

معیارهای ارزیابی کیفیت و عمومیت خدمات در کتابخانه های عمومی^۱

دکتر یزدان منصوریان، عضو هیات علمی دانشگاه تربیت معلم تهران

چکیده

آنچه بیش از هر چیز کتابخانه های عمومی را از سایر انواع کتابخانه ها متمایز می کند همگانی بودن جامعه استفاده کننده از آنهاست. کاربران این کتابخانه ها به قشر خاصی محدود نمی شوند و همه اعضاء اجتماع با هر ویژگی و هر سطح علمی جزء جامعه استفاده کننده آنها به شمار می آیند. بنابراین، در تدوین خط مشی ارائه خدمات کتابخانه های عمومی باید نیازهای همه اقشار جامعه مورد توجه قرار گیرد، که البته تحقق این هدف در عمل به سادگی میسر نیست و همواره با دشواریهای فراوانی روبرو خواهد بود. با این حال می توان خدمات این نوع کتابخانه ها را به گونه ای تدوین کرد که اکثریت افراد جامعه و نیازهای آنان را در بر گیرد.

در مقاله حاضر این موضوع مورد توجه واقع شده و معیارهایی برای ارزیابی میزان کیفیت و عمومیت خدمات کتابخانه ها معرفی شده است. چهار رویکرد اصلی در ارزیابی خدمات این کتابخانه ها مورد توجه قرار گرفته که عبارتند از رویکرد های هدف مدار، مدیریت مدار، کتابدار مدار و کاربر مدار. در رویکرد هدف مدار معیارهای ارزیابی بر اساس میزان تامین اهداف از پیش تعیین شده مورد توجه قرار می گیرد. در رویکرد مدیریت مدار خدمات کتابخانه های عمومی بر اساس معیارهای علم مدیریت مثل مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) ارزیابی می شود. در رویکرد کتابدار مدار معیارهای برگرفته از استاندارد حرفه ای کتابداری مثل معیارهای ایفلا مورد توجه می باشد. سرانجام در رویکرد کاربر مدار در واقع این استفاده کنندگان و نیازهای آنهاست که مبنای مقایسه و ارزیابی قرار می گیرد. در این مقاله ضمن معرفی این چهار رویکرد پیشنهاد می شود ترکیبی از چهار رویکرد مذکور را مبنای ارزیابی قرار دهیم تا قضاوت دقیقتری از سنجش خود بدست آوریم. بر این اساس در پایان مقاله معیارهای تکمیلی پیشنهادی در سه محور معرفی شده

^۱ منصوریان، یزدان. (۱۳۸۷). معیارهای ارزیابی عمومیت و کیفیت خدمات کتابخانه های عمومی. شیرازه، سال اول شماره ۳.

است که عبارتند از: (۱) برقراری ارتباط با جامعه استفاده کننده، (۲) در نظر گرفتن نیازهای گروههای خاص، و (۳) فراهم آوری امکان دسترسی عمومی به خدمات و مجموعه کتابخانه.

مقدمه

نقش کتابخانه های عمومی^۲ در آموزش همگانی و توسعه آموزش مادام العمر^۳ بر کسی پوشیده نیست. اهمیت کتابخانه های عمومی در همگانی بودن آنها و ارائه خدمات به همه اقشار جامعه است. مزینانی (۱۳۷۹:۱۹۱) بر اساس اعلامیه رسمی انجمن کتابداران امریکا چندین هدف را برای این نوع کتابخانه ها برشمرده است که از آن جمله می توان به موارد ذیل اشاره کرد:

ک کمک به توسعه و اعتلای دانش، پر کردن اوقات فراغت افراد جامعه به نحوی که باعث بهسازی رفتارهای فردی و اجتماعی آنان شود، کمک به شناخت و درک هنر، کمک به شکوفایی و اعتلای استعدادها و خلاقیت های روحی و ذهنی افراد جامعه، بالا بردن توانایی های افراد جامعه برای انجام امور روزمره، و کمک به فرایند خود آموزی، سواد آموزی و کسب سواد اطلاعاتی^۴. برای تحقق این هدفها وظایفی نیز برای کتابخانه های عمومی پیش بینی شده است. به عنوان نمونه مزینانی (۱۳۷۹:۱۹۲) به برخی از این وظایف اشاره کرده است: تهیه و گردآوری کتاب و سایر منابع کتابخانه ای بر حسب نیاز و تقاضای جامعه، انجام فرایندهای معمول در کتابخانه ها نظیر سازماندهی و اشاعه اطلاعات و سهولت دسترسی، فراهم آوردن تسهیلات فیزیکی و تسهیلاتی که استفاده از منابع کتابخانه را ممکن سازد، و ارائه خدمات جنبی. جالب است که اهمیت کتابخانه های عمومی در برخی از کشورها مانند برخی از کشورهای اروپای شمالی به حدی است که بر اساس قانون این کشورها ارائه خدمات کتابخانه ها به عموم استفاده کنندگان الزامی است (عابد، ۱۳۸۵) و این امر در واقع نشان دهنده اهمیت کتابخانه های عمومی در این جوامع است.

