفيت‌سنجي روي 122 كتابخانه عضو خود، بين سالهاي 1998-1999 بالغ بر 7/2 ميليارد دلار آمريكا هزينه كرد (Kyrillidou and OtConnor, 2000). بنا بر نظر «پريتچارد» (1996)، «اين تلاش براي تعريف اثربخشي (اصطلاحي كه قبلاً به جاي كيفيت به كار مي­رفت) ريشه در متون حرفه­اي كتابداري ايالات متحده و بريتانيا از اوايل دهه 1960 دارد». وي با تأكيد بر اهميت بازتعريف خدمات كتابخانه­هاي دانشگاهي، نيل به آينده­اي روشن را مستلزم سرمايه­گذاري مالي براي ارزيابي كيفيت خدمات اين كتابخانه­ها مي­داند.

   از سوي ديگر، با توجه به اولويتهاي بودجه­بندي كه از سوي مسئولان دانشگاه‌ها اتخاذ مي­شود، كتابخانه­هاي دانشگاهي، بيش از پيش، بايد هزينه­هاي خدمات خود را توجيه نمايند و به نوعي، با ارزيابي خدمات خود، در راستاي حمايت از آموزش و پژوهش، گامهاي محكم­تري را بردارند. از اين رو، مقاله حاضر مي­كوشد با بررسي متون مرتبط اعم از پژوهشي و مروري، الگوها و رويكردهاي به كار رفته براي سنجش كيفيت خدمات كتابخانه­هاي دانشگاهي را تحليل و مباحث كليدي را استخراج نمايد، با اين اميد كه پژوهشگران علاقمند به حوزة كيفيت­سنجي خدمات كتابخانه­هاي دانشگاهي را با استانداردها و الگوهاي متداول موجود آشنا و انگيزه جستجو و كنكاش را در آنان ايجاد كند. با توجه به گستردگي متون مرتبط، از يك‌سو و درك بهتر كيفيت و سنجش آن در كتابخانه­هاي دانشگاهي از سوي ديگر، مباحث نظري و پژوهشهاي دخيل را به شرح زير، مقوله­بندي مي­كنيم:

**1. مفهوم كيفيت**

كيفيت يك مشخصة گمراه­كننده است. در فرهنگ وبستر (Merriam-Webster's Online Dictionary, 2007) واژة كيفيت به معناي «ميزان برتري» تعريف شده است؛ اما اين تعريف، ذهني به نظر مي­رسد. «دونالدسون» (1994)، مي­گويد: «كيفيت را نمي­توان به سادگي و به طور دقيق، تعريف كرد اما كيفيت هر فعاليتي را بايد در ارتباط با هدف آن سنجيد». اين تعريف با تعريف ارائه شده توسط «يوران» (1989) همخواني نزديكي دارد. وي كيفيت را به عنوان «تناسب براي هدف» تعريف مي­كند.

**2. مفهوم و شاخصهاي كيفيت در كتابخانه­ها**

به طور آرماني، كتابخانه­ها همچون ساير سازمانهاي آموزشي، خدماتي و غير انتفاعي تمايل دارند كيفيت را از منظر غناي منابع موجود در مجموعه خود تعريف كنند. تعداد مجلدهاي موجود، تعداد كارمندان، و مقياسهايي از اين قبيل، به عنوان شاخصهاي كيفيت لحاظ شده­اند. اما به گمان «كاول جاربو» (1996)، در يك محيط بيدارِ آگاه به شرايط، كيفيت بر اساس ميزان رضايتمندي مشتريان و كاربران تعريف مي­شود. در اين راستا، «تان» (;1993 نقل شده در Brockman, 1997) خاطر نشان مي­شود كه كيفيت كتابخانه­ها بايد موارد زير را شامل شود:

* درك نيازهاي كاربران
* ارائه خدمات بهينة رو در رو و از راه دور
* تحويل بي­نقص خدمات
* تسهيلات و امكانات مناسب (مثل تريا و...)
* فضاي داخلي قابل قبول (مثل مبلمان، نور، گرما و...)
* پذيرايي و استقبال مناسب
* تجهيزات قابل اعتماد (رايانه­ها، و ساير منابع ديداري- شنيداري)
* مديريت اجرايي كارآمد (پاسخگويي مؤثر به سؤالها)
* كارمندان مؤدب و حامي
* خدمات پشتيباني مناسب
* نظارت بر توقعات، شكايتها و پيشنهادهاي سازنده كاربران
* استفاده از حلقه­هاي بازخورد به منظور بهبود نقاط ضعف

افزون بر آن، «هرنان و آلتمن» (;1996 نقل شده در Praditteera, 2001) بر اين باورند كه كيفيت كتابخانه­ها، بر سه محور اساسي زير مي­چرخد:

* منابع: محتواي اطلاعات
* سازمان: محيط ارائه خدمات و تحويل مدارك
* خدماتي كه توسط كارمندان ارائه مي­شوند.

   در مجموع، بر اساس استاندارد ISO 11620 (نقل شده در Derfert-Wolf et al., 2005)، كيفيت كتابخانه، اين‌گونه تعريف شده است:

«تماميت ويژگيها و خصيصه­هاي يك منبع يا خدمات كه بر توانايي كتابخانه در تأمين نيازهاي آشكار و نهان، تأثير مي­گذارند».

3. مفهوم و شاخص­هاي كيفيت در كتابخانه­هاي دانشگاهي

بنا بر پژوهش «ونهاوس» و همكاران (1990)، شاخصهاي سنجش كيفيت و عملكرد كتابخانه‌هاي دانشگاهي و پژوهشي را مي­توان به چهار گروه تقسيم كرد (جدول 1). همچنين، «كالورت و هرنان» (;1997 نقل شده در Praditteera, 2001) در پژوهشي راجع به ابعاد كيفيت از ديدگاه دانشجويان و اعضاي هيئت علمي دو دانشگاه نيوزلندي، شاخصهاي زير را بر مي­شمارند:

* راهنمايي
* زمان انتظار
* خدمات الكترونيكي
* كارمندان كتابخانه (دسترس­پذيري، ادب، پذيرا بودن و دوستانه بودن)
* نظم منابع
* ساختمان و محيط كتابخانه
* مبلمان و تجهيزات كتابخانه
* منابع كمك آموزشي

