

# سهم کیفیت خدمات و خرسندی کاربران در ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی: مطالعه‌ای از جنس مردم‌نگاری خودنوشت

دکتر یزدان منصوریان

دانشیار دانشگاه خوارزمی

mansourian@khu.ac.ir

## چکیده

مقاله حاضر با روش مردم‌نگاری خودنوشت یا خود-مردم‌نگاری<sup>۱</sup> تدوین شده، و پانزده سال (۱۳۷۶-۱۳۹۱) تجربه نویسنده را درباره ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ترسیم می‌کند. در این روش - که ترکیبی از زندگی‌نامه خودنوشت و مردم‌نگاری است - حافظه و تجربه محقق منبع اصلی گردآوری و تحلیل داده‌هاست. به این ترتیب محقق تلاش می‌کند این تجربه را - که در ارتباط مستقیم با موضوع مطالعه است - مورد بازبینی و تحلیل قرار دهد، البته محدودیتی در استفاده از منابع مرتبط دیگر ندارد. در مقاله حاضر، نویسنده تجربه خود را در قالب نقش‌هایی که در این زمینه داشته ارزیابی کرده و در نهایت به جمع‌بندی و تفسیری مبتنی بر رخداد‌های واقعی رسیده است. او در این مدت نقش‌های متفاوتی داشته که عبارتند از: کاربر کتابخانه، دانشجوی علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کتابدار مرجع و مسئول بخش اطلاع‌رسانی، دانشجوی اعزامی به خارج از کشور، کتابدار آموزشی و دانشگاهی و دانشگاهی، مدرس علم اطلاعات و دانش‌شناسی، راهنما و مشاور پایان‌نامه، داور مجلات تخصصی، عضو هیئت مدیره انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران و مسئول کمیته پژوهش این انجمن، عضو شورای کتابخانه دانشگاه، سرپرست مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، عضو کمیته‌های تخصصی این رشته، و مدیر کتابخانه مرکزی دانشگاه خوارزمی. نویسنده در این مقاله کوشیده است تجربه‌های خود را در این مدت و از منظرهای مختلف بازبینی کند، تا تصویری تازه از مفهوم ارزیابی کتابخانه‌ها ترسیم شود. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که فرایند ارزیابی کتابخانه‌ها دچار نوعی پراکندگی و گسست محتوایی است که متخصصان این رشته را در رسیدن به توافقی جامع با دشواری مواجه ساخته است. با این حال، وجود برخی از زمینه‌های مشترک نظیر باور به ضرورت ارزیابی مستمر و تأکید بر اهمیت استانداردسازی نقاط مشترکی است که می‌تواند مبنای اقدامات موثری در آینده باشد. ضمن آنکه سیطره کمی‌گرایی در این عرصه و فقدان مطالعات کیفی عمیق دانش موجود درباره محتوا و مدل‌های ارزیابی را با نوعی سطحی‌نگری و تعمیم‌پذیری شتابزده همراه ساخته است، که برای رفع آن باید زمینه لازم برای گسترش مطالعات کیفی فراهم آید. ضمن آنکه گاه در فرایند ارزیابی جای شاخص‌های مورد مطالعه عوض می‌شود. مثلاً بجای آنکه کیفیت خدمات را بسنجیم، در عمل رضایت کاربران را می‌سنجیم. هر چند مفاهیمی مثل این دو با هم در ارتباطند، اما تفکیک و تمایز آنها بسیار مهم است. چه بسا کاربرانی که تجربه استفاده از خدمات ممتاز اطلاع‌رسانی را ندارند، امتیاز بالایی به خدمات معمولی و متوسط یک کتابخانه بدهند. اما این امتیاز بالا - هرچند در جای خود بسیار ارزشمند است - اما نباید الزاماً به معنای مطلوبیت بالا در عملکرد کتابخانه تعبیر شود.

**کلیدواژه:** ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی؛ محتوای ارزیابی؛ مدل‌های ارزیابی؛ مردم‌نگاری خودنوشت.

<sup>1</sup> Autoethnography

یکی از مباحث بنیادی در علم اطلاعات و دانش‌شناسی - که همواره قرار است به نتایجی کاربردی ختم شود - ارزیابی خدمات کتابخانه‌هاست. ظاهراً این ارزیابی نباید کار دشواری باشد، زیرا معمولاً در هر حرفه و رشته استانداردهایی وجود دارد که امکان سنجش‌های مختلف را فراهم می‌آورد. بنابراین، کافی است متغیرهای مورد بررسی را با این استانداردها مقایسه کنیم. اما درباره کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به چهار دلیل این ارزیابی به مراتب دشوارتر از آن است که به نظر می‌رسد.

نخست آنکه کتابخانه‌ها بر اساس نوع خدمات، جامعه کاربران، دامنه جغرافیایی، نوع منابع، اهداف و چگونگی ارائه خدمات بسیار متنوعند، و به رغم شباهت‌هایی که دارند نمی‌توان درباره همه آنها با یک استاندارد یکسان قضاوت کرد. منصوریان (۱۳۸۹) در یک تقسیم‌بندی ساده کتابخانه‌ها را به ۹ گروه اصلی تقسیم کرده که در درون آن ۸۶ نوع کتابخانه قابل طبقه‌بندی است. حتی اگر مواردی از همپوشانی میان ساختار و ماهیت این مراکز وجود داشته باشد، باز هم تنوع موجود بیش از آن است که به سادگی بتوان کتابخانه‌های مختلف را با ابزاری واحد سنجید. مثلاً بدیهی است که مولفه‌های مورد نیاز برای سنجش عملکرد کتابخانه‌ای عمومی با آنچه برای کتابخانه‌ای دانشگاهی مورد نیاز است، متفاوت خواهد بود.

دشواری دوم یافتن همین مولفه‌ها و شاخص‌ها برای ساخت استانداردهاست. چگونگی یافتن متغیرهای اصلی و فرعی در این ارزیابی و رتبه‌بندی آنها آسان نیست. مثلاً هرچند محور همه خدمات کتابخانه به عنوان نهادی فرهنگی و اجتماعی نیاز کاربران است، اما تشخیص این نیاز و پاسخ به آن کار ساده‌ای نیست. حتی در بسیاری از موارد شناخت نیاز اطلاعاتی کاربران برای خودشان چندان روشن نیست و نمی‌توان انتظار داشت که کتابداران با چند پرسش مقدماتی این نیاز را تشخیص دهند، و مناسبترین منابع را برای رفع آن در اختیارشان گذارند. زیرا حتی مسئله‌ای بنیادی به نام «ربط<sup>۲</sup>» پیچیده‌تر از آن است که پاسخی روشن برای آن وجود داشته باشد. مطالعه آثار پروفیسور «تفکو ساراسویچ»<sup>۳</sup> - استاد دانشگاه راتگرز آمریکا که در ۳۰ سال گذشته مقالات ارزشمندی درباره ماهیت ربط منتشر کرده است - پیچیدگی مبحث ربط را بیشتر آشکار می‌سازد (ساراسویچ، ۱۹۷۵، ۲۰۰۶ و ۲۰۰۷).

بنابراین، وقتی هنوز ماهیت و وجوه مختلف پدیده ربط روشن نیست، چگونه می‌توان با اطمینان از درصد ربط منابع ارائه شده به کاربران سخن گفت. هر چه در این زمینه گفته شود در خوش‌بینانه‌ترین شکل فقط قضاوتی لحظه‌ای از ربط نسبی است که تبدیل آن به عدد و رقم پشتوانه محکمی ندارد. ضمن آنکه اغلب مولفه‌های مورد نظر در ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها بیشتر ذهنی و کیفی هستند و به کمیت در آوردن آنها خود مسئله‌ای جداگانه است. مثلاً مولفه‌ای مانند آرامش کاربر در کتابخانه، حس همدلی کتابداران با او، و میزان سودمندی خدمات از جمله مولفه‌های کیفی‌اند که سنجش هر یک مستلزم دقت بسیار است.

مشکل سوم پس از رسیدن به توافق درباره مولفه‌های ارزیابی آشکار می‌شود و آن وزن‌دهی به این متغیرهاست. مثلاً اگر بر سر دو متغیر میزان ربط منابع با نیاز کاربر و سرعت دسترسی به خدمات توافقی میان متخصصان حاصل شود، آنگاه کدامیک مهم‌ترند؟ آیا اگر کاربران برای دسترسی به اطلاعات کاملاً مرتبط ساعت‌ها منتظر بمانند و ناچار باشند انبوهی از منابع را جستجو کنند، کتابخانه موفق‌تر است، یا اگر مثل موتور جستجوی گوگل به سرعت انبوهی از منابع در اختیارشان قرار

<sup>2</sup> Relevance

<sup>3</sup> Tefko Saracevic (<http://comminfo.rutgers.edu/~tefko/>)

دهد که ترکیبی از اطلاعات مرتبط و بی‌ربط است. حال اگر متغیر سومی مثل «سهولت دسترسی» به این معادله اضافه شود، آنگاه با ماتریس پیچیده‌ای روبرو خواهیم شد که ترکیبی از سناریوهای مختلف در آن قابل تصور است.