به نقل از دائرة المعارف کتابداری و اطلاع رسانی (ص. ۱۵۱۰) کتابخانه های عمومی با سرمایه عمومی برای استفاده عموم ایجاد می شوند. این کتابخانه ها در انگلستان و سایر نقاط دنیا از قرن هفدهم و هجدهم بر روی عموم باز بوده اند. اما به

^۲ Public Libraries

^۳ Lifelong Learning

^۴ Information Literacy

معنای واقعی کلمه نخستین کتابخانه های عمومی از اواسط قرن نوزدهم در امریکا و انگلستان با انگیزهای فرهنگی و آموزشی برای بهره مندی کارگران ایجاد شدند. بنابراین تا سالیان متمادی به این نوع کتابخانه ها به چشم کتابخانه های طبقه کارگر نگریسته می شد ولی از دهه ۱۹۳۰ با گرایش استفاده طبقه متوسط به کتابخانه ها این مفهوم به تدریج تغییر یافت. (عابد، ۱۳۸۵). عماد خراسانی (۱۳۷۹:۱۲۰) به نقل از بیانیه یونسکو کتابخانه عمومی را مرجعی معتبر برای تجلی آموزش پیگیر و بی پایان همگانی، پیشبرد دانش و فرهنگ عمومی، ارائه رایگان حاصل اندیشه های خلاقانه انسانها، شکوفایی استعدادها و تواناییهای جامعه استفاده کنند معرفی می کند.

البته مقاله حاضر قصد پرداختن به اهداف و وظایف کتابخانه های عمومی را ندارد بلکه تلاش می کند راهکارهایی برای ارزیابی خدمات این کتابخانه ها ارائه دهد. بدیهی است که در منابع موجود هم اهداف و وظایف کتابخانه های عمومی مشخص شده است و هم راهکارهایی برای ارزیابی خدمات آنها یافت می شود. اما آنچه این مقاله را از آثار مشابه متمایز می سازد توجه ویژه آن بر ارائه معیارهای ارزیابی مبتنی بر کیفیت و عمومیت خدمات این کتابخانه هاست. دلیل توجه ویژه مقاله حاضر به این دو جنبه در ارزیابی خدمات کتابخانه های عمومی اعتقاد نویسنده به این دو وجه متمایز کننده کتابخانه های عمومی از سایر انواع کتابخانه هاست. به بیان دیگر آنچه یک کتابخانه را به کتابخانه عمومی تبدیل می کند بیش از هر چیز عمومی و همگانی بودن خدمات و امکانات آن برای افراد جامعه است.

روشهای ارزیابی کتابخانه های عمومی

یکی از دغدغه های متخصصان کتابداری و اطلاع رسانی ارزیابی روشمند و ترجیحا کمیت پذیر خدمات کتابخانه های گوناگون مانند کتابخانه های عمومی است. معمولا هدف از ارزیابی هر کتابخانه شناسایی نقاط قوت و ضعف آن و مقایسه وضع موجود با وضع مطلوب است. بدیهی است هر گونه ارزیابی در هر کتابخانه ای تنها زمانی مفید خواهد بود که به بهبود وضع موجود منجر شود و کتابخانه مورد ارزیابی را به سمت و سویی سوق دهد که به ترمیم بخشها و جنبه هایی که قبلا چندان مورد توجه نبوده است هدایت کند. اما همواره در هر فرایند ارزیابی پرسش اساسی، و در عین حال دشوار، انتخاب موثرترین معیارهای ارزیابی است. تا کنون در منابع مختلف روشهای متعددی برای ارزیابی کتابخانه های عمومی پیشنهاد شده است که در یک تقسیم بندی کلی می توان آنها را به چهار رویکرد هدف مدار، مدیریت مدار، کتابدار مدار و کاربر مدار دسته بندی کرد:

۱. رویکرد هدف مدار^۵

در رویکرد هدف مدار معیار ارزیابی بر اساس سنجش موفقیت کتابخانه های عمومی در تحقق اهداف از پیش تعیین شده اندازه گیری می شود. بر این اساس، از پرسشهایی که در رویکرد هدف مدار بیشتر مورد توجه قرار می گیرند می توان به موارد ذیل اشاره کرد. مثلاً با توجه به این رویکرد باید دید یک کتابخانه عمومی تا چه اندازه در گسترش مهارتهای سواد اطلاعاتی موفق بوده است یا اینکه تا چه حدی توانسته در توسعه یادگیری مادام العمر موثر باشد؟ یا اینکه آیا کتابخانه توانسته است طیف گسترده ای از افراد جامعه را تحت پوشش خدمات خود قرار دهد و رضایت آنان را جلب کند؟

اهمیت این رویکرد توجه به اهداف و آرمانهای کتابخانه است اما دشواری آن مفهومی^۶ بودن معیار های مورد ارزیابی است. مثلاً پاسخ به پرسشهای فوق به راحتی مسیر نیست و لازم است شاخصهای اندازه پذیرتری مطرح شود. از این رو، رویکردهای دیگری نیز مورد استفاده می باشد.

۲. رویکرد مدیریت مدار^۷

در این رویکرد میزان موفقیت کتابخانه عمومی به عنوان یک نهاد عمومی و با معیار های مدیریتی سنجیده می شود. در رویکرد مدیریت مدار خدمات کتابخانه های عمومی بر اساس معیارهای علم مدیریت مثل مدیریت کیفیت فراگیر (TQM^۸) ارزیابی می شود. تا کنون مقالات متعددی در خصوص این شیوه ارزیابی در منابع داخل و خارج از کشور منتشر شده است. با توجه به گستردگی این منابع در اینجا فقط به یکی از نمونه های اخیر اشاره شده و خوانندگان به مطالعه مقاله مذکور و منابع آن ارجاع داده می شوند.

به عنوان مثال، اشرفی ریزی و کاظم پور (۱۳۸۶) به تشریح مدل لایب کوال^۹ و کاربرد آن در ارزیابی خدمات کتابخانه های دانشگاهی پرداخته اند. هرچند مقاله مذکور بر کتابخانه های دانشگاهی تمرکز دارد اما از آنجا که اصول مطرح

^۵ Objective-oriented approach

^۶ Conceptual

^۷ Management-oriented approach

^۸ Total Quality Management

^۹ LibQUAL

شده در این مدل می تواند در اغلب کتابخانه ها مورد توجه واقع شود برای آشنایی با این مفاهیم می توان از مقاله مذکور بهره برد.

۳. رویکرد کتابدار مدار^{۱۰}

در رویکرد کتابدار مدار معیارهای ارزیابی بر اساس اصول و قوانین کتابداری و اطلاع رسانی سنجیده می شود. مثلاً برای ارزیابی منابع کتابخانه پرسشهایی مانند موارد ذیل مطرح است: آیا در مجموع تعداد و تنوع منابع چاپی متناسب با نیازهای بالقوه جامعه استفاده کننده است؟ آیا منابع چاپی (اعم از کتاب و نشریات) روزآمد بوده و ویرایشهای جدید منابع در مجموعه وجود دارد؟ آیا تعداد نسخه های موجود از هر عنوان پاسخگوی نیاز کاربران است؟ آیا خط مشی روشن و مدونی برای گزینش و گردآوری منابع چاپی وجود دارد؟ آیا نسبت متعادل از منابع در موضوعهای مختلف و بر اساس نیاز کاربران وجود دارد؟ آیا منابع موجود از کیفیت لازم برخوردار بوده و به نحو شایسته ای پاسخگوی نیاز کاربران می باشند؟ آیا حجم و کیفیت مجموعه طی سالهای گذشته از رشد قابل قبولی برخوردار بوده است؟ آیا اقدامات حفاظتی برای نگهداری بهینه از منابع موجود اندیشیده شده است؟ آیا منابعی برای کاربران با نیازهای ویژه پیش بینی شده است؟ و آیا منابعی به زبانهای مورد نیاز کاربران وجود دارد؟ آیا مجموعه موجود انعکاس دهنده انتشارات جاری در حوزه های مورد نیاز جامعه استفاده کننده می باشد؟