**جدول 1. شاخصهاي سنجش كيفيت عملكرد كتابخانه­هاي دانشگاهي و پژوهشي**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **خدمات كتابخانه** | **عملكرد كتابخانه** | **شاخصها** |
| **1. رضايتمندي كلي كاربران** | 1. رضايتمندي كلي | گزارشهاي شخصي كاربران مبني بر موفقيت كتابخانه در انجام خدمات مورد انتظار  استفاده آسان از كتابخانه  رضايتمندي كاربران از آخرين مراجعه خود به كتابخانه |
| **2. منابع موجود و استفاده** | 2. امانت | تعداد منابع در دست امانت در بيرون از فضاي كتابخانه |
| 3. امانتهاي درون كتابخانه | كل موجودي مجموعه  تعداد منابع مورد استفاده در سالن كتابخانه |
| 4. مجموع منابع مورد استفاده | تعداد كل موارد استفاده از منابع كتابخانه  مجموع منابع در دست امانت بيرون و درون كتابخانه |
| 5. موجود بودن منابع | ميزان موجود بودن منابع در زمان درخواست |
| 6. تاخير منابع درخواستي | زمان انتظار كاربران براي دستيابي به منابع درخواستي |
| 7. ميزان حضور شخصي | تعداد مراجعات كاربران به كتابخانه |
| **3. تسهيلات و كاربري كتابخانه** | 8. كاربري از راه دور | تعداد مراجعات مجازي الكترونيكي |
| 9. مجموع موارد استفاده | كل مراجعات حضوري و مجازي |
| 10. ميزان استفاده از تسهيلات و امكانات | مدت زماني كه از تسهيلات و امكانات كتابخانه، عملاً استفاده مي­شود |
| 11. كاربري بخشهاي كتابخانه | تعداد متوسط كاربران در هر يك از بخشها  تعداد متوسط كاربران در كل بخشها |
| **4. خدمات اطلاع‌رساني** | 12. تراكنشهاي مرجع | تعداد تراكنشهاي مرجع |
| 13. رضايتمندي از مرجع | ارزيابي كاربران از برونداد تراكنشهاي مرجع، تجربه خدمات و رضايت كلي از خدمات مرجع |
| 14. ارزيابي خدمات پيوسته | رضايت از رابطهاي كاربر و منابع بازيابي شده و رضايت كلي از اين خدمات |

افزون بر نظرها و مباحث ياد شده در رابطه با شاخصهاي كيفيت در كتابخانه­هاي دانشگاهي، مي­توان به پژوهش كتابخانه دانشگاه كالدونيان شهر گلاسكوي اسكاتلند (Glasgow Caledonian University Library, 2005) اشاره كرد. با استفاده از يك پرسشنامه كه دربردارندة معيارهاي كيفيت­سنجي بود، آنها در نهايت به اين نتيجه رسيدند كه بيش از 80% توانسته­اند رضايتمندي كاربرانشان را جلب نمايند. از جمله اين شاخصها مي­توان به موارد زير اشاره كرد:

* ميزان كاربري
* كتابهاي كمك­درسي و متون ضروري
* تسهيلات چاپ
* امكانات رايانه­اي
* خدمات مرجع و اطلاع­رساني
* گستره خدمات الكترونيكي
* دسترس­پذيري از راه دور
* ساعات كاري كتابخانه
* خدمات الكترونيكي از راه دور (خارج از پرديس دانشگاه).

همچنين، در يكي از جديدترين پژوهشها، «ترك» (2007)، تلاش كرد با استفاده از سه شاخص «كارايي»، «اثربخشي» و «كيفيت خدمات»، كيفيت را بر قلمروِ خدمات كتابخانه­هاي دانشگاه لژوبلژاناي اسلوني حاكم كند.

   در ادامه، به متداول­ترين شاخصها و روشهاي ارزيابي كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاهي بر اساس متون مرتبط، اشاره مي­شود.

**الف) اعتبارسنجي**

اعتبارسنجي، فرايندي ارزيابانه است كه به منظور درك موفقيت يا شكست يك سازمان در تحقق برنامه­هاي آموزشي مورد انتظار طرح­ريزي مي­شود (Praditteera, 2001). در واقع، نتايج ناشي از اعتبارسنجي، ميزان شايستگي يك سازمان در برخورداري از حمايتهاي مالي را تعيين مي­كند (Williams, 1993).

طبق نتايج پژوهش «كولمن و ژارد» ( ; 1994نقل شده در Praditteera, 2001)، استانداردهاي اعتبارسنجي رايج در كتابخانه­هاي دانشگاهي عبارتند از:

* ميزان دخالت جامعه دانشگاهي در برنامه­هاي كتابخانه
* آموزش كتابشناختي
* اعتبار بودجه
* ساختمان
* امانت
* رسانه­ها
* كيفيت و كميت مجموعه
* تخصيص بودجه
* ساعات فعاليت و ارائه خدمات
* برنامه­هاي خدمات از راه دور
* دسترسي فيزيكي
* خط مشي­ها
* حفاظت و امنيت
* ارزيابي برنامه­ها
* مرجع
* رزرو منابع
* اشتراك منابع
* كارمندان

 در سال 1999، طي پژوهشي، «ابينگهاوس» به فهرست بالا موارد زير را اضافه كرد:

* رايانه
* منابع شبكه­اي
* شرح جزئيات پيشرفت حرفه­اي
* برنامه­ريزي بلند مدت

در پايان، بنا به نظر «ويليامز» (1993) بايد گفت «اعتبارسنجي را بايد به عنوان معياري در فرايند برنامه­ريزي و نه به عنوان يك هدف قلمداد كرد».

**ب) معياريابي**

يك رويكرد مديريتي است كه به منظور سنجش و مقايسة فعاليتهاي يك كتابخانه با كتابخانه­هاي ديگر به كار مي­رود. «پريتچارد» (1995) سه نوع معيار را برمي‌شمارد كه كتابخانه­‌ها بر اساس آنها عملكرد خود را مي­سنجند:

1. **درونداد:** پول، كارمندان، منابع، رايانه­ها، ساختمان و مبلمان

2. **برونداد:** امانت، پيشينه­هاي فهرستنويسي، خدمات مرجع، حفاظت، امانت بين كتابخانه­اي، كاربري تسهيلات، جستجوهاي درون پايگاه‌هاي اطلاعاتي يا اوپك

3. **بهره­وري:** به طور معمول، بر اساس نسبت برونداد به درونداد تعيين مي­شود؛ البته، شامل عوامل زمان و هزينه (براي مثال، ميزان امانت به ازاي تعداد دانشجويان، كتابهاي فهرستنويسي شده نسبت به تعداد كارمندان و نظاير آنها) نيز مي­باشد.

«لاون و اسميت» (2003)، در پژوهشي با رويكرد معياريابي، شش كتابخانه دانشگاهي هلند را مقايسه و ارزيابي كردند. آنها با استفاده از چهار معيار كلي ـ منابع كتابخانه، تسهيلات كتابخانه، كارآمدي فعاليتهاي كتابخانه، و كاربري كتابخانه ـ پيمايش خود را انجام دادند. در نهايت، ضمن تأكيد بر گردآوري داده­ها طي يك بازه زماني سالانه، خاطر نشان كردند كه روش معياريابي، براي تحقق مديريت كيفي سودمند به نظر مي­رسد.

   همچنين، «ويلسون و تاون» (2006) تأثيرهاي بلندمدت رويكرد معياريابي بر سه كتابخانه دانشگاهي انگلستان را بررسي كردند. آنها در نهايت بيان داشتند معياريابي در سازمانهايي مؤثر خواهد بود كه به سطحي قابل قبول از بلوغ كيفيت رسيده باشند. در عين حال، بر تأثير آن در رسيدن به پيشرفت و بهبودي سازماني مستمر، تأكيد كردند.

   بنابراين، مي­توان گفت روش معياريابي به مديران و كارمندان كتابخانه امكان مي­دهد جايگاه كنوني كتابخانه را بشناسند، چگونگي ارزيابي عملكرد كتابخانه را فراگيرند و با مسير بهبود كيفيت خدماتي كه ارائه مي­دهند، آشنا شوند.