چالش چهارم ناشی از چگونگی گردآوری و تحلیل داده‌هاست. محققان مختلف دیدگاه‌ها و نگرش‌های متفاوتی در این زمینه دارند. برخی از آنان در مثلث کتابخانه، محصول و مشتری بیشتر بر فرایند ارائه خدمات تاکید دارند و برخی دیگر که رویکردی نتیجه‌گرا دارند، و در جستجوی شناخت فرآورده نهایی حاصل از این خدماتند. گروهی کتابخانه را سازمانی دانش‌محور و یادگیرنده می‌دانند و طرفدار خلاقیت و نوآوری در ارائه خدماتند و گروهی دیگر بیشتر تمایل دارند خدمات خود را در چارچوب مدل‌های ارزیابی و منطبق بر معیارهای این مدل‌ها تنظیم کنند. تعدادی از محققان این رشته نیز از مبانی علم مدیریت و بازاریابی کمک می‌گیرند و تلاش می‌کنند در مقابل کتابخانه سنتی که آن را ایستا می‌دانند، کتابخانه پویا و چالاک‌ی ایجاد کنند که منطبق با معیارهایی همچون شخصی‌سازی خدمات، ارزش‌افزایی و رقابت‌پذیری باشد. منصوریان (۱۳۸۷ الف) به چهار طیف از مطالعات اشاره کرده است: رویکرد هدف‌مدار، مدیریت‌مدار، کتابدارمدار و کاربرمدار. در رویکرد هدف‌مدار معیار ارزیابی بر اساس سنجش موفقیت کتابخانه‌ها در تحقق اهداف از پیش تعیین شده اندازه‌گیری می‌شود. مثلاً اینکه یک کتابخانه تا چه اندازه در گسترش مهارت‌های سواد اطلاعاتی موفق بوده یا اینکه تا چه حدی توانسته در توسعه یادگیری مادام‌العمر موثر باشد. در رویکرد مدیریت‌مدار میزان موفقیت کتابخانه به عنوان یک سازمان و با معیارهای مدیریتی نظیر «مدیریت کیفیت فراگیر» سنجیده می‌شود. در رویکرد کتابدارمدار معیارهای ارزیابی بر اساس اصول و قوانین علم اطلاعات و دانش‌شناسی سنجیده می‌شود. مثلاً آیا در مجموع تعداد و تنوع منابع چاپی متناسب با نیازهای بالقوه جامعه استفاده‌کننده است؟ آیا منابع چاپی روزآمدند و ویرایش‌های جدید منابع در مجموعه وجود دارد؟ آیا تعداد نسخه‌های موجود از هر عنوان پاسخگوی نیاز کاربران است؟ آیا حجم و کیفیت مجموعه طی سال‌های گذشته از رشد قابل قبولی برخوردار بوده است؟ آیا مجموعه موجود انعکاس‌دهنده انتشارات جاری در حوزه‌های مورد نیاز جامعه کاربران است. در رویکرد کاربرمدار کاربران کتابخانه و نیازهای آنان در کانون ارزیابی قرار دارد. پرسش‌هایی که معمولاً بر اساس این رویکرد مطرح می‌شود عبارتند از: آیا دوره‌های آموزشی مستمری برای بهبود مهارت‌های سواد اطلاعاتی کاربران پیش‌بینی شده است؟ آیا امکانی برای ارائه بازخورد به کاربران درباره مهارت‌های سواد اطلاعاتی آنان وجود دارد؟ آیا کتابخانه با تولید بروشورهای راهنما کاربران را نسبت به مجموعه و خدمات موجود آگاه می‌سازد؟ آیا کتابخانه تدابیری برای جذب کاربران جدید اندیشیده است؟

در چنین شرایطی، مقاله حاضر تلاش می‌کند با مروری بر این فرصت‌ها و چالش‌ها تصویری روشن‌تر در این زمینه ارائه کند که امید است با مطالعاتی که بر این اساس در آینده انجام خواهد شد، میزان سودمندی آن مورد آزمون قرار گیرد. اما در ابتدا لازم است مسیری که نویسنده این اثر پیموده است از طریق لنزی به نام «مردم‌نگاری خودنوشت»<sup>۴</sup> یا «خود-مردم‌نگاری» بررسی شود تا مبنای این تحلیل بیشتر مشخص گردد.

## روش پژوهش

مردم‌نگاری خودنوشت یکی از روش‌های پژوهش کیفی با ماهیت روایی و حکایی<sup>۵</sup> است که در آن اطلاعات و داده‌های مورد بررسی مبتنی بر زندگی‌نامه خود محقق و در ارتباط با پدیده مورد مطالعه است. به این معنا که محقق بجای مصاحبه با گروه هدف یا مشاهده تعامل اجتماعی آنان به واکاوی و بازبینی تجربه زیسته خود درباره پدیده مورد مطالعه می‌پردازد.

<sup>۴</sup> Autoethnography

<sup>۵</sup> Narrative Inquiry

در این روش که در آن داده‌های تحقیق بیشتر صورت روایتی بیان می‌شود، فقط منبع گردآوری داده‌ها متفاوت است، اما چگونگی تحلیل داده‌ها شبیه سایر روش‌های کیفی است. این روش عنوان خود را از ترکیب زندگی‌نامه‌خودنوشت و مردم‌نگاری گرفته است که نخستین بار محقق به نام هایانو<sup>۶</sup> در سال ۱۹۷۹ آن را مطرح کرد (هایانو، ۱۹۷۹). از آن پس همین روش در منابع مختلف با عناوین متفاوتی نظیر حکایت شخصی<sup>۷</sup>، مردم‌نگاری شخصی<sup>۸</sup>، مردم‌نگاری بومی<sup>۹</sup>، مردم‌نگاری تأملی<sup>۱۰</sup> و زندگی‌نامه‌نویسی انتقادی<sup>۱۱</sup> معرفی شده است (الیس و باچنر، ۲۰۰۰ و ۲۰۰۶).

فلسفه‌ای که مبنای این روش را تشکیل می‌دهد مبتنی بر این واقعیت است که اگر پژوهشگر به عنوان عضوی از جامعه مورد مطالعه باشد و پدیده مورد بررسی را می‌شناسد، در این صورت دسترسی مستقیم و بی‌واسطه‌ای با داده‌هایی واقعی دارد که می‌تواند مبنای تحلیل قرار گیرد. تفاوت این روش با زندگی‌نامه‌نویسی خودنوشت در این است که بر خلاف یک زندگی‌نامه معمولی که شامل طیف وسیعی از رخدادها، مختلف است، در این روش محقق فقط به توصیف و تفسیر تجربه خود درباره یک پدیده فرهنگی و اجتماعی خاص می‌پردازد. به این ترتیب وجه روایتی آن نسبت به سایر مطالعات کیفی برجسته‌تر است (کلندینین و کنلی، ۲۰۰۰). برای گردآوری داده‌های مورد نیاز در این مطالعات پژوهشگر ضمن مراجعه و یادآوری خاطرات خود به تمام یادداشت‌ها، نوشته‌ها، نامه‌ها، دفترچه‌های خاطرات، تصاویر و مقالات و کتاب‌های پیشین خود و دیگران در این زمینه مراجعه می‌کند که اصطلاحاً «متون میدانی»<sup>۱۲</sup> خوانده می‌شوند. به این ترتیب عملاً محدودیتی در نوع داده‌ها وجود ندارد و این محقق است که تصمیم می‌گیرد چگونه از منابعی که در اختیار دارد برای رسیدن به درک و شناختی عمیق‌تر از پدیده مورد مطالعه برسد.

آنچه در این روش انجام می‌شود همچون گفتگوی درونی است که به محقق اجازه می‌دهد بدون واسطه به تصویری روشن از تجربه‌ای زیسته که خود در ساخت آن مشارکت داشته دسترسی یابد و خود را در آینه‌ای جدید ببیند (رودریگز و رایو، ۲۰۰۲). انتخاب داده‌های لازم برای چنین مطالعه‌ای همچون سایر روش‌های کیفی هدفمند و گزینشی<sup>۱۳</sup> است و گردآوری و تحلیل داده‌ها نیز همزمان صورت می‌گیرد. منظور از داده‌های هدفمند و گزینش شده این است که محقق بر اساس محور اصلی مطالعه خود سعی می‌کند در درون مجموعه داده‌هایی که در اختیار دارد، مرتبط‌ترین و مناسب‌ترین موارد را انتخاب کند. جالب است که فرایند نگارش و بازنویسی خاطرات محقق خود زمینه‌ای برای توصیف و تحلیل داده‌هاست و به شناخت بیشتر محقق کمک می‌کند (ولکات، ۲۰۰۱).

یکی دیگر از امتیازهای مردم‌نگاری خودنوشت توان رهایی‌بخشی<sup>۱۴</sup> آن برای عبور از قالب‌های معمول و متداول نگارش علمی است. به این معنا که محقق می‌تواند با کمی نوآوری و خلاقیت ساختار تازه‌ای برای ارائه یافته‌های پژوهش خویش عرضه کند. در نتیجه علاوه بر محقق که از این امتیاز برخوردار است، خوانندگان گزارش این مطالعات نیز فرصتی برای مطالعه مطالب علمی در ساختاری متفاوت خواهند داشت. بر این اساس، در مقاله حاضر ساختار مطالب بر اساس توالی زمانی

<sup>6</sup> Hayano

<sup>7</sup> Personal Narratives

<sup>8</sup> Personal Ethnography,

<sup>9</sup> Indigenous Ethnography

<sup>10</sup> Reflexive Ethnography

<sup>11</sup> Critical Autobiography

<sup>12</sup> Field Texts/Field Notes

<sup>13</sup> Purposive and Selective Data

<sup>14</sup> Emancipation

رخدادها و همچنین نقشی که نویسندگان درباره موضوع این مطالعه در پانزده سال گذشته ایفا کرده، تدوین شده است. البته در هر بخش استنادهایی به آثار مرتبط در این زمینه ارائه شده تا ضمن مستندسازی و کمک به تبیین مباحث، آثار مرتبط نیز به خوانندگان معرفی شود.