۴. رویکرد کاربر مدار^{۱۱}

در این رویکرد کاربران کتابخانه و نیازهای آنان در کانون توجه ارزیابی قرار دارد. پرسشهایی که معمولاً بر اساس این رویکرد مطرح می شود عبارتند از: آیا دوره های آموزشی مستمری برای بهبود مهارتهای سواد اطلاعاتی کاربران پیش بینی شده است؟ آیا گامهایی برای گسترش یادگیری مادام العمر و توسعه رویکرد یادگیری مستقل برداشته شده است؟ آیا امکاناتی برای ارائه بازخورد به کاربران درباره مهارتهای سواد اطلاعاتی آنان وجود دارد؟ یا امکانات سخت افزاری و نرم افزاری لازم برای آموزش مهارتهای اطلاع یابی برای کاربران وجود دارد؟ آیا کتابخانه با تولید بروشورهای راهنما کاربران را نسبت به مجموعه و خدمات موجود آگاه می سازد؟ آیا کتابخانه با انتشار خبرنامه کاربران

¹⁰ Expertise-oriented approach

¹¹ Naturalistic and participant -oriented approach

را نسبت به رخدادهای جاری مطلع می سازد؟ آیا کتابخانه تدابیری برای جذب کاربران جدید اندیشیده است؟ آیا مدیر کتابخانه نسبت به وظیفه آموزشی کتابداران در ارتقاء سواد اطلاعاتی جامعه استفاده کننده آگاهی لازم را دارد؟ آیا کتابخانه تدابیری برای تسهیل فرایند یادگیری مهارت‌های سواد اطلاعاتی اندیشیده است؟

رویکرد ترکیبی

نویسنده این مقاله معتقد است ترکیبی از رویکردهای فوق می تواند امکان ارزیابی مناسبتری در اختیار ما قرار دهد. ضمناً علاوه بر معیارهایی که در چهار رویکرد قبلی ذکر شد موارد دیگری نیز در این مقاله معرفی می شود. از این رو در مقاله حاضر به منظور افزایش جامعیت معیارهای ارزیابی ترکیبی از معیارها و رویکردهای فوق مورد توجه قرار گرفته است و بر این اساس جدولهای ذیل برای ارزیابی مقدماتی میزان کیفیت و عمومیت خدمات در کتابخانه های عمومی پیشنهاد می شود.

معیارهای معرفی شده در این مقاله به گونه است که می تواند به راحتی توسط کتابداران شاغل در هر کتابخانه عمومی مورد توجه قرار گیرد. بدیهی است که هر یک از معیارهای معرفی شده در این مقاله می تواند به معیارهای خاصتری ریز شود و برای هر یک شاخصهایی اندازه پذیرتری معرفی گردد. با این حال معیارهای پیشنهاد شده می تواند تصویری کلی از کتابخانه عمومی مورد ارزیابی را در اختیار کتابداران قرار دهد.

سه محوری که به عنوان تکمیل موارد قبلی در این مقاله مورد توجه واقع شده است عبارتند از: ۱. برقراری ارتباط با جامعه استفاده کننده، ۲. در نظر گرفتن نیازهای گروههای خاص، ۳. فراهم آوری امکان دسترسی عمومی به خدمات و مجموعه کتابخانه. بدیهی است که در مواردی امکان مشاهده نوعی همپوشانی بین موارد مطرح شده در این سه محور و رویکردهای قبلی دیده می شود. با این حال مقاله حاضر فقط قصد دارد با طرح این سه محور تکمیلی اهمیت آنها را در کتابخانه های عمومی نشان دهد.

جدول ۱ به معرفی معیارهای ارزیابی میزان موفقیت کتابخانه در برقراری ارتباط با جامعه استفاده کننده می پردازد. محورهای طرح شده در این جدول همگی به نحوی به تعامل کتابخانه به عنوان یک نهاد عمومی و اجتماعی با جامعه استفاده کننده از آن مرتبط است. جدول ۲ به معیارهای ارزیابی میزان موفقیت کتابخانه در ارتباط با نیازهای گروههای

خاص مربوط می شود. از آنجا که قرار است همه افشار اجتماع تحت پوشش خدمات کتابخانه های عمومی قرار گیرند لازم است خدمات ارائه شده به نحوی باشد که همه آن گروههایی که به هر دلیل در یک جامعه در اقلیت هستند یا ویژگی خاصی دارند نیز مورد توجه باشند.