**ج) مديريت كيفيت فراگير**

مديريت كيفيت فراگير از دهه 1990 مورد توجه كتابخانه­ها قرار گرفته است (Wang, 2006). بنا به تعريف، عبارت است از «يك نظام بهبود مستمر كه با استفاده از مديريت مشاركتي بر نيازهاي مشتريان و كاربران متمركز است» (Jurow and Barnard, 1993). از جمله دانشگاه­هاي پيشگامي كه الگوي TQM را در كتابخانه خود پياده كرده‌اند، مي­توان به دانشگاه هاروارد (به نقل از Clack, 1993) و دانشگاه ايالتي اورگون (به نقل از Butcher, 1993) اشاره كرد. البته، اين رويه پس از ايالات متحده و بريتانيا به كتابخانه­هاي دانشگاهي استراليا (به نقل از Tam, 2000) نيز راه يافت.

همچنين، به منظور فرار از ركود و تفكر ايستا، و نيز، حركت از مجموعه­مداري به سمت كاربرمداري، كتابخانه دانشگاه هينان (Zhan and Zhang, 2006) تلاش كرد اصول TQM را در خدمات خود اعمال كند. آنها در نهايت يادآور شدند پس از اعمال TQM، دانشگاه هينان از انزوا و سكونت در يك جزيره متروك رها گرديد و پا به عرصه بين­المللي گذاشت.

شايان ذكر است، براي اعمال هر چه بهتر TQM در كتابخانه­هاي دانشگاهي، «سيركين» (1993) توجه به موارد زير را ضروري مي­داند:

* توليد بروشورهاي خدمات و بسته­هاي اطلاعاتي
* انجام يك پژوهش كاربرمدارانه دربارة خدمات كتابخانه
* تغيير ساعتهاي كاري
* تسهيل عودت منابع اماني
* ساده كردن تورّق منابع
* انعطاف­پذيري با كارمندان
* همكاري با دولت محلي
* تبليغ منابع با همكاري ناشران
* آموزش كارمندان جديد
* تشكيل گروه­هاي مشاور در هر يك از بخشهاي كتابخانه
* بهبود چيدمان فيزيكي كتابخانه
* پيگيري شكايتها
* فعال
* استفاده از خدمات ماهواره­اي
* آگاهي­رساني راجع به خدمات جديد يا تغييريافته
* توسعة منابع آموزشي و كمك­آموزشي كارمندان و كاربران
* خدمات ويژه براي گروه­هاي خاص
* ارائه خدمات تحويل مدرك الكترونيك
* پيروي از بيانيه رسالت سازمان
* لبخند زدن

   در خاتمه، بايد گفت تحقق TQM، افزون بر داشتن تعهد و حرفه­اي­گرايي، مستلزم صبر است زيرا يك فرايند زودبازده نيست و دست كم، به دو تا سه سال زمان نياز دارد.

**د) استانداردهاي ايزو**

به طور كلي، هدف استاندارد عبارت است از پيشگيري از شكستها و اشتباهات. استاندارد به تنهايي نمي­‌تواند مشكلات را حل كند، بلكه در شناسايي آنها به ما كمك مي‌‌كند (Praditteera, 2001). از جمله استانداردهاي ايزو كه در كتابخانه­هاي دانشگاهي مورد استفاده قرار گرفته، سري ISO 9000 است. با توجه به «فونتانا و ساردلي» (2005)، اين سري خود شامل سه استاندارد كيفيت است:

* ISO 9000: نظامهاي مديريت كيفيت ـ مباني و واژگان
* ISO 9001: نظامهاي مديريت كيفيت ـ ملزومات
* ISO 9004: رضايتمندي كاربران ـ رهنمودهايي براي بهبود عملكرد.

به منظور پياده­سازي ISO 9000، «موراكامي» (1994) به پنج رويه اشاره مي­كند:

1ـ ارزيابي ايزو 2ـ تدوين خط مشي چگونگي تأمين كيفيت 3ـ آموزش كارمندان دربارة چيستي ايزو 4ـ مستندسازي دستورالعملهاي اجرايي و 5ـ مميزي يا نظارت بر روند كار.

از ميان پژوهشهاي مرتبط مي­توان به «لاندكوئيست» (1997) اشاره كرد. وي خاطر نشان مي­كند قابل ذكرترين كشورهايي كه به خوبي، استاندارد ايزو را در كتابخانه­هاي دانشگاهي خود اعمال كرده­اند، انگلستان، استراليا، نيوزلند و برخي از كشورهاي اروپايي هستند. البته، پس از گذشت يك دهه از بررسي وي، مي‌­توان كشورهاي لهستان (Derfert-Wolf et al., 2005)، ايتاليا (Fontana and Sardelli, 2005)، مكزيك (Alvarez et al., 2006)، ليتواني و اسلوني (Bawden et al., 2005) را نيز نام برد.

  استاندارد ديگري كه ايزو تدوين كرده است، ISO 11620 مي­باشد. اين استاندارد دربردارنده شاخصهاي عملكرد كتابخانه­هاست. نسخه نخست آن در سال 1998 روانه بازار شد، اما با توجه به تحولات فناورانة اخير، در سال 2003 تغييراتي در آن اعمال گرديد و نسخة 2006 آن در حال تدوين نهايي و انتشار مي­باشد (Poll, 2006). اين استاندارد شامل 44 زيرمعيار است كه تحت پوشش پنج معيار اصلي ـ مجموعه، دسترسي، تسهيلات، كارمندان، و كليات ـ قرار گرفته­اند.از معدود پژوهشهاي انجام شده، مي‌­توان به «بليني» (2004)، مسئول كتابخانه مركزي دانشگاه ترنتوي ايتاليا، اشاره كرد. وي پس از بررسي استانداردهاي موجود و رهنمودهاي سنجش كيفيت ايفلا، ISO 11620 را ترجيح داد. براي انجام اين پژوهش، شاخصهاي مد نظر را در قالب يك پرسشنامه طراحي كرد و بين نزديك به ده هزار كاربر دانشگاه ـ اعم از دانشجويان، پژوهشگران، اعضاي هيئت علمي، كاربران بيروني و كارمندان ـ توزيع نمود. اساس ابزار سنجش وي را 18 پرسش اصلي تشكيل مي­داد. نتايج به دست آمده نشان داد كاربران به طور نسبي از خدمات موجود راضي هستند، اما كتابخانه بايد اوپك خود را بهبود بخشد و به كيفيت مجموعه منابع، بيش از پيش، بها دهد.

**4. ساير استانداردها و ابزارهاي سنجش كيفيت عملكرد كتابخانه­هاي دانشگاهي**

علاوه بر الگوهاي ياد شده، ساير ابزارهاي سنجش كيفيت ـ برخي پراكنده مثل كتابخانه­‌هاي دانشگاه هنگ گنگ (Woo, 2004)، كتابخانه دانشگاه كالدونيان شهر گلاسكوي اسكاتلند (Glasgow Caledonian University Library, 2005)، سوئد (Adrial and Edgren, 2004) و...، و برخي به طور سازمان­يافته­تر ـ ابداع شدند. يكي از نخستين آنها كه در زمره الگوهاي سازمان­يافته قرار مي­گيرد، SERVQUAL است.