## ارزیابی کتابخانه از منظرهای مختلف

سال ۱۳۷۶ بود و من تازه با رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی آشنا شده بودم. حرفه‌ای کهن که امروز با عنوان جدید «علم اطلاعات و دانش‌شناسی» شناخته می‌شود. هرچند آشنایی من با نهاد اجتماعی کتابخانه به سال‌های کودکی و عضویت در کتابخانه کانون پرورشی کودکان و نوجوانان؛ و همچنین سال‌های نوجوانی و استفاده از کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی باز می‌گشت. اما آشنایی با این رشته در سال ۱۳۷۶ برایم نقطه عطفی بود و آن را به عنوان نقطه شروع این مقاله انتخاب می‌کنم. البته استفاده مستمر از کتابخانه‌های دو دانشگاه گیلان و مازندران در سال‌های تحصیل در دوره کارشناسی زراعت و اصلاح نباتات (۱۳۷۰-۱۳۷۴) را نیز باید به این تجربه بیافزایم.

تجربه سال‌های کودکی، نوجوانی و دانشجویی از کتابخانه‌های عمومی، آموزشگاهی و دانشگاهی را به عنوان دوره‌ای که کاربر کتابخانه بودم در نظر می‌گیرم. در این دوره کتابخانه برایم محیطی کاملاً جدی و سرشار از مقررات لازم‌الاجرا بود که تخطی از هر یک می‌توانست به محرومیت از خدمات آن منجر شود. البته این نگرانی بیش از آنکه واقعی باشد، ناشی از ناآگاهی از ماهیت و فلسفه وجودی کتابخانه به عنوان نهادی فرهنگی و اجتماعی بود.

وجود کتابخانه به همان شکل که بود عالی و خودبسنده به نظر می‌رسید. محلی برای گردآوری آثاری ارزشمند که از قضا ما هم می‌توانستیم به بخشی از آن، و البته در قالب مقرراتی که جای چون و چرا ندارد دسترسی داشته باشیم. اجازه استفاده از منابع برای نوعی امتیاز ویژه محسوب می‌شد. بنابراین، در چنین شرایطی برای استفاده از کتابخانه حقی برای خودم قائل نبودم که امکان ارزیابی خدمات آن را داشته باشم. اگر اجازه استفاده از کتابخانه را داشتم لطفی بود که شامل حالم شده بود. اساساً در مدرسه و دبیرستانی که تحصیل کرده بودم، نیز هرگز سخنی از نهادی به نام کتابخانه به میان نیامده بود. معلمان این مقاطع همواره مروج و طرفدار کتاب درسی بودند. اصلاً مطالعه کتاب‌های غیر درسی موضوعیت نداشت، که برای ترویج آن استفاده از کتابخانه توصیه شود. هر چه خاطرات دوران تحصیل را بیشتر می‌کاوم کمتر به یاد و خاطره‌ای بر می‌خورم که یکی از معلمان مرا به مراجعه و عضویت در کتابخانه‌ای تشویق کرده باشد. شاید هم بوده و امروز فراموش کردم.

اما به خوبی به خاطر دارم که در سال‌های سوم و چهارم دبیرستان که زمزمه آمادگی برای کنکور به گوش می‌رسید، کنکوری که در آن زمان بسیار جدی بود، تقریباً تمام معلمان دانش‌آموزان را به حفظ کلمه به کلمه کتاب‌های درسی تشویق می‌کردند، و هر یک نسخه‌ای مخصوص این کار داشتند. کتاب‌های درسی هم که بی‌تردید نجات‌بخش بود و مسیر موفقیت آینده فقط از آن‌ها می‌گذشت. کتابخانه دبیرستان ما نیز در انتهای سالن طبقه فوقانی قرار داشت که ورودی آن با حفاظی چوبی به رنگ خاکستری کاملاً مسدود شده بود. تنها راه ارتباطی به داخل آن دریچه کوچکی بود که کمتر باز می‌شد و مسئول و متولی مشخصی نداشت. فقط بخش از انتهای سالن بود که با آن حفاظ چوبی جدا شده بود تا فضایی برای چند قفسه و تعدادی کتاب فراهم کند، تا دبیرستان ما هم کتابخانه داشته باشد. اما عملاً فقط نامی از کتابخانه داشت و نه هیچ نشانی از آن. عضویت در کتابخانه کانون در سال‌های کودکی که شروعی برای آشنایی من با کتاب غیردرسی بود، نیز تصادفی

اتفاق افتاد. حتی هدف از آن نیز در ابتدا مطالعه نبود، بلکه خبر از مسابقه‌ها و اردوهایی بود که گهگاه کانون برگزار می‌کرد که خود زمینه‌مراجع به آنجا و عضویت، و به دنبال آن مطالعه و آشنایی با کتاب را برایم به ارمغان آورد.

بنابراین، در تمام این سال‌های استفاده از انواع کتابخانه‌ها عملاً هیچ قضاوتی جز قدردانی از خدماتی که از سر لطف ارائه می‌شد، نداشتم. کتابخانه جای آدم‌های متفکری بود که در سکوت قرائت‌خانه آن مشغول مطالعه آثار بسیار پیچیده و تفکر در مسائلی بنیادی بودند که قطعاً فراتر از فهم کودکانه من بود. سهم من از آنجا نیز همین مجوز ورودی بود که به هر شکل و گویا از سر خوش‌اقبال برایم صادر شده بود و نباید با بی‌احتیاطی و خطایی ناخواسته آن را از دست می‌دادم. به همین دلیل، بسیار خوشحال‌تر بودم که کتابداران اصلاً متوجه حضورم نشوند و در میان سایر مراجعه‌کنندگان مرا نبینند. زیرا قطعاً شأن آنان والاتر از آن بود که پاسخگوی پرسش‌های ناشیانه من باشند و همین‌که از سر لطف چیزی از من نمی‌پرسیدند بسیار سپاسگزار بودم. گویی اگر قراری بر پرسش و پاسخ بود، من در جایگاه پاسخ‌بدم که باید توضیح می‌دادم چرا آنجا هستم. مثالی روشن از ناآگاهی از حقوق شهروندی! البته در کنار این بی‌اطلاعی نگرانی از حضور در کتابخانه نیز وجود داشت. نگرانی از اینکه مبدا ناخواسته مقررات آنجا را رعایت نکنم، یا اصلی بدیهی را که همه می‌دانند و من احتمالاً از آن بی‌اطلاع هستم نادیده بگیرم که باعث شرمساری باشد. بعدها که دانشجوی این رشته شدم فهمیدم که به این احساس «اضطراب کتابخانه‌ای» می‌گویند و مقالات زیادی درباره آن منتشر شد است.

در مجموع نخستین تجربه من از ارزیابی کتابخانه مربوط به سال‌هایی است که خارج از این رشته بودم و از منظری کاربری کم‌تجربه به نهادی به نام کتابخانه نگاه می‌کردم. در چنین منظری، کتابخانه جایی نبود که به من تعلق داشته باشد. جایی برای آدم‌های خاص و متفاوتی بود که کارهایی جدی و پیچیده دارند. بسیار اهل تفکر و مطالعه هستند و کتاب‌هایی می‌خوانند که خارج از فهم من است. مفهومی که می‌توان عنوان «حس عدم تعلق» بر آن نهاد و باید در ارزیابی خدمات کتابخانه به آن توجه شود. یعنی پیش از آنکه از کاربر بپرسیم از خدمات ما رضایت دارد، باید پرسشی اساسی‌تر مطرح کنیم و میزان تعلق را که به آن محیط دارد بسنجیم. به بیانی ساده‌تر، در گام نخست باید دید که کاربر خود را جزء جامعه مخاطبان تلقی می‌کند؟ خود را متعلق به این مجموعه می‌داند و از حقوقش آگاه است؟ اگر پاسخ این پرسش مثبت بود، در گام بعدی باید دید که تا چه میزان از حضور در نهادی به نام کتابخانه احساس آرامش و رضایت دارد؟

این تصور از کتابخانه تا سال ۱۳۷۶ ادامه داشت، تا اینکه دوست قدیمی‌ام، محمد نعیم‌آبادی که آن زمان دانشجوی کارشناسی علم اطلاعات و دانش‌شناسی در دانشگاه فردوسی مشهد بود، با معرفی این رشته دریچه‌ای تازه به رویم گشود. در آن سال مشغول مطالعه آثار مختلف این رشته نظیر «درآمدی بر کتابداری» اثر حسین مختاری معمار و «مرجع‌شناسی» دکتر نورالله مرادی بودم. با هر اثر مرجعی که در کتاب مرجع‌شناسی آشنا می‌شدم، مشتاقانه به دو کتابخانه که به نحوی امکان ورود به آنها را داشتم مراجعه می‌کردم تا اصل این آثار را ببینم. یکی کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی بود و دیگری کتابخانه‌های مرکزی و اقماری آستان قدس رضوی.