جدول ۳ به معیارهای ارزیابی میزان موفقیت کتابخانه در فراهم آوری امکان دسترسی عمومی به خدمات و مجموعه کتابخانه می پردازد. از آنجا که دسترسی آسان، سریع و رایگان جزء لاینفک اهداف کتابخانه های عمومی است بنابراین لازم است با تدوین معیارها و شاخصهایی اندازه پذیر به ارزیابی این ویژگیها پرداخت. این جدول چند نمونه از مهمترین معیارها را مطرح می کند.

جدول ۱. معیارهای ارزیابی میزان موفقیت کتابخانه در برقراری ارتباط با جامعه استفاده کننده

ردیف	ویژگی مورد ارزیابی	امتیاز				
		۱	۲	۳	۴	۵
۱	آیا کتابخانه توانسته است به طور کلی در ایجاد محیطی آرام و دلپذیر برای جذب کاربران خود موفق باشد؟					
۲	آیا در کتابخانه فضایی حاکم است که کاربران رغبتی برای بازگشت دوباره به کتابخانه داشته باشند؟					
۳	آیا فرایند عضویت در کتابخانه به سادگی، به سرعت و به رایگان میسر است؟					
۴	آیا کتابخانه امکانی را برای دریافت نظرات کاربران نسبت به خدمات خود در نظر گرفته است؟					
۵	آیا تعامل سازنده ای بین کتابخانه و ساکنان محله های اطراف آن وجود دارد؟					
۶	آیا کتابخانه اطلاعات و آمار دقیقی در خصوص ویژگیهای جامعه استفاده کننده در اختیار دارد؟					
۷	آیا کتابخانه تمهیداتی برای ترغیب افراد به عضویت در کتابخانه اندیشیده است؟					
۸	آیا کتابخانه رویکردی تشویق کننده برای جذب کاربران جدید بویژه از میا افرادی که کمتر به کتابخانه مراجعه می کنند اتخاذ کرده است؟					
۹	آیا شرایط عضویت در کتابخانه به گونه ای است که امکان عضویت بیشترین تعداد کاربران را از میان جامعه استفاده کننده فراهم کند؟					

جدول ۲. معیارهای ارزیابی میزان موفقیت کتابخانه در نظر گرفتن نیازهای گروههای خاص

ردیف	ویژگی مورد ارزیابی	امتیاز				
		۱	۲	۳	۴	۵
۱	آیا کتابخانه تسهیلاتی برای استفاده نابینایان و کم بینایان تدارک دیده است؟					
۲	آیا کتابخانه اقداماتی برای ناشنویان و نیازهای خاص آنان پیش بینی کرده است؟					
۳	آیا کتابخانه توانسته است تمهیدات لازم را برای ورود و استفاده معلولان حرکتی در نظر گرفته است؟					
۴	آیا به زبانهای بومی و محلی ساکنان اطراف کتابخانه منابعی در کتابخانه وجود دارد؟					
۵	آیا کتابخانه از نیازهای گروههای خاصی که با آن در ارتباط هستند آگاه است؟					
۶	آیا کتابخانه شناخت کافی نسبت به ویژگیهای گوناگون اقلیتهای قومی و زبانی در اطراف خود دارد؟					
۷	آیا کتابخانه با توجه به سنتها و رسوم محلی منطقه خود امکاناتی برای ترغیب کاربران خود اندیشیده است؟					
۸	آیا کتابخانه از گروههای خاص در ارتباط با نیازهای ویژه ای که دارند نظر خواهی می کند؟					
۹	آیا کتابخانه تمهیداتی برای کمک به تقویت سواد نوسودان بزرگسال و جلوگیری از بازگشت آنان به بیسوادی اندیشیده است؟					

جدول ۳. معیارهای ارزیابی میزان موفقیت کتابخانه فراهم آوری امکان دسترسی عمومی به خدمات و مجموعه کتابخانه