**4 ـ1. SERVQUAL**

   اين ابزار كيفيت­سنجي توسط «پاراسورامان» و همكارانش (1985, 1988, 1991) طراحي شد. بر اين اساس، مي­توان ابعاد مهم كيفيت يعني سرنام RATER را در كتابخانه­هاي آموزش عالي ارزيابي كرد. RATER يعني Reliability (قابليت اطمينان)، Assurance (اعتماد به نفس)، Tangibles (عينيات)، Empathy (همدلي) و Responsiveness (پاسخگويي). اين ابزار شامل 22 مورد استكه در قالب يك پرسشنامه و با استفاده از مقياس هفت يا نُه رتبه­اي ليكرت، كيفيت خدمات را از نظر كاربران مي­سنجد (Parasuraman et al., 1994).

   نخستين پژوهشهايي كه با SERVQUAL كيفيت خدمات كتابخانه­ها را سنجيدند، به اوايل دهه 1990 برمي­گردند (Herbert, 1993; Humphries and Naisawald, 1991; Millson-Martula and Menon, 1995; Nitecki, 1995a, 1995b; White and Abels, 1995 و ...). در مجموع، استفاده از SERVQUAL در كتابخانه­ها به پديده­‌اي بين‌المللي مبدل شده است. براي مثال، افزون بر ايالات متحده و انگلستان، در اسكاتلند (Campbell et al., 1995)، استراليا (Edwards and Browne, 1995)، هلند (Hoogen and Lemmink, 1993)، هند (Sherikar et al., 2006) و ايران (درخشان، 1384) مورد استفاده قرار گرفته است.

 در يكي از پژوهشهاي انجام شده، «سريسا ـ ارد» (1997)، خدمات كتابخانه (امانت، خدمات مرجع و اطلاع­رساني رايانه­اي) دانشگاه ماهاساراخام تايلند را از ديدگاه كاربران (دانشجويان كارشناسي، اعضاي هيئت علمي و كارمندان كتابخانه) ارزيابي نمود. نتايج به دست آمده نشان داد كاربران براي پاسخگويي كتابداران و قابليت اطمينان خدمات ارائه شده، ارزش زيادي قايلند. همچنين، بين خدمات موجود و خدمات مورد انتظار كاربران، تفاوت نسبي وجود دارد. به بيان ديگر، كتابخانه براي رسيدن به وضع مطلوب كاربران بايد تلاش بيشتري نمايد.

«كرلين» (2000) نيز با استفاده ازSERVQUAL  در دانشكده Suburban Community دريافت كه دانشجويان به عينيات كمتر توجه مي­كنند و آنچه برايشان مهم است قابليت اطمينان و توجه به نيازهاي اطلاعاتي آنهاست. اين نتايج با يافته­هاي پژوهش (Sherikar et al., 2006) كه در كتابخانه­هاي دانشگاه كارناتاكاي هند انجام شد، همخواني دارند.

**4 ـ2. LibQUAL**

    در حال حاضر، فشارهاي فزاينده‌اي بر روي كتابخانه‌ها وارد مي‌شود تا ارزيابي عملكرد خود را بيشتر براساس معيارهاي نتيجه­مبنا قرار دهند تا استفاده از شاخصهاي ارزيابي منابع و داده­ها. به عبارت ديگر، معيار سنجش عملكرد يك كتابخانه براساس ميزان ارائه خدمات كيفي به مشتريان است و اين معيار كارآيي و اثر بخشي يك كتابخانه را نشان مي‌دهد. مدل SERVQUAL از جمله مدلهاي معتبري است كه مي‌توان براساس آن چنين ارزيابي از كتابخانه‌ها را انجام داد، اما اين مدل بر مباني تجاري و بازرگاني مبتني بود. به همين دليل، تلاشهايي كه در راستاي كاربرد و بومي‌سازي مدل سروكوال در بخش كتابخانه و مراكز اطلاع‌‌رساني صورت گرفت، به تدوين مدل لايب‌كوال منجر گرديد. هدفهايي كه اين مدل دنبال مي‌كند، عبارتند از:

* تهية ابزاري براي ارزيابي كيفيت خدمات كتابخانه
* تهية يك سازوكار و پروتكل جهت ارزيابي كتابخانه‌ها
* تعيين بهترينها در ارائة خدمات كتابخانه‌اي.

در لايب كوآل، كيفيت خدمات كتابخانه در چهار بُعد به شرح زير ارزيابي مي‌شوند:

1. اثر خدمات
2. كتابخانه به عنوان يك محل
3. كنترل شخصي
4. دسترسي به اطلاعات

اين مدل براساس 25 مؤلفه بر محور ابعاد چهارگانه، انتظارهاي استفاده‌كنندگان از خدمات و همچنين ادراكهاي آنها را مورد سنجش قرار مي‌دهد. اين سنجش از طريق طراحي دو پرسشنامه انجام مي‌گيرد؛ بدين صورت كه يك پرسشنامه براي سنجش انتظارهاي استفاده‌كنندگان از كيفيت خدمات و يك پرسشنامه نيز براي سنجش ميزان رضايت آنها از وضعيت فعلي خدمات ارائه شده طراحي مي‌شود. تعداد سؤالهاي هر دو پرسشنامه نيز مطابق با مؤلفه‌هاي مدل لايب­‌كوال، 25 مورد است. پس از جمع آوري اطلاعات در مورد انتظارها و ادراكهاي استفاده‌كنندگان، سطح كيفيت خدمات ارائه شده در كتابخانه تعيين مي‌شود. اين امر با استفاده از مدل تحليل شكاف و با سنجش مقدار اختلاف ميان انتظارها و ادراكهاي استفاده‌كنندگان انجام مي‌شود؛ بدين صورت كه هر چه فاصله ميان انتظارها و ادراكهاي استفاده‌كنندگان در يك بُعد كمتر باشد، سطح كيفي خدمات در آن بُعد بالاتر است و برعكس. در پايان نيز بر اساس نتايج حاصل از تحليلها، راهكارهاي ارتقاي سطح كيفيت خدمات در هر بُعد پيشنهاد مي‌گردد (ميرغفوري و مكي، 1386).

با وجود قدمت كوتاه لايب‌­كوال ـ 2000 به اين سو ـ كتابخانه­هاي دانشگاهي زيادي از آن استفاده كرده و در واقع، پژوهشهاي پرشماري با استفاده از آن انجام شده است. همان‌طور كه گفته شد، رويكرد مورد استفاده، يكسان است. بنابراين، در اينجا صرفاً به كلّيتي از آثار مرتبط قبلي اشاره مي­شود.

از جمله نخستين دانشگاه‌هايي كه از همان بدو طراحي لايب­كوال، در برنامه­هاي سنجش خدمات انجمن كتابخانه­هاي پژوهشي (ARL) شركت كرد، Virginia Tech است. اين دانشگاه به منظور ارائه خدمات كيفي به بيش از 25000 دانشجو، ناگزير به سنجش و ارزيابي خدمات خود است. نتايج حاصل نشان داد كتابخانه بايد منابع موجود را غني­تر سازد و تسهيلات فيزيكي بيشتري در اختيار كاربران قرار دهد تا ابتكار عمل و ميزان استقلال آنها بيشتر شود (Hitchingham and Kenney, 2002). از ميان نخستين نمونه‌هاي دانشگاهي كه به مدل LibQUAL روي آوردند، مي­توان به موارد زير اشاره كرد:

* Washburn University (Dole, 2002)
* Miami University (Sessions et al, 2002)
* Nebraska-Lincoln University (McNeil and Giesecke, 2002)
* Clemson University (Boykin, 2002).