روزی همراه یکی از دوستانم که دانشجوی مهندسی عمران بود به یکی از کتابخانه‌های اقماری مراجعه کردیم و من مشتاقانه به او گفتم کلی کتاب مرجع وجود دارد که تا امروز از آنها بی‌خبر بودم و اگر کمی حوصله داشته باشی، برخی از آنها را به تو معرفی خواهم کرد. هنوز مقدمه‌ای در این زمینه برایش نگفته بودم که کتابدار آن بخش به سوی ما آمد و در حالی که با دست راه خروج را نشان می‌داد، با نگاهی مصمم فقط دو کلمه گفت: بیرون! او با چنان اطمینانی چنین حکمی

صادر کرد که ما راهی جز اطاعت و خروج از آن بخش به ذهنمان نرسید، و در حالی که اصل داستان یعنی معرفی کتاب‌های مرجع را فراموش کرده بودیم از کتابخانه خارج شدیم!

اسفند همان سال در آزمون کارشناسی ارشد شرکت کردم و در مهرماه ۷۷ یکی از پذیرفته‌شدگان آن آزمون بودم و تحصیل را در دانشگاه فردوسی مشهد آغاز کردم. برای دانشجویی مثل من که از رشته دیگری آمده بودم، همه چیز در این رشته تازگی داشت. درس‌های تازه، مفاهیم و محتوای تازه، و نگاهی تازه که انگیزه‌ای بالا برای تحصیل و کار برایم به ارمغان آورد. همزمانی تحصیل در این مقطع و کار داوطلبانه در کتابخانه مرکزی دانشگاه فرصت ارزشمندی برای یادگیری مبانی نظری رشته و مهارت‌های عملی آن بود.

قوانین رانگاناتان تصویری جدید از نهاد کتابخانه برایم ترسیم کرده بود. کتابخانه‌ای که در آن کتاب‌ها برای استفاده هستند، هر خواننده‌ای باید کتابی برایش در کتابخانه وجود داشته باشد، هر کتابی در انتظار خواننده‌ای است و کتابدارانی که با صرفه‌جویی در وقت خوانندگان اطلاعات مورد نیاز را به دستشان می‌رسانند. کتابخانه نیز ارگانیسمی پویا و روبه رشد است که هر روز باید بهتر از دیروز باشد. همه درس‌های این دوره بسیار نویدبخش بود و نشان می‌داد که علم اطلاعات و دانش‌شناسی به راستی حوزه‌ای وسیع و گسترده است و اگر من پیش از آن چیز زیادی از این رشته نمی‌دانستم ناشی از بی‌اطلاعی و دانش محدود در این زمینه بوده است و ربطی به طول و عرض این رشته ندارد. اساساً دانش هر یک از ما درباره گستردگی و عمق هر رشته و حرفه به میزان شناختمان از آن بستگی دارد. مثلاً نگاه یک فیزیکدان به علم فیزیک و گرایش‌های آن به مراتب گسترده‌تر از نگاه فردی مثل من است که چیز زیادی از فیزیک نمی‌داند. بنابراین، وسعت فیزیک برای هر یک از ما تابع میزان شناخت ما از فیزیک است.

به تدریج ماهیت فرهنگی، اجتماعی و خدمت‌مدار علم اطلاعات و دانش‌شناسی برایم بیشتر روشن شد و تعریف تازه‌ای از کاربر، خدمات و فرایند اطلاع‌رسانی در ذهنم شکل گرفت. ارزیابی کتابخانه و خدمات آن نیز از موضوعاتی بود که برایم تازگی داشت. یعنی تصور اینکه ممکن است کسی بخواهد به کتابخانه‌ای نمره بدهد یا میزان کارایی و کارآمدی آن را بسنجد خود سخن جدیدی بود. جذابیت این موضوع برایم به حدی بود که موضوع پایان‌نامه کارشناسی ارشدم را در این زمینه انتخاب کردم: بررسی میزان و عوامل موثر بر رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات اطلاع‌رسانی رایانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد (منصوریان، ۱۳۷۹). پرسش نخستی که در آن پژوهش داشتم این بود که: تا چه میزان محتوای منابع اطلاعاتی دریافتی در خدمات اطلاع‌رسانی با نیاز استفاده‌کنندگان ربط دارد؟ پرسش‌های دوم تا چهارم به ترتیب درباره کفایت اطلاعات دریافتی، سرعت دسترسی به اطلاعات، و روزآمدی منابع بود. پرسش پنجم به نقش کتابداران در افزایش رضایتمندی اختصاص داشت و سرانجام آخرین مورد به ارتباط میان رشته‌های تحصیلی دانشجویان و سطح رضایتشان از خدمات کتابخانه می‌پرداخت.

متغیرهای مورد بررسی در این پژوهش از ابتدا مشخص شده بود و من بیش از آنکه نگران چیرستی این مفاهیم باشم، در جستجوی سنجش میزان آنها بودم. درست مثل همه مطالعات کمی با رویکرد پوزیتویستی که در آنها محقق بیش از آنکه به چیرستی و چگونگی مفاهیم مورد بررسی بپردازد، با عبور از مرحله هستی‌شناسی پژوهش، به سنجش متغیرها و روابط میان آنها می‌پردازد که البته در جای خود راهکاری برای رسیدن به شناخت است. اما شناختی که بیشتر مبتنی بر کمیت است و کمتر به ماهیت پدیده مورد مطالعه می‌پردازد. خوشبختانه در بخشی از این تحقیق با دقتی مضاعف به مفهوم «رضایت» پرداختم که حاصل آن مقاله‌ای مستقل در این زمینه شد (منصوریان، ۱۳۷۹ ب).

انتخاب روش این پژوهش مبتنی بر آموخته‌هایم در دانشگاه فردوسی مشهد و توصیه‌های استادان راهنما و مشاور بود. به خاطر دارم که در درس روش تحقیق به رویکرد کیفی در پژوهش هیچ اشاره نشد. گویی اساساً تنها راه تحقیق در علوم انسانی و اجتماعی مطالعات کمی در پارادایم پوزیتیویستی بود و بس. نخستین بار عنوان «پژوهش کیفی» را در دانشگاه شفیلد شنیدم. زمانی که دانشجوی کارشناسی ارشد بودم، تحقیق در گروه کتابداری دانشگاه فردوسی عملاً به معنای تحقیق با رویکرد کمی بود. من و سایر دانشجویان نیز که دانش و تجربه‌ای در این زمینه نداشتیم و خود را موظف به رعایت اصولی می‌دانستیم که آموزش داده می‌شد همین رویکرد را دنبال کردیم. البته این مشکل فقط محدود به آن گروه نبود و سیطره کمی‌گرایی سایر گروه‌های این رشته و حتی سایر رشته‌های هم‌جوار نظیر علوم تربیتی را نیز در بر می‌گرفت. خوشبختانه در چند سال اخیر با رونق رویکرد کیفی در پژوهش از استیلای نگاه کمی به تحقیق کاسته شده است.

اهمیت رویکرد کیفی درباره پرسش‌های هستی‌شناسانه آن و نگاه کلی و همه‌جانبه به پدیده مورد ارزیابی است (منصوریان، ۱۳۸۸). به این معنا که مثلاً زمانی که قصد ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای را داریم پیش از آنکه در جستجوی اندازه‌گیری متغیرهایی مشخصی باشیم، باید به پرسش‌هایی اساسی‌تر پاسخ دهیم. مثلاً پرسش درباره نوع و ماهیت خدمات، خواست و نیاز کاربران و از همه مهمتر «تجربه‌های زیسته»<sup>۱۵</sup> آنان از نهادی اجتماعی به نام کتابخانه. در مطالعات کمی همه این پرسشها بدیهی فرض می‌شود و محقق دغدغه‌ای برای پاسخ به آنها ندارد؛ از لایه هستی‌شناسی پژوهش به سادگی می‌گذرد و مطالعه را از لایه معرفت‌شناسی آغاز می‌کند (رهادوست، ۱۳۸۶).

البته تا کنون بیشتر ابزارهای سنجش خدمات کتابخانه‌ها از جنس کمی بوده است. یکی از مهمترین ابتکارات در این زمینه معرفی مدل معروف لایب‌کوآل<sup>۱۶</sup> در سال ۲۰۰۱ بود که با استقبال متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی در کشورهای مختلف دنیا مواجه شد. لایب‌کوآل محصول پروژه مشترکی بود که با همکاری انجمن کتابخانه‌های پژوهشی آمریکا و دانشگاه تگزاس در سال ۱۹۹۹ آغاز شده بود. با کمک این مدل می‌توان ارزیابی کاربران از خدمات کتابخانه را در چهار بعد سنجید: تاثیر خدمات، کتابخانه به عنوان مکان، کنترل شخصی و دسترسی به اطلاعات<sup>۱۷</sup>. مبانی نظری مدل لایب‌کوآل مبتنی بر آثار پاراسورامان<sup>۱۸</sup> و همکارانش در معرفی مدل سروکوآل<sup>۱۹</sup> بود (پاراسورامان و دیگران، ۱۹۸۵ و ۱۹۸۸). سروکوآل مدلی عمومی در ارزیابی خدمات بود که بر اساس میزان فاصله میان انتظارات کاربران و نوع خدماتی که دریافت کرده‌اند استوار بود و شامل پنج بعد اعتمادپذیری، اطمینان‌پذیری، ملموس بودن، همدلی و پاسخگویی<sup>۲۰</sup> است.