ردیف	ویژگی مورد ارزیابی	امتیاز				
		۱	۲	۳	۴	۵
۱	آیا کتابخانه به صورت قفسه باز اداره می شود و محدودیتی برای دسترسی کاربران به منابع وجود ندارد؟					
۲	آیا ساعات باز بودن کتابخانه کافی و متناسب با نیاز کاربران است؟					
۳	آیا امکان امانت، درخواست، رزرو و تمدید از طریق سایت یا تلفن وجود دارد؟					
۴	آیا خدمات مرجع حضوری در کتابخانه ارائه می شود و این خدمات از چه کیفیتی برخوردار است؟					
۵	آیا خدمات مرجع تلفنی یا الکترونیکی ارائه می شود و این خدمات از چه کیفیتی برخوردار است؟					
۶	آیا خدمات جانبی مثل تکثیر در کتابخانه ارائه می شود و این خدمات از چه کیفیتی برخوردار است؟					
۷	آیا کتابخانه با سایر کتابخانه های همتراز در سطح محلی، شهری و ملی ارتباطی موثر و مستمر دارد؟					
۸	آیا کتابخانه مجهز به فهرست رایانه ای است و این امکان به نحوی است که مورد استفاده عموم کاربران قرار گیرد؟					
۹	آیا کتابخانه دارای نشانی پست الکترونیکی و وب سایت است و این سایت اطلاعات لازم و روزآمد مرتبط با کتابخانه را در اختیار کاربران قرار می دهد؟					

نتیجه

آنچه در این مقاله آمد مقدمه ای بود بر ارزیابی میزان کیفیت و عمومیت خدمات کتابخانه های عمومی و فراخوانی برای پژوهش بیشتر در این خصوص. بنابراین، مقاله حاضر بیش از آنکه پاسخی برای این موضوع باشد طرح آن در مجامع کتابداری کشور و جلب توجه پژوهشگران نسبت به اهمیت این موضوع است. بی تردید نویسنده این اثر هیچ ادعایی نسبت به جامعیت معیارهای معرفی شده ندارد و معتقد است که برای بررسی بیشتر محورهای طرح شده در اینجا می توان معیارهای مذکور را در پژوهشهای بعدی مورد مطالعه دقیقتر قرار داد. با این حال، اهمیت معیارهای مطرح شده در این مقاله در دو ویژگی آن قابل خلاصه کردن است. نخست آنکه در نظر گرفتن این معیارها می تواند تصویری کلی و مقدماتی از کتابخانه های مورد ارزیابی فراهم آورد که خود مقدمه ای بر بررسیهای بیشتر و دقیقتر باشد. دوم آنکه معیارهای معرفی شده می تواند به سادگی توسط همه علاقه مندان مورد توجه واقع شود و استفاده از آنها در عمل دشوار نیست.

منابع

۱. اشرفی ریزی، حسن و کاظم پور، زهرا. (۱۳۸۶). مدل لایب کوال و کاربرد آن در کتابخانه های دانشگاهی. فصلنامه کتاب. دوره ۱۸، شماره ۲. ص. ۱۹۷-۲۱۴.
۲. تاج آبادی، رضا. (۱۳۸۶). نقش کتابخانه های عمومی در عدمن بازگشت نوسواندان به دوران بی سواد و تقویت سواد آنها. فصلنامه کتاب. دوره ۱۸، شماره ۱. ص. ۱۶۷-۱۸۴.
۳. عابد، نصرت الله. (۱۳۸۵). دائرة المعارف کتابداری و اطلاع رسانی. مدخل کتابخانه های عمومی جلد دوم. تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
۴. عماد خراسانی، نسرين دخت. (۱۳۷۹). خدمات عمومی کتابخانه و روشهای آن. تهران: نشر کتابدار.
۵. مزینانی، علی. (۱۳۷۹). کتابخانه و کتابداری. تهران: سمت - سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها.

2. Lynch, B. (1998a). Measurement and evaluation of public libraries. IFLA 64th. [Online] <http://www.ifla.org/IV/ifla64/> [Last accessed 11 March 2008]
3. Orr, R. H. 1973. Measuring the Goodness of Library Services: a General Framework for Considering Quantitative Measures. *Journal of Documentation*. Vol. 29 No. 3 pp. 315–32.
4. Revisions of IFLA Guidelines for Public Libraries. (2000). [Online] <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm> [Last accessed 11 March 2008]