«كايريليدو و پرسون» (2006) در پژوهشي لايب‌­كوال را در دانشگاه لاند سوئد پياده كردند. آنها گزارش دادند از ديدگاه دانشجويان بُعد «كنترل شخصي» بسيار مهم است. همچنين، دانشجويان لايب­كوال را به عنوان يك ابزار سنجش نوين كه انتظارها را فراتر از ابزارهاي سنتي مي­‌سنجد، قلمداد كردند.

به عنوان نخستين كتابخانه دانشگاهي آفريقاي جنوبي، دانشگاه رودز در آگوست سال 2005 پژوهش خود را با استفاده از لايب­كوال آغاز كرد. در مجموع، نتايج حاصل نشان داد كاربران از ساختمان كتابخانه ناراضي هستند، اما رضايت خود از مؤلفه «كنترل اطلاعات» را اعلام كردند. نتايج به قدري در تصميم‌­گيريها مؤثر واقع شد كه مسئولان دانشگاه تصميم گرفتند همين پژوهش را در سال 2008 يا 2009 تكرار كنند (Moon, 2007). ديگر دانشگاه قابل ذكر در اين زمينه، دانشگاه ايالت اوهايو است. بنا بر «فيثر» (2005) روش لايب­كوال طي سالهاي 2002، 2003 و 2005 در كتابخانه­هاي اين دانشگاه اعمال شده است.

   تازه­ترين پژوهشي كه از لايب كوال استفاده كرد، دانشگاه كوئين است (Kalb, 2007). البته، اين كار، تكرار پژوهش سال 2004 مي­باشد. نتايج به دست آمده را مي­توان به شرح زير گزارش داد:

·      مجله‌هاي الكترونيكي موجود بايد بيشتر و متنوع­تر شوند.

·      كتابها به راحتي مفقود مي­شوند و به كندي، بازقفسه­بندي.

·      مجموعه­هاي پژوهشي بيشتري مورد نياز است.

·      تعداد رايانه­ها بويژه در زمان اوج مصرف، كم است و به چاپگرهاي بيشتر و كيفي­تري نياز است.

·      ساعات فعاليت كتابخانه، مناسب است.

·      سر و صداي موجود در فضاي كتابخانه، مسئله‌ساز است.

·      به دستگاه‌هاي تكثير كيفي نياز است.

·      آموزش مرجع، رضايت­بخش است.

·      با تأكيد بر ثبات در دسترسي، وب­سايت بايد مورد تجديد نظر قرار گيرد.

·      خدمات آگاهي‌­رساني جاري، آن‌طور كه بايد، اجرا نمي­شود.

همچنين، با استفاده از رويكرد لايب­كوال، «ميرغفوري و مكي» (1386) طي پژوهشي سطح كيفيت خدمات كتابخانه­هاي دانشگاه يزد ـ شامل كتابخانه مركزي و كتابخانه­هاي مجتمعهاي آموزشي ـ را در قالب ابعاد مختلف كيفي مورد سنجش قرار دادند. نتايج حاصل نشان داد سطح كيفي خدمات اين كتابخانه­ها در حد مطلوب استفاده‌كنندگان نيست و ميان انتظارها و ادراكهاي استفاده‌­كنندگان شكاف وجود دارد و اين شكاف در ابعاد دسترسي به اطلاعات و كنترل شخصي، عميق­تر است.

**4 ـ3. ACRL**

استاندارد بين­المللي ديگري كه براي ارائه خدمات كيفي در كتابخانه­هاي دانشگاهي تدوين شده، «استانداردهاي كتابخانه­‌هاي آموزش عالي» است كه توسط انجمن كتابخانه­هاي دانشكده­اي و پژوهشي (ACRL, 2004) به تصويب رسيده است. اساس سنجش اين استانداردها بر سه محور است:

**1.** :منابع خام كتابخانه مثل پول، فضا، مجموعه، تجهيزاتو كارمندان**.**

**2.** :كمك به كيفيت خدمات مثل تعداد كتابهاي امانت داده شده يا تعداد سؤالهاي مرجع پاسخ داده شده.

**3.** : شيوه­هايي كه در آنها كاربران كتابخانه به واسطة برنامه­ها و منابع كتابخانه، دستخوش تغيير مي­شوند.

مركز ثقل اين استانداردها، نتايج هستند كه روي سخنش با برنامه­ريزي و سنجش خدمات كتابخانه دروندادها و بروندادها را مي­توان بر اساس آمار موجود و داده­هاي خام ارزيابي كرد، در حالي كه سنجش نتايج به نظرخواهي از كاربران نياز دارند. در واقع، با دروندادها و بروندادها مي­توان تحليل داخلي از مجموعه داشت و خود را با همتاهاي ديگر مقايسه كرد. در مقابل، هدف سنجش نتايج، بررسي رضايتمندي كاربران، تأمين كيفيت خدمات و انجام خودسنجشها اعلام شده است. بُعد نتايج، خود شامل موارد زير است:

* خدمات
* آموزش
* منابع
* دسترسي
* كارمندان
* تسهيلات
* ارتباطات و همكاري
* مديريت اجرايي
* بودجه

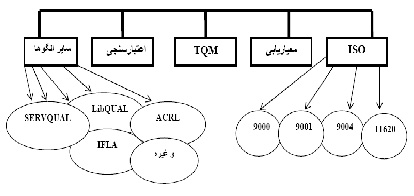
البته، هر يك از اين موارد زيرمعيارهايي دارند.

شايان ذكر است، طبق گفتة «فرنيكز و نلسون» (2005)، بالغ بر چهل كتابخانه دانشگاهي و مركز آموزشي از اين استانداردها يا بخشي از آنها استفاده كرده­اند.

**4-4. ساير موارد**

افزون بر موارد ياد شده، مي­توان به رهنمودهاي ايفلا دربارة كيفيت­سنجي خدمات كتابخانه­هاي دانشگاهي (Poll and te Boekhorst, 1996) و طرح اكليپس (1993-1998( اشاره كرد كه توضيح آنها ـ با توجه به گذشت تقريبا يك دهه از ابداع آنها ـ در اين مقال نمي‌گنجد.