از سال ۲۰۰۱ تا امروز مطالعات فراوانی با کمک لایب‌کوآل انجام شده‌است. در یکی از جدیدترین آثار در این زمینه، مک‌کفری (۲۰۱۳) ضمن مرور آثار منتشر شده در یک دهه گذشته تعدادی از نویسندگان را که صاحب آثار هسته درباره لایب‌کوآل هستند معرفی می‌کند: کالین کوک، فرد هیث، مارتا کرلیدو، و بروس تامپسون<sup>۲۱</sup>. مقاله مک‌کفری یکی از جدیدترین مقالات درباره کاربرد لایب‌کوآل به عنوان ابزاری استاندارد در ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی محسوب می‌شود. او در این اثر با مدیران هفت دانشگاه کوچک و بزرگ ایرلند که از این مدل استفاده کرده‌اند مصاحبه نموده است.

<sup>15</sup> Lived Experience

<sup>16</sup> LibQUAL (<http://www.libqual.org/>)

<sup>17</sup> Affect of Service, Library as Place, Personal Control, Information Access

<sup>18</sup> Parasuraman

<sup>19</sup> SERVQUAL

<sup>20</sup> RATER: Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, and Responsiveness

<sup>21</sup> Colleen Cook, Fred Heath, Martha Kyrrillidou, and Bruce Thompson

کوچکترین دانشگاه در این مجموعه ۸۳۰۰ دانشجو و بزرگترین آنها ۲۳۶۰۰ دانشجو داشته است. جدیدترین دانشگاه ۴۰ سال قدمت و قدیمی ترین آنها ۴۰۰ ساله بوده است. به این ترتیب طیفی از دانشگاه‌های جوان و کوچک و دانشگاه‌های بزرگ و قدیمی مورد بررسی قرار گرفته است.

نتایج این تحقیق نشان داده که سه دانشگاه لایب‌کوآل را مفید ارزیابی کرده و به طور مستمر از آن استفاده می‌کنند. دو دانشگاه نیز آن را مفید دانسته ولی گهگاه از آن بهره می‌برند. سرانجام دو دانشگاه در این نمونه رضایت چندانی از این ابزار نداشته‌اند. به این ترتیب می‌توان نتیجه گرفت که ابزار استاندارد مثل لایب‌کوآل همواره به نتایج یکسانی منجر نمی‌شود. البته نکته جالب توجه اقداماتی است که تعدادی از این دانشگاه‌ها به عنوان پیامد استفاده از این ابزار در خدمات خود اعمال کرده‌اند که به ۲۰ مورد آنها اشاره شده است از جمله: جذب بودجه بیشتر برای ساختمان کتابخانه؛ بازنگری در طراحی داخلی و ایجاد فضای مطالعه بیشتر؛ پیش بینی اقداماتی برای کاهش سر و صدا در کتابخانه؛ گسترش پوشش اینترنت بی‌سیم؛ افزایش بودجه برای خرید کتابهای الکترونیکی؛ افزایش تعداد دستگاههای امانت خودکار و افزایش ساعات باز بودن کتابخانه.

یافته مشترکی که در تمام مطالعات این هفت دانشگاه به دست آمده حاکی از نارضایتی کاربران از ساختمان کتابخانه‌ها و به ویژه ناخشنودی آنان از سر و صدای داخل کتابخانه بوده است. چنین یافته‌ای زمانی بیشتر جلب توجه می‌کند که به رغم تصور موجود درباره کاهش استفاده از فضای فیزیکی و ساختمان کتابخانه‌ها به دلیل گسترش منابع الکترونیکی، حتی در کشوری مانند ایرلند - که جزء کشورهای توسعه یافته محسوب می‌شود - هنوز کاربران به استفاده مستمر از ساختمان کتابخانه‌ها نیاز دارند. زیرا کتابخانه بیش از آنکه فقط منبعی برای گردآوری و اشاعه اطلاعات باشد، نهادی اجتماعی است. بنابراین توسعه منابع اطلاعات الکترونیکی که خارج از ساختمان کتابخانه دسترس‌پذیرند، از رونق این نهاد نخواهد کاست. کتابخانه کارکردهای اجتماعی خود را دارد، که نباید در کنار نقش اطلاع‌رسانی آن کمرنگ تلقی شود.

در سالهای اخیر محور توجه در مدل‌های ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها از ساختار کلاسیکی که بیشتر مبتنی بر مقایسه درونداد و برون‌داد امکانات و خدمات بود، بیشتر به سوی تمرکز بر معیارهای کاربرمدار، سوق پیدا کرده است. مرور پیشینه نشان می‌دهد که سهم محققانی همچون دکتر «دانوتا نیتکی»<sup>۲۲</sup> - استاد دانشگاه درکسل آمریکا - در این زمینه موثر بوده است. او از جمله کسانی بود که با آثاری که در دهه ۱۹۹۰ منتشر ساخت، توجه پژوهشگران را به وجه کاربر مدار در ارزیابی خدمات جلب کرد (نیتکی، ۱۹۹۶). ایده‌های نیتکی در آثار نویسندگان بعدی همچون کالورت و هرنون، ۱۹۹۷؛ کلمن و دیگران، ۱۹۹۷؛ عن‌دلیب و سیموند، ۱۹۹۸ دنبال شد. پس از سال ۲۰۰۰ تاکنون نیز آثار متعددی در این زمینه منتشر شده که نشان از محبوبیت این رویکرد دارد (کوک و تامپسون، ۲۰۰۰؛ تامپسون و دیگران، ۲۰۰۰؛ هیلر، ۲۰۰۱؛ مک‌نیل، ۲۰۰۲؛ گاتن، ۲۰۰۴؛ گرین‌وود و دیگران، ۲۰۱۱؛ روی و دیگران، ۲۰۱۲).

دلیل بنیادی این جابجایی در محور ارزیابی ماهیت فرهنگی کار کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است که آن را از یک بنگاه اقتصادی متمایز می‌سازد. به سخنی دیگر علاوه بر تفاوت در رسالت و اهداف کتابخانه با یک بنگاه اقتصادی خدمات چنین نهادی با معیارهای اقتصادی قابل سنجش نیست. به ویژه سنجش پیامدهای این خدمات نیز تقریباً غیر ممکن است. مثلاً چگونه می‌توان تاثیر امانت فقط یک عنوان کتاب را بر زندگی حتی یک نفر از کاربران بررسی کرد. چه بسا دانش‌آموز نوجوانی که به یک کتابخانه مراجعه می‌کند، تصادفاً در قفسه کتابها اثری را بیابد که با مطالعه آن مسیر تازه‌ای در زندگی به رویش گشوده شود. در مقابل چه بسیاری کتابهایی که به امانت رفته و هرگز مطالعه نشده‌اند!

<sup>22</sup> Danuta Nitecki

به هر حال، همه این پرسش‌ها در فرایند ارزیابی مطرحند که از گذشته مورد توجه محققان بوده است. مثلاً یکی از آثار بنیادی درباره ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها، مقاله ارزشمند ریچارد آر است که در سال ۱۹۷۳ منتشر و پس از ۳۴ سال به همت دکتر ابراهیم افشار به فارسی ترجمه شد (آر، ۱۳۸۵). او در این اثر با اشاره به دو دیدگاه متعارض درباره سنجش عملکرد کتابخانه، خواننده را به تأمل بیشتر در این زمینه فرا می‌خواند. از منظر طرفداران دیدگاه نخست کارکردهای اصلی کتابخانه ملموس و کمیت‌پذیر نیست و تلاش در تبدیل آن به عدد و رقم محکوم به شکست است. آنان هر کتابخانه را منحصر به فرد می‌دانند که ارزیابی آن فقط در چارچوب بافت، پیشینه، محدودیت‌ها و کاربران کتابخانه ممکن است. در مقابل گروه دوم؛ به رغم اعتراف به محدودیت‌های موجود در سنجش عینی و کمی عملکرد کتابخانه؛ بر این باورند که این ارزیابی با کمک مبانی علم مدیریت ممکن است. زیرا در نهایت کتابخانه نیز همچون سازمان‌های دیگر می‌تواند در این چارچوب بگنجد. آر استدلال هر دو گروه را در جای خود محترم می‌شمرد و پیشنهاد می‌کند بجای اتخاذ دیدگاهی افراطی که به پذیرش مطلق استدلال یک گروه و رد کامل گروه دوم منجر شود، موضعی میانه‌رو برگزینیم که ترکیبی از امتیازهای هر دو دیدگاه باشد. ضمن آنکه کاستی‌های هر یک را نیز فراموش نکنیم. به این معنا که هرچند به دلیل ماهیت کار فرهنگی کتابخانه، امکان ارزیابی آماری عملکرد آن بسیار دشوار است، اما این دشواری نباید ما را به انفعال بکشاند و اساساً هرگونه ارزیابی را مردود شماریم.