   با توجه به آنچه گذشت، برآيند استانداردها و الگوهاي سنجش كيفيت عملكرد كتابخانه­هاي دانشگاهي را مي­توان در شكل (1) به تصوير كشاند:

****

**شكل1. انواع استانداردها و الگوهاي به كار رفته براي سنجش كيفيت عملكرد كتابخانه­هاي دانشگاهي**

**جمع­بندي و نتيجه­گيري**

با توجه به مرور نوشتار مطرح شده در اين مقاله، مي­توان موارد عمده را در قالب دو مقولة زير (جدولهاي 2 و 3)، جمع­بندي كرد:

**الف) شاخصها و زيرمعيارهاي سنجش كيفيت عملكرد كتابخانه­هاي دانشگاهي**

**جدول2. شاخصهاي سنجش كيفيت عملكرد كتابخانه­هاي دانشگاهي**

| **شاخصها و زيرمعيارها** | **مشاهده شده در** |
| --- | --- |
| **الف) محيط، تجهيزات و تسهيلات فيزيكي** | اعتبارسنجي، TQM، ISO 11620، SERVQUAL، LibQUAL، ACRL |
| 1. اوقات فعّاليت | اعتبارسنجي، TQM، ISO 11620، SERVQUAL، LibQUAL، ACRL |
| 2. مكان | TQM، ISO 11620، SERVQUAL، LibQUAL، ACRL |
| 3. ابزارهاي اطلاع­يابي (مثل برگه­دان، فهرست رايانه‌اي، فهرستگان، لوح فشرده نمايه، و...) | اعتبارسنجي، TQM، ISO 11620، SERVQUAL، LibQUAL، ACRL |
| 4. تكثير و چاپگر | ISO 11620، SERVQUAL، ACRL |
| **ب) خدمات عمومي** | اعتبارسنجي، LibQUAL، ACRL |
| 1. امانت | اعتبارسنجي،TQM ، ISO 11620، SERVQUAL، LibQUAL، ACRL |
| 2. مرجع | اعتبارسنجي، ACRL |
| 3. اطلاع­رساني (مثل خدمات آگاهي­رساني جاري، اشاعه گزينشي اطلاعات، تابلو اعلانات الكترونيكي و ...) | اعتبارسنجي، TQM، LibQUAL، ACRL |
| 4. مجله‌هاي تخصصي | ISO 11620، LibQUAL |
| 5. مطبوعات (روزنامه­ها، نشريات هفتگي و...) | ISO 11620، LibQUAL |
| **ج) رسانه­هاي غير كتابي** | اعتبارسنجي، ISO 11620 |
| 1. منابع ديداري- شنيداري (بجز لوحهاي فشرده [CD]) | ISO 11620 |
| 2. پايگاه‌هاي اطلاعاتي (مثل Emerald، ScienceDirect و ...) | اعتبارسنجي، ISO 11620، LibQUAL، ACRL |
| 3. اينترنت | اعتبارسنجي،TQM ، ISO 11620، LibQUAL |
| 4. وب سايت كتابخانه | اعتبارسنجي،TQM ، ISO 11620، LibQUAL |
| **د) كارمندان (اعم از كتابداران و همكاران آنها)** | اعتبارسنجي، ISO 11620، SERVQUAL، LibQUAL، ACRL |
| **هـ) سواد اطلاعاتي و آموزش كاربران** | TQM، LibQUAL |

در واقع، شاخصها و زيرمعيارهاي گنجانده شده در جدول 2 را كه از متون مرتبط با سنجش كيفيت عملكرد كتابخانه­هاي دانشگاهي استخراج شده­اند، مي‌­توان به عنوان يك ابزار پيشنهادي كيفيت­سنجي خدمات كتابخانه­هاي دانشگاهي براي پژوهشهاي آتي، قلمداد كرد.

**ب) نويسندگان هسته در حوزة سنجش كيفيت عملكرد كتابخانه­هاي دانشگاهي**

**جدول 3. نويسندگان مرتبط با كيفيت­سنجي در كتابخانه­هاي دانشگاهي**

| **نويسندگان هسته** | **استاندارد و الگوي به كار رفته** |
| --- | --- |
| Williams, 1993; Praditteera, 2001 | **1. اعتبارسنجي** |
| Pritchard, 1995; Creaser, 2001; Laeven and Smit, 2003; Wilson and Town, 2006; Chim, 2007 | **2. معياريابي** |
| Butcher, 1993; Clack, 1993; Jurow and Barnard, 1993; Sirkin, 1993; Tam, 2000; Zhan and Zhang, 2006; Wang, 2006 | **3. TQM** |
| Lundquist, 1997; Praditteera, 2001; Fontana and Sardelli, 2005; Bawden et al., 2005; Derfert-Wolf et al., 2005; Alvarez et al., 2006 | **4.ISO 9000 series** |
| Bellini, 2004; Derfert-Wolf et al., 2005; ISO DIS 11620, 2006 | **5.ISO 11620** |
| Srisa-Ard, 1997; Campbell et al., 1995; Edwards and Browne, 1995; Hoogen and Lemmink, 1993; Kerlin, 2000; Sherikar et al., 2006 | **6. SERVQUAL** |
| Dole, 2002; Sessions et al., 2002; McNeil and Giesecke, 2002; Boykin, 2002; Hitchingham and Kenney, 2002; Feather, 2005; Kyrillidou and Persson, 2006; Kalb, 2007; Moon, 2007 | **7. LibQUAL** |
| ACRL, 2004; Fernekes and Nelson, 2005 | **8.ACRL standards** |
| Poll and te Boekhorst, 1996; Poll et al., 2007 | **9. رهنمودهاي ايفلا** |

با توجه به مرور متون مرتبط ـ پژوهشي و نظري ـ بايد گفت روند انجام چنين بررسيهايي همچنان ادامه خواهد داشت. بويژه، با توجه به پيدايش خدمات الكترونيكي فناوري­محور و ضرورت فراگيري مهارتهاي وابسته، ارزيابي خدمات كتابخانه­هاي دانشگاهي رنگ جدي­تري به خود خواهد گرفت، به طوري كه كنفرانسهايي در اين خصوص، از هم اكنون برنامه­ريزي شده و قرار است در سالهاي آينده برگزار شود. همچنين، براي حركت از استانداردهاي كمّي و سنجش نسبي كيفيت خدمات كتابخانه­هاي دانشگاهي ـ اين سازمانهاي غير انتفاعي ـ توجه به نظرهاي كاربران واقعي خدمات ارائه شده همچون دانشجويان، استادان، كارمندان و نظاير آنها، به مديران و مسئولان تصميم­گيرنده در راستاي رفع نقاط ضعف موجود، تقويت نقاط قوت و اتخاذ راهبردهاي مؤثر براي حركت به سمت كيفيت بهينه، كمك خواهد كرد. به عنوان كلام آخر، كيفيت­سنجي خدمات كتابخانه­هاي دانشگاهي را بايد به عنوان يك «آغاز بي‌­پايان»، تلقي كرد. به بيان ديگر، اين مهم بايد به يك فرهنگ در كتابخانه­هاي دانشگاهي بدل شود به طوري كه سالانه يا در قالب يك برنامه زماني منظم، صورت پذيرد.

**منابع**

ـ درخشان، م. (1384). ارزيابي كيفيت خدمات كتابخانه مركزي سازمان مديريت وبرنامه ريزي كشور. پايان نامه (كارشناسي ارشد)، دانشگاه تربيت مدرس.

ـ ميرغفوري، س.ح. و ف. مكي. (1386)، "ارزيابي سطح كيفيت خدمات كتابخانه‌هاي آموزشي با رويكرد LibQUAL (مورد: كتابخانه­هاي دانشگاه يزد)"، كتابداري و اطلاع­رساني، ج. 10 ش. 1، صص. 61-78.

- ACRL (2004), "Standards for libraries in higher education", available at:[http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibrari es.cfm](http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibrari%20es.cfm)[viewed April 20, 2008].

- Adrial, C. J. and Edgren, J. (2004), "Together we shape better libraries. The Swedish Quality Handbook Project", In 70th IFLA General Conference and Council 22-27 August, Buenos Aires, Argentina.

- Alvarez, C. L. et al (2006), "Application of ISO 9000 in a university library a case study: advantages and disadvantages", In Anderson, K.L. & C. Thiery (eds.). 2006. Information for Responsible Fisheries: Libraries as Mediators: proceedings of the 31st Annual Conference: Rome, Italy, October 10 – 14, 2005. Fort Pierce, FL: International Association of Aquatic and Marine Science Libraries and Information Centers.

- Bawden, D., Petuchovaite, R. & Vilar, P. (2005), "Are we effective? How would we know? Approaches to the evaluation of library services in Lithuania, Slovenia and the United Kingdom", New Library World, Vol. 106 No. 1216/1217, pp. 454-463.

- Bellini, P. (2004), "The trial application of the IS0 11620: library performance indicators at the Library of the University of Trento, Italy", Fifth Northumbria, pp. 48-57.

- Boykin, J. F. (2002), "LibQUAL as a confirming resource", Performance Measurement and Metrics, Vol. 3 No. 2, pp. 74-77.

- Brockman, J. (Ed.) (1997), Quality management and benchmarking in information sector: Revisits of recent research. London: Bowker.

- Butcher, K. S. (1993), "Total quality management: The Oregon State University Library's experience", Journal of Library Administration, Vol. 18 No. 1/2, pp. 45-56.

- Campbell, S.J., Donnelly, M., and Wisniewski, M. (1995), "A measurement of service: using the SERVQUAL model in Stirling, Scottish Libraries, Vol. 50, pp. 10-11.

- Clack, M. E. (1993), "Organizational development and TQM: The Harvard College Library's experience", Journal of Library Administration, Vol. 18 No. 1/2, pp. 29-43.

- Crawford, J. (2003), "Reviewing a program of evaluation in an academic library: the case of Glasgow Caledonian University", Performance Measurement and Metrics, Vol. 4 No. 3, pp. 113-121.

- Derfert-Wolf, L., Gorski, M. M. & Marcinek, M. (2005), "Quality of academic libraries – funding bodies, librarians and users perspective: A Common Project of Polish research libraries on comparable measures", In 71th IFLA General Conference and Council, "Libraries - A voyage of discovery", August 14th - 18th 2005, Oslo, Norway.

- Dole, W. (2002), "LibQUAL and the small academic library", Performance Measurement and Metrics, Vol. 3 No. 2, pp. 85-95.

- Donaldson, J. (1994), "Quality assessment in Scotland", In International Developments in Assuring Quality in Higher Education: selected papers from an international conference, Montreal. 1993 edited by A. Craft. London: Falmer Press.

- Edwards, S., and Browne, M. (1995), "Quality in information services: Do users and librarians differ in their expectations?", Library and Information Science Research, Vol. 17, pp. 163-182.

- EQLIPSE (2005), available at: [http://www.cerlim.ac.uk/ projects/eqlipse](http://www.cerlim.ac.uk/%20projects/eqlipse) [viewed April 20, 2008].

- Feather, C. (2005), "Review of LibQUAL Survey Responses at the Ohio State University Libraries in 2002, 2003, and 2005", available at: oaa.osu.edu/irp/lib\_systems/SSAppendixF.pdf [viewed April 20, 2008].

- Fernekes, B. and nelson, B (2005), "Academic Libraries Using the Standards for College Libraries (2000 edition) and/or Standards for Libraries in Higher Education (2004)", available at: <http://www.ala.org/ala/acrl/aboutacrl/acrlsections/collegelibraries/collpubs/Standards.pdf>[viewed April 20, 2008].

- Fontana, A. I. and Sardelli, A. (2005), "Managing Quality in a National Library The case of the National Central Library of Florence, Italy", In 71th IFLA General Conference and Council, "Libraries - A voyage of discovery", August 14th - 18th 2005, Oslo, Norway.

- Glasgow Caledonian University Library (2005), "Report on the general satisfaction survey conducted at Glasgow Caledonian University Library", available at: [http://www.caledonian.ac.uk/library/ research/gss05.pdf](http://www.caledonian.ac.uk/library/%20research/gss05.pdf) [viewed April 20, 2008].

- Hitchingham, E. E. and Kenney, D. (2002), "Extracting meaningful measures of user satisfaction fro LibQUAL for the university libraries at Virginia Tech, Performance Measurement and Metrics, Vol. 3 No. 2, pp. 48-58.

- Hoogen, H.J.M., and Lemmink, J.G.A.M. (1993), "Measuring services: Quality measurement of services at the library of the State University of Limburg", Open, Vol. 25, pp. 393-397.

- Humphries, A.W., and Naisawald, G.V. (1991), "Developing a quality assurance program for online services", Bulletin of the Medical Library Association, Vol. 79 No. 3, pp. 263 -270.

ISO DIS 11620. 2006. Information and Documentation – Library Performance Indicators.

- Kalb, S. (2007), "LibQUAL survey 2007 at Queen’s University library: Analysis of results", available at: [library.queensu.ca/webir/libqual-2007/2007-LibQUAL-Report.pdf](http://www.aqlibrary.org/library.queensu.ca/webir/libqual-2007/2007-LibQUAL-Report.pdf) [viewed April 20, 2008].

- Kerlin, C.A. (2000), "Measuring student satisfaction with the service processes of selected student educational support services at Everett Community College", Dissertation Abstracts International, Vol. 61 No. 2, 470A.

- Kovel-Jarboe, P. (1996), "Quality improvement: A Strategy for planned organizational change", Library Trends, Vol. 44 No. 3, pp. 605-30.

- Kyrillidou, M. and Persson, A. C. (2006), "The new library user in Sweden: A LibQUAL study at Lund University", Performance Measurement and Metrics, Vol. 7 No. 1, pp. 45-53.

- Kyrillidou, M., and OtConnor, M. (2000), ARL statistics,1998-99. Washington, DC: Association of Research Libraries.

- Juran, J.M. (1989), A history of managing for quality, Milwaukee, Wk ASQO Quality press.

- Jurow, S. and Barnard, S.B. (1993), “Introduction: TQM fundamentals and overview of contents”, Journal of Library Administration, Vol. 18 No. 1/2, pp. 1-13.

- Laeven, H. and Smit, A. (2003), "A project to benchmark university libraries in Netherlands", Library Management, Vol. 24 No. 6/7, pp. 291-304.

- Lundquist, R. (1997), "Quality systems and IS0 9000 in higher education", Assessment & Evaluation in Higher Education, Vol. 22 No. 2, pp. 159-172.

- McNeil, B. and Giesecke, J. (2002), "Using LibQUAL to improve services to library constituents: a preliminary report on the University of Nebraska-Lincoln experience", Performance Measurement and Metrics, Vol. 3 No. 2, pp. 96-99.

- Merriam-Webster's Online Dictionary (2007), "Quality" entry, available at: <http://mw1.merriam-webster.com/dictionary/quality> [viewed April 20, 2008].

- Millson-Martula, C., and Menon, V. (1995), "Customer expectations: Concepts and reality for academic library services", College and Research Libraries, Vol. 56, pp. 33-47.

- Moon, A. (2007), "LibQUAL at Rhodes University Library: An overview of the first South African implementation", Performance Measurement and Metrics, Vol. 8 No. 2, pp. 72-87.

- Murakami, R. (1994), "How to implement IS0 9000", CMA Magazine, Vol.127 No.2, p. 1821.