پس از فراغت از تحصیل در مقطع کارشناسی ارشد، پرسش‌هایی از این دست ذهنم را به خود مشغول کرده بود که برای ادامه تحصیل به دانشگاه شفیلد انگلستان رفتم. تحصیل در آن دانشگاه آغازی برای آشنایی با رویکرد کیفی در پژوهش بود. رویکردی نویدبخش که نشان می‌داد فراتر از نگرش پوزیتیویستی به پدیده‌های مورد مطالعه در رشته‌های علوم انسانی و اجتماعی، عرصه تازه‌ای وجود دارد که ابزارهای تازه‌ای در اختیار محققان قرار می‌دهد. رویکردی که مبانی هستی‌شناسی و معرفت‌شناسی متفاوتی با پارادایم پوزیتیویستی دارد. رساله دکترایم را با استفاده از روش نظریه‌پردازی زمینه‌ای یا داده‌بنیاد<sup>۲۳</sup> نوشتم که تمرینی مفصل و عملی در کاربرد رویکرد کیفی در تحقیق بود. هرچند موضوع پژوهشم در آن تحقیق ارزیابی کتابخانه‌ها نبود و به پدیده‌ای با عنوان «پیدایی و پنهانی اطلاعات» پرداختم، اما پس از آن از منظر تازه‌ای به فرایند پژوهش نگریستم. منظری که در آن بیش از آنکه نگران اندازه‌گیری و شمارش مفاهیم باشم، به چیستی، چگونگی، و چرایی آنها بپردازم. بازنگری در مبانی بدیهی پژوهش یکی از دستاوردهای آشنایی با رویکرد کیفی بود، که اتفاقاً در همان سال‌ها نیز در آثاری که در زمینه ارزیابی کتابخانه منتشر می‌شد، نمود بیشتری داشت. به عنوان نمونه محققان این عرصه به تفاوت بین دو مفهوم «رضایت مشتری» و «کیفیت خدمات» توجه‌ای ویژه داشتند (روزکوفسکی و دیگران، ۲۰۰۵). هرچند این دو مفهوم بسیار به هم مرتبطند و در نهایت نیز میزان هر یک بر دیگری تاثیر می‌گذارد، اما برابر نیستند. معمولاً رضایت کاربران بیشتر بر داوری آنان پس از استفاده از یک کالا یا خدمتی مشخص استوار است. این داوری خود حاصل مقایسه انتظار اولیه آنان و کیفیت خدمت یا کالایی است که دریافت کرده‌اند که در بازاریابی مبتنی بر نظریه «تایید و تکذیب انتظارات»<sup>۲۴</sup> است.

اما کیفیت خدمات مستقل از داوری کاربران است. ممکن است کالایی از بالاترین کیفیت برخوردار باشد، اما به هر دلیل رضایت مصرف‌کننده را جلب نکند. حال باید دید در حوزه‌هایی مثل مدیریت و بازاریابی که بیشترین آثار را در این زمینه منتشر کرده‌اند اولویت ارزیابی با کدامیک از این دو مفهوم مستقل اما مرتبط است. تحقیقات بازاریابی نشان داده است که

<sup>23</sup> Grounded Theory

<sup>24</sup> Expectation Confirmation-Disconfirmation Theory

رضایت کاربران نقش بیشتری رونق کسب و کارهای مختلف دارد. ضمن آنکه مفاهیمی مثل «وفاداری مشتری»<sup>۲۵</sup> نیز ارتباط مستقیمی با رضایت و خشنودی آنان دارد (جونز و ساسر، ۱۹۹۵).

البته با نگاهی دقیق‌تر به مفهوم رضایت می‌توان دید که این رضایت بیش از آنکه مترادف با «خشنودی»<sup>۲۶</sup> باشد، به معنای «خرسندی»<sup>۲۷</sup> است. خرسندی که ترکیبی از احساس رضایت و کفایت است، زمانی ایجاد می‌شود که کاربر خود را در شرایط متعادل می‌یابد که هر چند بهترین شرایط ممکن نیست، اما به اندازه کافی خوب و رضایت‌بخش است. این مفهوم در علم مدیریت و حوزه تصمیم‌گیری نخستین بار در نظریه «عقلانیت محدود و خرسندی»<sup>۲۸</sup> توسط «هربرت سایمون»<sup>۲۹</sup> در ۱۹۵۶ مطرح شد. انعکاس این نظریه در فرایند جستجو و بازیابی اطلاعات در محیط وب، مثالی از کاربرد این نظریه در شناخت رفتارهای اطلاع‌جویی کاربران است (منصوریان و فورد، ۲۰۰۷).

به زبانی ساده باید دید که آیا در ارزیابی عملکرد یک کتابخانه بهتر است بدون توجه به داوری کاربران، همه همت خود را صرف بهبود کیفیت خدمات کنیم و توان کتابخانه را به استانداردهای جهانی نزدیک سازیم، یا برعکس ابتدا نگاهی به نیازها و انتظارات کاربران داشته باشیم. در نگاه نخست این فرض مطرح است که اگر خدمات را بهبود بخشیم، آنگاه رضایت در پی آن ایجاد خواهد شد. اما در عمل چنین تضمینی وجود ندارد. رویکرد دوم این است که فقط داوری کاربران را مبنا قرار دهیم و نگران استانداردها نباشیم. بدیهی است که چنین رویکردی نیز ثمره مطمئنی به بار نخواهد آورد. بنابراین، شاید رویکرد سوم مناسب‌ترین گزینه باشد. رویکردی که در آن ابتدا نیازها و انتظارات کاربران را بسنجیم و سپس کیفیت خدمات را با شاخص‌های استاندارد مقایسه کنیم.

در کتابخانه‌های انگلستان نیز کم و بیش همین رویکرد ترکیبی دیده می‌شد. مدت کوتاهی که به عنوان کتابدار پاره‌وقت در کتابخانه مرکزی دانشگاه شفیلد و مدتی نیز در کتابخانه آموزشگاهی شفیلد کالج مشغول به کار بودم، دقت و گاه وسواس مدیران این دو کتابخانه در حفظ و ارتقاء کیفیت خدمات تحسین‌برانگیز بود. توجه ویژه به نیازهای کاربران بخشی از رویکرد کاربرمدار این کتابخانه‌ها بود که بخشی از خاطرات این دوره در یادداشتی جداگانه منتشر شده است (منصوریان، ۱۳۹۱).

سال ۱۳۸۵ پس از فراغت از تحصیل، به ایران بازگشتم و کارم را در گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه خوارزمی - که در آن زمان تربیت معلم نام داشت - آغاز کردم. در آن زمان هنوز دوره کارشناسی ارشد در این گروه ایجاد نشده بود که هدایت پایان‌نامه‌ای را بر عهده داشته باشم و بیشتر در دوره کارشناسی تدریس می‌کردم. اما با توجه به نیاز سایر دانشگاه‌ها برای راهنمایی و مشاوره چند پایان‌نامه دعوت شدم که فرصتی برای مشارکت در تحقیقات دانشجویی در این رشته بود. البته داوری مقالات و پایان‌نامه‌های مختلف به نوعی فرصتی برای همکاری در فعالیت‌های پژوهشی بود، تا بیشتر با رویکردها و موضوعات مطالعات آشنا شوم. موضوعاتی نظیر سنجش رضایت کاربران، ارزیابی خدمات کتابخانه‌های مختلف، ارزیابی وبسایت کتابخانه‌ها، سواد اطلاعاتی، کتابخانه‌های دیجیتال و رفتارها و نیازهای اطلاعاتی از موضوعات پرتکرار محسوب می‌شد. اما فصل مشترک همه آنها همان رویکرد متداول پوزیتیویستی بود. مقالاتی که با نظریه و فرضیه شروع می‌شوند، پرسشنامه‌ای استاندارد یا محقق ساخته دارند، نمونه‌ای معمولاً تصادفی برگزیده و به آزمون فرضیه‌ها پرداخته‌اند. فرضیه‌هایی

<sup>25</sup> Customer Loyalty

<sup>26</sup> Gratification

<sup>27</sup> Satisficing

<sup>28</sup> Bounded Rationality and Satisficing Theory

<sup>29</sup> Herbert Simon

که رد شدن یا پذیرفته شدن آنها کمک چندانی به تبیین موضوع مورد بررسی نمی‌کند. زیرا آنچه از رد یا پذیرش فرضیه مهمتر است، تبیین دلایل هر یک از این دو رخداد است. اما متأسفانه بسیاری از مطالعات پس از تعیین تکلیف فرضیه به پایان می‌رسند و محققان تمایل چندانی برای پیگیری موضوع پس از این مرحله ندارند.

پس از مدتی علاوه بر مسئولیت تدریس و پژوهش، به تدریج وظایفی در زمینه‌های اجرایی بر عهده گرفتم. یکی از آنها عضویت در هیئت مدیره انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران بود که مسئولیت کمیته پژوهش آن به من سپرده شد. انتخابات انجمن در اسفند ۸۵ برگزار شد و کار هیئت مدیره جدید عملاً از فروردین ۸۶ آغاز شد. یکی از نخستین مسائل مطرح در همان جلسات نخستین فقدان برنامه‌ای راهبردی برای انجمن بود که مسیر حرکت آن را در آینده مشخص سازد. یکی از بخش‌های این برنامه تعیین مسئولیت انجمن در تدوین استانداردهایی نظیر ابزارهای علمی برای سنجش خدمات کتابخانه‌ها بود. کاری بنیادی که مطالعه‌ای عمیق و کیفی نیاز داشت. در واقع انجمن نیازمند تولید استانداردهای بومی بود که معیاری برای سنجش عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و اعتبار بخشی به گروه‌های آموزشی باشد.