- Nitecki, D. A. (1995a), "An assessment of the applicability of SERVQUAL dimensions: A customer-based criteria for evaluating quality of services in an academic library", Dissertation Abstracts International, Vol. 56 No. 08, 2918A.

- Nitecki, D.A. (1995b), "User expectations for quality library services identified through application of the SERVQUAL scale in an academic library", Proceedings of the Seventh National Conference of the Association of College and Research Libraries, Pittsburgh, PA, 53-66.

- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, V.A. (1988), "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", Journal of Retailing, Vol. 64, pp. 12-40.

- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, V.A. (1991), "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale", Journal of Retailing, Vol. 67, pp. 420-450.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L. L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research", Journal of Marketing, Vol. 49, pp. 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1994), “Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria”, Journal of Retailing, Vol. 70 No. 3, pp. 201-30.

- Poll, R., te Boekhorst, P. (1996), Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries. IFLA Publications 76. München.

- Poll, R. (2006), "Standardized measures in the changing information environment", Performance Measurement and Metrics, Vol. 7 No. 3, pp. 127-141.

- Poll, R., te Boekhorst, P. & Mundt, S. (2007). Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries. Munchen: Saur.

- Praditteera, M. (2001), "ISO 9000 implementation in Thai academic libraries", PhD dissertation, University of Pittsburgh.

- Pritchard, S. M. (1996), "Determining quality in academic libraries", Library Trends, Vol. 44, pp. 572-594.

- Pritchard, S. M. (1995), "Library benchmarking: Old wine in new bottles?", Journal of Academic Librarianship, Vol. 21 No. 6, pp. 41-8.

- Sessions J. A., Schenck, A. & Shrimplin, A. K. (2002), " LibQUAL at Miami University: a look from outside ARL", Performance Measurement and Metrics, Vol. 3 No. 2, pp. 59-67.

- Sherikar, A., Jange, S. & Sangam, S. L. (2006), "Performance measurement of quality services in academic and research libraries in India", In Sherikar, A., Jange, S., & Sangam, S.L. (2006). Performance Measurement of quality services in academic and research libraries in India. In C. Khoo, D. Singh & A.S. Chaudhry (Eds.), Proceedings of the Asia-Pacific Conference on Library & Information Education & Practice 2006 (A-LIEP 2006), Singapore, 3-6 April 2006 (pp. 61-67). Singapore: School of Communication & Information, Nanyang Technological University.

- Sirkin, A. F. (1993), "Customer service: Another side of TQM", Journal of Library Administration, Vol. 18 No. 1/2, pp. 71 -83.

- Srisa-Ard, S. (1997), "User expectations and perceptions of library service quality of an academic library in Thailand", Dissertation Abstracts International, Vol. 58 No. 08, 2949A.

- Tam, L.W.H. (2000), "Quality management theory and practice: some observations of practices in Australian academic libraries", Library Management, Vol. 21 No. 7, pp. 349-356.

- Turk, N. (2007), "Building a culture of quality assurance in the libraries of the University of Ljubljana", New Library World, Vol. 108 No. 3/4, pp. 177-182.

Van House, N, Weil, B.T. and McClure, C.R. (1990), Measuring academic library performance: a practical approach. Chicago, American Library Association.

- Wang, H. (2006), "From “user” to “customer”: TQM in academic libraries?", Library Management, Vol. 27 No. 9, pp. 606-620.

- White, M.D., and Abels, E. (1995), "Measuring service quality in special libraries: Lessons from service marketing", Special Libraries, Vol. 86, pp. 36-45.

- Williams, D.E. (1993), "Accreditation and the academic library", Library Administration & Management, Vol. 7 No.1, pp. 31-37.

- Wilson, F. and Town, J. S. (2006), "Benchmarking and library quality maturity", Performance Measurement and Metrics, Vol. 7 No. 2, pp. 75-82.

- Zhan, C. and Zhang, H. (2006), "How does a dandelion seed from overseas root and thrive? The successful implementation of TQM in Hainan University Library", Library Management, Vol. 27 No. 6/7, pp. 344-353.

1. بدين وسيله از رهنمودهاي علمي آقايان دكتر علي شكوئي و دكتر سيد وحيد عقيلي سپاسگزاري مي­شود.

2. عضو هيئت علمي گروه كتابداري دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم و تحقيقات تهران babalhavaeji@yahoo.com

3. عضو هيئت علمي گروه كتابداري دانشگاه آزاد اسلامي واحد همدان ali.isfandyari@gmail.com

1. Bawden.

2. Association of Research Libraries.

3. Pritchard.

1. Degree of excellence.

2. Donaldson.

3. Juran.

4. Fitness for purpose.

5. Kovel-Jarboe.

6. Tann.

1. Hernon and Altman.

2. Van House.

3. Calvert and Hernon.

1. Requested materials delay.

2.Attendance.

3. Facilities use rate.

4. Transactions

1. گفتني است، همين پژوهش در سال 2003 نيز انجام گرفته و گزارش شده است. رجوع شود به Crawford, 2003.

2. Usage.

3. Turk

4. University of Ljubljana (Slovenia).

1. Accreditation.

2. Coleman and Jarred.

3. Intellectual.

1. Ebbinghouse.

2. Williams.

3. Benchmarking.

4. [www.asq.org/glossary/b.html](http://www.asq.org/glossary/b.html) [viewed April 20, 2008].

5. Pritchard.

1. Laeven and Smit.

2. Wilson and Town.

3. براي مطالعه بيشتر درباره معياريابي، رجوع كنيد به:

Poll. R. (2007), "Benchmarking with quality indicators: national projects", Performance Measurement and Metrics, Vol. 8 No. 1, pp. 41-53.

4. Total quality management (TQM).

5. Oregon State University.

1. Hainan University

2. Sirkin.

3. Outreach.

1. Fontana and Sardelli.

2. Murakami.

1. Lundquist.

2. Bellini.

3. Trento.

1. Parasuraman.

1. Srisa-Ard.

2. Mahasarakham University.

3. Kerlin.

4. Karnataka.

5. Outcome-based

1. Service affect.

2. Library as place.

3. Personal control.

4. Information access.

1. Association of Research Libraries.

2.Kyrillidou and Persson.

3. Lund University.

4. Rhodes University.

1. Ohio State University

2. Feather.

3. Queen University.

1. Association of College and Research Libraries.

2. Inputs.

3. Outputs.

4. Outcomes.

5. Self-assessments.

1. Fernekes and Nelson.

2. EQLIPSE (Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe)

1. Bulletin Board Service ،اين نظام رايانه‌اي كه در محيط شبكه به‌عنوان مركز اطلاع‌رساني و پيام‌رساني عمل مي‌كند، بعضاً به كاربران امكان مي‌دهد به ‌صورت پيوسته با يكديگر گفتگو كنند، پست الكترونيكي بفرستند، فايلهاي اطلاعاتي را مبادله كنند، به اينترنت متصل شوند، به‌صورت مشترك به پايگاه‌هاي اطلاعاتي دسترسي يابند، و جستجو و بازيابي كنند.

1. IFLA guidelines.

2. براي آشنايي و كسب اطلاعات بيشتر دربارة اين كنفرانسها، رجوع شود به [www.arl.org](http://www.arl.org/)