در سال‌های بعد همکاری در امور اجرایی دیگر ادامه یافت. در سال ۱۳۸۶ به عضویت شورای کتابخانه دانشگاه منصوب شدم. شورایی مشورتی متشکل از نمایندگان دانشکده‌ها، رئیس کتابخانه مرکزی و با ریاست معاون پژوهشی دانشگاه. در همان نخستین جلسات حاضران از حضور یک کتابدار در این جمع استقبال کردند و گفتند: اکنون که به عنوان تنها عضو کتابدار در این هیئت حضور دارید، امیدواریم تخصص خود را برای بهبود وضعیت کتابخانه در اختیار این شورا قرار دهید. در واقع شما کتابداران هستید که باید بگویید یک کتابخانه خوب و موفق چگونه کتابخانه‌ای است تا بر اساس آن گام‌هایی عملی برداشته شود. در پاسخ گفتم تا جلسه بعد مطالبی در این زمینه گردآوری خواهم کرد و حضورتان تقدیم می‌کنم. در خلال فرصتی که تا جلسه بعد داشتم تلاش کردم به اختصار ویژگی‌های یک کتابخانه دانشگاهی را گردآوری کنم و مشغول نوشتن طرحی برای آن شدم و به دسته‌بندی ویژگی‌ها پرداختم. به تدریج تعداد معیارها زیاد شد و به نظرم رسید قابلیت تبدیل به یک مقاله مستقل را دارد که منجر به نوشتن اثری با عنوان «صد ویژگی یک کتابخانه دانشگاهی خوب» شد (منصوریان، ۱۳۸۷ ب). در جلسه بعد که محورهای این مقاله را برای حاضران در جلسه توضیح دادم، اشتیاق آنان از آشنایی با معیارهای ارزیابی کتابخانه مشهود بود و نظرشان را درباره مبحث ارزیابی کتابخانه مطرح کردند. البته این مقاله نه مبتنی بر مدل‌های جهانی ارزیابی مثل لایب‌کوآل بود و نه ترجمه سایر آثار مرتبط در این زمینه. بلکه مبتنی بر تجربه نویسنده از تحصیل و تدریس در این رشته و چند سالی کار عملی در کتابخانه بود. اما آنچه می‌توانست پیوند میان مباحث تخصصی این رشته را با مخاطبانی از خارج از رشته برقرار سازد، نگاه کلی به بحث ارزیابی و انسجام میان اجزاء آن بود. البته بدیهی است که آنچه در آن مقاله آمده، فقط در حد مقدمه‌ای در زمینه ارزیابی است و هر یک از مقوله‌های مطرح شده در آن می‌تواند مبنای مقاله‌ای مستقل باشد. با این حال، سودمندی چنین نگرشی به بحث ارزیابی در پیوند آن با بافت طبیعی و بومی نهفته است. زیرا حتی مخاطبانی خارج از رشته نیز به راحتی با آن ارتباط برقرار می‌کنند. استقبال اعضاء آن جلسه از معیارهای ارائه شده که بعدها با نظرات سودمند و سازنده همکاران هم‌رشته همراه بود، نشان می‌داد که در کنار مدل‌هایی مثل لایب‌کوآل امکان تدوین مدل‌هایی ساده برای ارزیابی اجمالی کتابخانه‌ها وجود دارد. شاید در مواردی لازم نباشد کتابخانه‌ای با جزئیات کامل به ارزیابی وجوه مختلف عملکرد خود بپردازد و حتی یک ارزیابی اجمالی می‌تواند نقاط قوت و ضعف آن را تا حد زیادی آشکار سازد. بر این اساس، حتی وجود ابزاری که بتواند امکان نوعی ارزیابی کلی را فراهم آورد بسیار مفید خواهد بود.

این موضوع زمانی بیشتر برایم آشکار شد که در سال ۱۳۹۰ چند ماهی سرپرست مرکز اطلاعات و مدارک علمی در پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران بودم. بیش از چهل سال تلاش کارکنان این سازمان مجموعه بزرگی از منابع و اطلاعات مفید فراهم آورده است، که بسیاری از آنها - نظیر ساخت انواع پایگاه‌های اطلاعات علمی و تدوین انواع اصطلاحنامه‌ها - اقداماتی بنیادی است که برای نخستین بار در کشور ایجاد شده‌اند. نگاهی به کارنامه این سازمان، گواهی بر وجود این دستاوردهای ارزشمند است. بر همین اساس و با توجه به نقش محوری پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران در هماهنگی فعالیت‌های حوزه گردآوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات علمی در کشور، بی‌تردید این سازمان یکی از گزینه‌های اصلی در طراحی و تدوین ابزارهای استاندارد برای سنجش و ارزیابی عملکرد مراکز اطلاع‌رسانی کشور است.

پس از سرپرستی مرکز مدارک علمی مسئولیت مدیریت کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه خوارزمی به من محول شد. در طول یکسال و چند ماهی که از شروع این مسئولیت می‌گذرد - همچون سایر مدیران کتابخانه‌ها - یکی از مسائلی که دارم چگونگی تبیین دقیق عملکرد کتابخانه برای مدیران ارشد دانشگاه است، که ریشه در همین دشواری ارزیابی دارد. گویا این مشکل برای تمام مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی عمومیت دارد و بخشی از وقت همه آنان صرف همین موضوع می‌شود. حتی ریچارد آر در ۳۹ سال پیش در مقاله خود به آن اشاره کرده است (آر، ۱۳۸۵). بی‌تردید زمانی که مدیران اغلب سازمان‌ها گزارش عملکرد را معمولاً با ارائه آمار و ارقام مترادف می‌دانند، آنگاه تدوین گزارش کار مدیران کتابخانه‌ها که از جنس کار فرهنگی است، دشوار خواهد بود. بویژه و اگر این گزارش مربوط به نهادی است که بجای آنکه درآمدزا باشد هزینه‌بر است، آنگاه این دشواری مضاعف می‌شود. گویی برای مدیران ارشد سازمان کتابخانه بخش پرهزینه‌ای است که درآمدی ندارد و همواره نیز با کمبود بودجه مواجه است. آمارهای کمی نظیر تعداد کتب خریداری شده، آمار میز امانت، آمار عضویت‌های جدید، میزان مراجعه کاربران به پایگاه‌ها نیز چندان گره‌گشا نیست. زیرا بخشی از وظیفه معمول و متداول تلقی می‌شود.

به این ترتیب هنوز پرسش‌های فراوانی در این زمینه وجود دارد، که رسیدن به توافقی همه جانبه را دشوار ساخته است. اما با معرفی ابزارهایی مثل لایب کوآل فرصتی برای متخصصان این رشته فراهم شد که امتیازها و کاستی‌های ابزارهای کمی را در این عرصه مشاهده کنند. به نظر می‌رسد در نسل بعدی از شاخص‌های ارزیابی کتابخانه‌ها سهم بیشتری برای معیارهای کیفی پیش‌بینی شود.

## نتیجه‌گیری و سخن پایانی

در پایان می‌توان گفت که تجربه نویسنده در ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نشان می‌دهد که این ارزیابی فرایندی مستمر، چندوجهی، و بافت‌مدار است. فرایندی که بی‌وقفه رخ می‌دهد حتی اگر جایی ثبت نشود. هر مراجعه‌کننده‌ای که قدم به کتابخانه می‌گذارد از لحظه ورود به آنجا در حال ارزیابی کتابخانه است. هرچند نتیجه این ارزیابی در جایی منعکس نشود، یا در صورت انعکاس توسط مدیران کتابخانه نادیده گرفته شود، نمی‌توان مانع وقوع آن شد. گویی همراه با تاسیس هر کتابخانه ارزیابی آن آغاز می‌شود و در طول حیات آن ادامه می‌یابد. همه کاربران کتابخانه ارزیابان دقیق و نکته‌سنجی هستند که خدمات، ساختمان، تجهیزات و رفتار کتابداران را بررسی می‌کنند. معمولاً نیز نتیجه ارزیابی غیررسمی آنان دقیق‌تر از نتایج ارزیابی‌های رسمی است و بیشتر ریشه در واقعیت دارد.

از سویی دیگر، ارزیابی فرایندی چندوجهی است و اگر فقط مبتنی بر اساس یک زاویه باشد نیز چندان معتبر نخواهد بود. ضمن آنکه هر چه وجوه آن بیشتر باشد، دقتش افزون‌تر خواهد بود. در عمل عنصر مقایسه در شکل‌گیری ارزیابی نقشی حیاتی

دارد و عملاً بدون مقایسه ارزیابی ممکن نیست. همواره یک سوی این مقایسه وضعیت موجود کتابخانه و سوی دیگر آن یا وضعیت کتابخانه‌ای دیگر یا استاندارد است که مورد پذیرش عام قرار دارد. در هر دو صورت ارزیابی همواره حاصل مقایسه است. اما نباید فراموش کرد که در عین حالی که مقایسه می‌تواند بسیار روشنگر باشد، در بسیاری موارد نیز فریبده است. به این معنا که گاه مقایسه دو مولفه نیازمند ملاحظات است که بی‌توجهی به این ملاحظات نتیجه مقایسه را بی‌اعتبار خواهد ساخت. مثلاً نمی‌توان آمار امانت دو کتابخانه را که مجموعه‌ای متفاوت دارند و در بافت‌های فرهنگی و اجتماعی متفاوتی قرار گرفته‌اند، مبنای مقایسه‌ای جدی قرار داد.

به این ترتیب به نکته سوم می‌رسیم که در واقع بافت‌مدار بودن ارزیابی است. نکته بسیار مهمی که نباید فراموش شود. زیرا هر کتابخانه باید در بافت اجتماعی و فرهنگی خود دآوری شود، و نمی‌توان آن را خارج از این بافت به عنوان موجودیتی که در فضایی فرضی قرار دارد در نظر گرفت. خدمات هر کتابخانه در بافت اجتماعی خود شکل می‌گیرد و در همان بافت تفسیر می‌شود. هر تفسیری که خارج از این بافت باشد، دور از واقعیت است و نمی‌تواند چندان موثق باشد.

همچنین، همه شفافیت و قطعیت حاکم بر ارزیابی‌های کمی - که در قالب اعداد و ارقام دقیق متجلی می‌شود - زیر سایه سنگینی از ابهام و عدم قطعیت است. ابهامی که ریشه در ناشناخته ماندن ماهیت متغیرهایی دارد که میزان و مقدارشان را به دقت سنجیده‌ایم. مثلاً با تخمینی تحسین‌برانگیز رضایت کاربران را می‌سنجیم، اما نمی‌دانیم که اساساً آنان رضایت را چگونه تعریف می‌کنند. عدد به دست آمده در چنین رویکردی در بهترین حالت میزان هم‌خوانی نظرات کاربران با نظر طراحان پرسشنامه است. زیرا داده‌های به دست آمده در این سنجش در واقع انتخاب آنان در میان گزینه‌های موجود بوده است؛ و چه بسا تعریف آنان از رضایت با تعریفی که ما در نظر داشتیم متفاوت باشد.

گاه نیز جای مفاهیم مورد ارزیابی عوض می‌شود. مثلاً بجای آنکه کیفیت خدمات سنجیده شود، در واقع رضایت و خوشنودی کاربران را می‌سنجیم و گاه بالعکس. هر چند مفاهیمی مثل این دو با هم در ارتباطند، اما تفکیک آنها بسیار مهم است. چه بسا کاربرانی که تجربه استفاده از خدمات ممتاز اطلاع‌رسانی را ندارند، امتیاز بالایی به خدمات معمولی و متوسط یک کتابخانه بدهند. اما این امتیاز بالا - هرچند در جای خود بسیار ارزشمند است - اما نباید الزاماً به معنای مطلوبیت بالا در عملکرد کتابخانه تعبیر شود.

نکته دیگر درباره هدف ارزیابی است. به این معنا که ارزیابی فقط ابزاری است برای یافتن امتیازها و کاستی‌های یک کتابخانه برای بهبود وضع موجود و نزدیک شدن به وضع مطلوب. اما گاه ارزیابی به هدف تبدیل می‌شود و فقط ارائه نتایج ارزیابی در قالب گزارش و مقاله کافی به نظر می‌رسد. اما نباید فراموش کرد که ارزیابی اگر به بهبود عملی منجر نشود، سودمند نخواهد بود.

## منابع فارسی و انگلیسی

آر، ریچارد. ۱۳۸۵. سنجش خوبی خدمات کتابخانه: چارچوب کلی برای مقیاس‌های کمی. ترجمه ابراهیم افشار زنجانی، فصلنامه کتاب. ۶۷: ۲۲۹-۲۵۰.

رهادوست، فاطمه. ۱۳۸۶. فلسفه کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: نشر کتابدار.

منصوریان، یزدان. ۱۳۷۹ الف. بررسی میزان و عوامل موثر بر رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات اطلاع‌رسانی رایانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد، فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳ (۴): ۳۷-۵۸.

- منصوریان، یزدان. ۱۳۷۹. ب. مروری بر مفهوم و سنجش رضایت استفاده کنندگان در پژوهش‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی. فصلنامه پیام کتابخانه. ۱۱ (۱): ۳۴-۴۱.
- منصوریان، یزدان. ۱۳۸۷. الف. معیارهای ارزیابی عمومیت و کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی. شیرازه، ۱ (۳).  
<http://old.nlai.ir/Default.aspx?tabid=1131> (دسترسی در ۱۳۹۱/۱۰/۱۲)
- منصوریان، یزدان. ۱۳۸۷. ب. صد ویژگی یک کتابخانه دانشگاهی خوب. کتاب ماه کلیات. شماره ۱۲۶. ص. ۱۶-۲۳.
- منصوریان، یزدان. ۱۳۸۸. امیدها و تردیدهای پژوهشگران به رویکرد کیفی در فرایند پژوهش، کتاب ماه کلیات، شماره ۱۴۷، دوره ۱۳، ش. ۳، ص. ۶۵-۶۰.
- منصوریان، یزدان. ۱۳۸۹. کتابخانه نهادی فراتر از ساختمان آن: طبقه‌بندی خرد و کلان کتابخانه‌ها. کتاب ماه کلیات. ش. ۱۵۸، دوره ۱۴، ش. ۲، ص. ۸۵-۷۶.
- منصوریان، یزدان. ۱۳۹۱. کتابخانه‌ها این‌گونه عمومی می‌شوند. نشریه الکترونیکی عطف. ۲ (۳).  
<http://www2.atfmag.info/1391/10/04/public-libraries> (دسترسی در ۱۳۹۱/۱۰/۱۲)
- Andaleeb, S. S., & Simmonds, P. L. 1998. Explaining user satisfaction with academic libraries: Strategic implications. *College & Research Libraries*, 59: 156-167.
- Calvert, P. J., & Hernon, P. 1997. Surveying service quality within university libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 23: 408-415.
- Clandinin, D.J. & Connelly, F. M., 2000. Narrative inquiry: experience and story in qualitative research. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Coleman, V., Xiao, Y., Blair, L., & Chollet, B. (1997). Toward a TQM paradigm: Using SERVQUAL to measure library service quality. *College & Research Libraries*, 58: 237-251.
- Cook, C., & Thompson, B. (2000). Higher-order factor analytic perspectives on users' perceptions of library service quality. *Library & Information Science Research*, 22: 393-404.
- Ellis, C. , & Bochner, A. 2000. Autoethnography, personal narrative, reflexivity: researcher as subject. In N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative Research*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Ellis, C. S., & Bochner, A. P. 2006. Analyzing analytic autoethnography: an autopsy, *Journal of Contemporary Ethnography*, 35, 429-449.
- Gatten, J. 2004. Measuring consortium impact on user perceptions: OhioLINK and LibQUAL+™, *The Journal of Academic Librarianship*, 30 (3): 222-228.
- Greenwood, J., Watson, A., Dennis, M. 2011. Ten Years of LibQual: A Study of Qualitative and Quantitative Survey Results at the University of Mississippi 2001-2010, *Journal of Academic Librarianship*, 37 (4): 312-318.
- Hayano, D., (1979) Auto-ethnography: paradigms, problems, and prospects, *Human organization*, 38 (1): 99-104.
- Hiller, S. 2001. 'Assessing User Needs, Satisfaction, and Library Performance at the University of Washington Libraries, *Library Trends* 49(4) (2001): 605-625.
- Jones, T., & Sasser, W., 1995. Why satisfied customers defect. *Harvard Business Review*, 73: 88-99.
- Mansourian, Y. and Ford, N. 2007. Search persistence and failure on the Web: a bounded rationality and satisficing analysis. *Journal of Documentation*, 63 (5): 680-701.
- McCaffrey, C. 2013. LibQUAL in Ireland: Performance Assessment and Service Improvement in Irish University Libraries, *The Journal of Academic Librarianship*, (in print) Available online 3 January 2013, <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133312002042>.
- McNeil, B & 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* 3(2): 96-100.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49: 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.

- Rodriguez, N. & Ryave, A. 2002. Systematic self-observation. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Roszkowski, M., Baky, J., Jones, D. 2005. So which score on the LibQual+™ tells me if library users are satisfied?, *Library & Information Science Research*, 27 (4): 424-439.
- Roy, A., Khare, A., Liu, B., Hawkes, L., Swiatek-Kelley, J. 2012. An Investigation of Affect of Service Using a LibQUAL+™ Survey and an Experimental Study, *The Journal of Academic Librarianship*, 33 (3): 153-160.
- Saracevic, T. (2007). Relevance: A review of the literature and a framework for thinking on the notion in information science. Part II: nature and manifestations of relevance. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(3): 1915-1933.
- Saracevic, T. 1975. Relevance: A Review of and a framework for the thinking on the notion in information science. *Journal of the American Society for Information Science*, 26, (6), 321-343.
- Saracevic, T. 2006. Relevance: A Review of the Literature and a Framework for Thinking on the Notion in Information Science. Part II. *Advances in librarianship*, 30, 3-71.
- Simon, H .1956. Rational choice and the structure of the environment. *Psychological Review*, 63 (2): 129-138.
- Thompson, B., Cook, C., & Heath, F. 2000. The LibQual+ gap measurement model: The bad, the ugly, and the good of gap measurement. *Performance Measurement and Metrics*, 1: 165–178.
- Wolcott, H.F. 2001. Writing up qualitative research. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage.