

## แนวคิดเรื่องคุณภาพของห้องสมุด

พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์\*

.๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘

คุณภาพเป็นประเด็นสำคัญได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางอยู่ในขณะนี้ ห้องสมุดต่าง ๆ ไม่ใช่ไม่เคยนึกถึงเรื่องคุณภาพ ที่จริงแล้วในการบริหารจัดการห้องสมุด จุดเน้นก็คือคุณภาพของการดำเนินงานและบริการ และดูเหมือนว่าบรรดานักวิชาการทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ รวมทั้งผู้บริหารห้องสมุดได้ให้ความสนใจในเรื่องคุณภาพมาโดยตลอด เพียงแต่ว่าการมอง "คุณภาพ" และวิธีการที่จะบอกว่าห้องสมุดนั้นมีคุณภาพอาจแตกต่างกันไปจากสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และการเชื่อมโยงควมมีคุณภาพของห้องสมุดกับควมมีคุณภาพของหน่วยงานต้นสังกัด (parent institution) อาจจะมองไม่เห็นเด่นชัดนัก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นตัวอย่างที่ทำให้เห็นความเชื่อมโยงดังกล่าว และห้องสมุดมีความสำคัญยิ่งในฐานะซึ่งชี้วัดการดำเนินงานที่สำคัญของการอุดมศึกษา สำหรับประเทศไทย ตัวชี้วัดในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ในเรื่องห้องสมุดจะอยู่ในมาตรฐานสนับสนุนการเรียนรู้ ถึงแม้จะดูเป็นมาตรฐานเชิงปริมาณ แต่ก็ทำให้เห็นได้ว่าการดำเนินงานของห้องสมุดนั้นมีผลกระทบต่อคุณภาพของการอุดมศึกษา สำหรับต่างประเทศ เช่น ในประเทศออสเตรเลีย Higher Education Council ได้เสนอรายงานที่เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของห้องสมุดในโครงสร้างพื้นฐานด้านการสอน โดยกล่าวว่าห้องสมุดเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของอุดมศึกษาในกระบวนการเรียนการสอน บริการต่าง ๆ เช่น บริการห้องสมุด บริการด้านคอมพิวเตอร์ ให้การเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการทางการศึกษากับงานของผู้บริหาร สำหรับบัณฑิตนักศึกษาจะตัดสินคุณภาพของการศึกษา อย่างน้อยก็จากการที่งานเหล่านี้ได้ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับสิ่งที่ได้รับการสอนและจากประสบการณ์การเรียนรู้ของตน และนอกจากนั้นคณะกรรมการการประกันคุณภาพของการอุดมศึกษา – the Committee for Quality Assurance for Higher Education ของประเทศออสเตรเลียยังได้ระบุว่าผลลัพธ์เชิงคุณภาพของมหาวิทยาลัยนั้นไม่ใช่มาจากการที่มีทรัพยากรเพียงอย่างเดียว หากแต่ยังมาจากวิธีการใช้ทรัพยากรเหล่านั้นด้วย (Tam 2000 : 349)

\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ประสิทธิผลของการจัดการ

ระบบการจัดการห้องสมุดใหม่มุ่งเน้นการพัฒนาและรักษาคุณภาพ แนวคิดทางการบริหารจุดใหม่ที่เน้นการบริหารจัดการคุณภาพ เช่น การบริการคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ซึ่งเป็นกระบวนการทางการบริหารที่พยายามสร้างกระบวนการต่อเนื่องที่พัฒนาปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยพยายามรวมเอาทุก ๆ คนในองค์กรให้มีความพยายามร่วมกัน ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานในทุกระดับ TQM เป็นแนวคิดในเรื่องคุณภาพและยังเป็นแนวคิดที่เน้นประสิทธิผลขององค์กร

ประสิทธิผลขององค์กรเป็นปัจจัยสะท้อนถึงควมมีคุณภาพ ความพยายามในการวัดประสิทธิผลของห้องสมุดในฐานะองค์กรได้มีมาเป็นระยะเวลาานาน และมีงานวิจัยหลายเรื่อง ๆ ที่พยายามสร้างโมเดลที่เกี่ยวข้องกับการวัดประสิทธิผล การวัดประสิทธิผลขององค์กรจะเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กร กล่าวคือ ประสิทธิผลจะเกิดขึ้นได้หากสามารถตอบสนองเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามเป้าหมายขององค์กรอาจมีความหลากหลาย และต้องมีกิจกรรมที่เป็นองค์ประกอบต่าง ๆ กันออกไป ดังนั้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดประสิทธิผลขององค์กรได้เสนอโมเดล 4 ประการ คือ (Broady-Preston and Preston 1999)

1. โมเดลด้านเป้าหมาย ( The Goal Model)
2. โมเดลด้านระบบและกระบวนการภายใน (The Internal Process/Internal Systems Model)
3. โมเดลด้านทรัพยากรระบบ/ระบบภายนอก (The System Resource/External Systems Model)
4. โมเดลด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนร่วม (The Participant Satisfaction Model )

1. **โมเดลด้านเป้าหมาย** จะพิจารณาว่าองค์กรเป็นเสมือนเครื่องมือที่ออกแบบเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ การใช้โมเดลที่จะต้องมีการระบุเป้าหมายขององค์กรและประเมินว่าเป้าหมายที่จะสามารถบรรลุได้อย่างไรได้ ข้อวิจารณ์ในเรื่องโมเดลก็คือ โมเดลนี้เป็นการอนุมานว่าทุก ๆ คนที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้วางนโยบาย บุคลากร ผู้ใช้ต่างก็เห็นชอบกับการจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายต่าง ๆ หรือการมองว่าเป้าหมายต่าง ๆ มีความสำคัญเท่า ๆ กัน การอนุมานเช่นนี้มักจะไม่ได้ถูกต้องในองค์กรต่าง ๆ

2. **โมเดลด้านกระบวนการภายใน** ประสิทธิภาพขององค์กรจะได้รับการประเมินจากการดำเนินงานภายใน และประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นจากการที่เปลี่ยนปัจจัยนำเข้าเป็นผลลัพธ์ และต้องมีวงจรข้อมูลป้อนกลับด้วย สำหรับห้องสมุดตัวอย่างเกณฑ์วัดที่ใช้ เช่น จำนวนหนังสือที่เพิ่มขึ้นต่อจำนวนบุคลากร เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการใช้มาตรฐานคุณภาพ เช่น ISO 9000 ในห้องสมุด

3. **โมเดลด้านทรัพยากรระบบ** เป็นการพิจารณาจำนวนทรัพยากรที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมภายนอก โมเดลนี้เป็นการขึ้นอยู่กับซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรและสภาพแวดล้อมในการที่จะบรรลุเป้าหมาย โมเดลนี้เป็นโมเดลที่บรรณาธิกรณเน้น ตัวอย่างเกณฑ์วัด เช่น งบประมาณ อัตราระหว่างบรรณาธิกรณวิชาชีพกับบุคลากรที่ไม่ใช่วิชาชีพ ขนาดของคอลเลคชั่น เป็นต้น ความสำเร็จของห้องสมุดจะอยู่ที่จำนวนทรัพยากรที่จัดหามาได้ โมเดลนี้เน้นผลลัพธ์เช่นเดียวกับโมเดลด้านเป้าหมาย

4. **โมเดลด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนร่วม/ผู้เกี่ยวข้อง** ซึ่งก็เป็นได้ทั้งผู้สถานที่ติดต่อใน ห้องสมุด และอยู่ภายนอกห้องสมุด ได้แก่ผู้ใช้ กลุ่มผู้ใช้เหล่านี้อาจแบ่งย่อยออกได้ เช่น ผู้ใช้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาจแบ่งออกเป็นบุคลากรกับนิสิตนักศึกษา การพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มต่าง ๆ เป็นสิ่งท้าทายสำหรับห้องสมุด โมเดลนี้จะยอมรับว่ากลุ่มผู้ใช้หนึ่ง มีความสำคัญมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ได้ หน้าที่ของห้องสมุดก็คือต้องระบุให้ได้ว่ากลุ่มเป้าหมาย คือใคร และโมเดลนี้เน้นลักษณะเชิงการตลาดที่ห้องสมุดต้องทำการตลาดของบริการทั้งภายในและภายนอก

จากโมเดลที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ห้องสมุดได้พยายามวัดคุณภาพจากกิจกรรมหลาย ๆ กิจกรรม โดยมีรากฐานจากมุมมองทางด้านประสิทธิภาพขององค์กร ในขณะที่มีโมเดลที่น่าสนใจในการนำมาใช้กับงานห้องสมุด คือ Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่องค์กรต่าง ๆ นำไปปรับใช้อย่างกว้างขวาง วัตถุประสงค์ของ BSC ก็คือพิจารณาเชิงกลยุทธ์ว่าสิ่งใดทำให้เกิดความสำเร็จขององค์กร ในการประเมินผลองค์กรประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ คือ (พสุ เดชะรินทร์ 2545 : 7-8)

1. การกำหนดสิ่งที่จะวัดหรือประเมินว่าจะประเมินในจุดใด หรือสิ่งใด
2. กำหนดตัวชี้วัด (Performance Indicators) หรือ เครื่องมือที่จะใช้วัดในสิ่งที่ต้องการวัด
3. กำหนดเกณฑ์มาตรฐานหรือตัวเปรียบเทียบสำหรับตัวชี้วัดแต่ละตัว ซึ่งการกำหนดมาตรฐานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรสามารถทราบได้ว่าการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

4. การประเมินผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น โดยใช้ตัวชี้วัดที่ได้กำหนดขึ้นเป็นแนวทางในการประเมินผล และเก็บข้อมูล

5. เปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการประเมินกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ว่าผลการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ หากผลมีความแตกต่างจากเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แต่ผู้บริหารไม่สามารถยอมรับความแตกต่างนั้นได้ ก็จะมีแนวทางในการดำเนินการ 2 วิธี คือ 1) ปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น 2) แก้ไขมาตรฐานหรือเกณฑ์ ถ้ามาตรฐานนั้นสูงหรือต่ำเกินไป

BSC เป็นโมเดลที่ถ่ายทอดพันธกิจและกลยุทธ์ขององค์การที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การให้เป็นเกณฑ์วัดที่ให้กรอบในการพิจารณาประเมินผลขององค์การ BSC หรือในงานเขียนบางงานจะชี้ว่าการวัดผลการดำเนินงานอย่างสมดุล นั้นหมายความว่าความสมดุลของมุมมอง (perspective) 4 ด้าน คือ (Broady-Preston and Preston 1999)

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)
2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective)
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

ในมุมมองแต่ละมุมมองจะประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ (Objective) คือ สิ่งที่องค์การต้องการบรรลุในด้านต่างๆ 2) ตัวชี้วัด (Measure หรือ Key Performance Indicators) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน เพื่อดูว่าองค์การบรรลุวัตถุประสงค์แต่ละด้านหรือไม่ 3) เป้าหมาย (Target) คือ เป้าหมายที่องค์การต้องการในการที่จะบรรลุตัวชี้วัดแต่ละประการ 4) แผนงานโครงการ หรือกิจกรรม (Initiatives) ที่องค์การจะทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น (พสุ เดชะรินทร์ 2545 : 21-23)

การนำ BSC มาใช้ในองค์กร ก็จะทำให้บรรณารักษ์สามารถที่จะวัดผลการดำเนินงานในมุมมองทุกมุมมองที่สำคัญ และยังเป็นการทำให้เกิดการเชื่อมโยงกับการวางแผนกลยุทธ์ขององค์การ ที่สำคัญ ก็คือ การใช้ BSC นั้น เป็นการทำให้บุคลากรทุกคนในทุกจุดมีส่วนร่วม และรู้จักบทบาทหน้าที่ของตน และรู้ว่าจะสามารถตอบสนองกลยุทธ์องค์การได้อย่างไร โมเดล BSC ที่เน้นที่กลยุทธ์ขององค์การ และการที่จะสามารถสื่อสารกลยุทธ์นั้นทั่วทั้งองค์การ

## การวัดคุณภาพบริการ : SERVQUAL และ LIBQUAL+

ในการวัดคุณภาพของห้องสมุดแบบเดิมมักจะเน้นเกณฑ์วัดเชิงปริมาณ และเน้นที่สิ่งที่ห้องสมุดมี เช่น ขนาดของคอลเลกชัน จำนวนทรัพยากรแต่ละประเภท เป็นต้น และยังไม่ค่อยพิจารณาในสิ่งที่ห้องสมุดทำ แต่ขณะนี้เป็นที่ยอมรับกันว่าคุณภาพนั้นเกี่ยวข้องกับมุมมองหลายด้าน และมุมมองหนึ่งที่สำคัญก็คือมุมมองที่เน้นผู้ใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ ความพยายามของห้องสมุดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ จึงดำเนินมาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการทำการวิจัยเล็ก ๆ เฉพาะที่โดยใช้การสัมภาษณ์หรือการออกแบบสอบถาม โมเดลการวัดการพึงพอใจหนึ่งก็คือ Gaps Model of Service Quality ในโมเดลนี้ เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับผู้ให้บริการ และช่องว่าง (gap) ระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการ และการให้บริการตามที่เป็นจริง ช่องว่างที่กล่าวถึงที่จะมีใน 5 มิติด้วยกัน คือ (Heron 2002 : 225)

1. ความคาดหวังของผู้ใช้ในเรื่องบริการ และมุมมองของผู้บริหารเกี่ยวกับความคาดหวังนั้น
2. ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ และมุมมองของผู้บริหารเกี่ยวกับความคาดหวังนั้น
3. ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพ และการนำส่งบริการ
4. การนำส่งบริการและการสื่อสารกับผู้ใช้เกี่ยวกับการนำส่ง
5. ความคาดหวังของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการ และมุมมองเกี่ยวกับการนำส่งบริการ

โมเดลนี้พัฒนาโดย Parasuraman, Berry และ Zeitham และใช้เครื่องมือที่รู้จักกันดีในนาม SERVQUAL (Cook and Thompson 2000 : 249) การวัดช่องว่างทำโดยการใช้ข้อความ 22 ข้อความ เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำส่งบริการ โดยขอให้ผู้ใช้หรือผู้ตอบคำถามประเมินว่าปัจจัยแต่ละปัจจัยนั้น มีความสำคัญอย่างไร สำหรับความเป็นเลิศของบริการที่นำส่งนั้นเกี่ยวข้องกับมิติที่ลูกค้า/ผู้ใช้ให้ความสำคัญเมื่อทำการประเมินจากกลุ่มธุรกิจบริการต่าง ๆ

มิติ 5 มิติ ดังกล่าวได้แก่

1. สิ่งจับต้องได้ (tangibles) : สิ่งอำนวยความสะดวกเชิงกายภาพต่าง ๆ วัสดุอุปกรณ์บุคลากร
2. ความน่าเชื่อถือ (reliability) : ความสามารถในการให้บริการตามที่ตกลงไว้ อย่างเชื่อถือได้และถูกต้อง
3. การตอบสนอง (responsiveness) : ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า และให้บริการอย่างทันที่

4. การรับประกัน (assurance) : ความรู้และความเชื่อใจของพนักงานและความสามารถในการสร้างความเชื่อถือและเชื่อมั่น

5. ความเอาใจใส่ (empathy) : ความห่วงใย และการให้ความสนใจแก่ลูกค้ารายบุคคล

จากมิติทั้ง 5 มิตินี้ ผู้ตอบจะประเมินข้อความ ใน 3 เรื่อง คือ ความคาดหวังขั้นต่ำสุดเกี่ยวกับบริการ ความคาดหวังที่พึงปรารถนา และการรับรู้เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบริการ

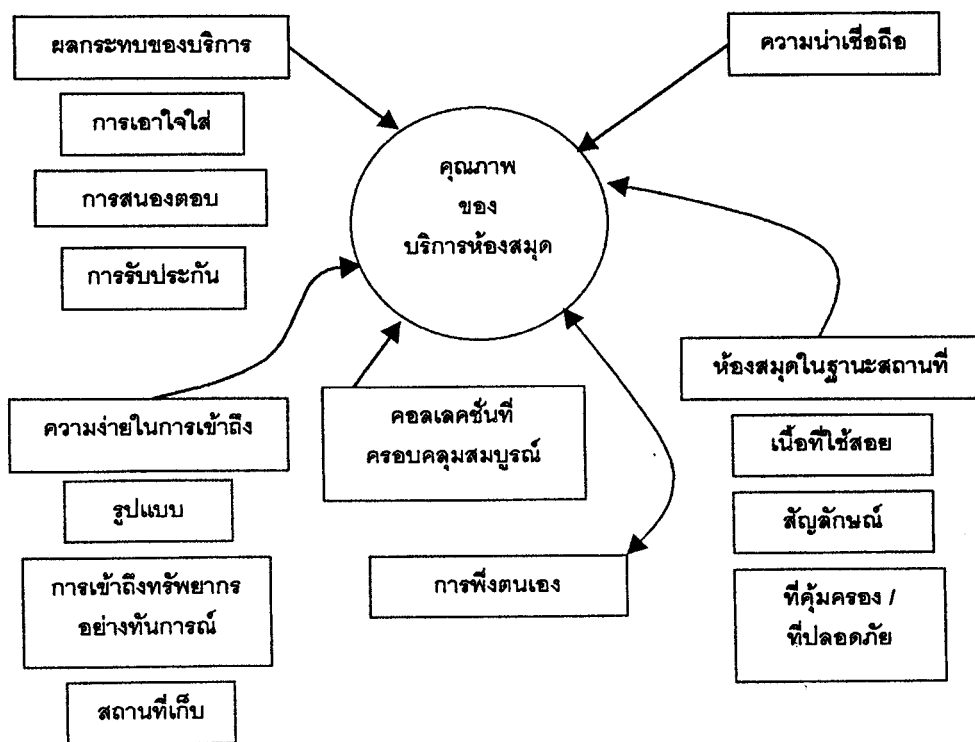
ในงานห้องสมุด SERVQUAL ดูเหมือนจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยพิจารณาคุณภาพที่เป็นการวัดผลลัพธ์ (outcome) ของคุณภาพบริการ แต่ยังมีคำถามว่าคุณภาพของบริการนั้นสามารถบอกได้จากความต่างระหว่างการรับรู้กับความคาดหวังของผู้ใช้เท่านั้นหรือไม่ นักวิจัยในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์บางคนเห็นว่า SERVQUAL วัดคุณภาพได้ในระดับหนึ่ง แต่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพยังมีบางส่วนที่ไม่ค่อยตรงกับบริบทของการให้บริการ ผู้บริหารห้องสมุดจึงควรที่จะใช้ผลจากการศึกษาด้วย SERVQUAL อย่างระมัดระวัง

ในระยะต่อมาได้มีการศึกษาและปรับ SERVQUAL โดยในปี 1999 Association of Research Libraries (ARL) ได้ออกเครื่องมือใหม่ในการวัดคุณภาพของห้องสมุด ชื่อ LIBQUAL+ ARL ได้จัดทำโครงการ LIBQUAL+ ร่วมกับห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas A & M โดยใช้การสำรวจบนเว็บ (web-based survey) การสำรวจยังคงมีรากฐานมาจากการวิเคราะห์ช่องว่าง (gap analysis) ผู้ตอบจะได้รับการขอให้ประเมินค่าห้องสมุด โดยใช้มาตรวัด 9 ระดับ สำหรับระดับความคาดหวังขั้นต่ำสุด ระดับความคาดหวังที่พึงปรารถนา และระดับของการรับรู้เรื่องบริการจะมีการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบโดยดูความต่างระหว่างคะแนน วิธีการก็คือ ลบคะแนนความคาดหวังขั้นต่ำสุดออกจากคะแนนการรับรู้ เพื่อให้ทราบว่าคะแนนการรับรู้จะเป็นเช่นไรจากคะแนนคาดหวังขั้นต่ำสุด เช่น หากคะแนนความคาดหวังขั้นต่ำสุดคือ 5 และคะแนนการรับรู้คือ 7 คะแนนช่องว่างคือ 2 วิธีการตีความคะแนนที่ได้ก็คือ การที่เป็นคะแนนบวก แสดงให้เห็นว่าระดับของบริการที่ได้จะมากกว่าระดับที่รับได้ขั้นต่ำสุด และถ้าได้คะแนนลบก็สามารถวิเคราะห์ผลในทางกลับกันได้ ห้องสมุดสามารถเปรียบเทียบคะแนนการรับรู้ กับคะแนนความปรารถนา/ความคาดหวัง เพื่อดูว่าห้องสมุดทำได้ต่างจากสิ่งที่ผู้ใช้ปรารถนามากน้อยเพียงไร และเปรียบเทียบคะแนนความปรารถนา/ความคาดหวังกับคะแนนขั้นต่ำสุด ให้เป็นตัวชี้ว่าผู้ใช้สามารถจะทนยอมรับได้มากน้อยเพียงไร (Forrst and Williamson 2003 : 14)

LIBQUAL+ จัดเป็นการวิจัยการตลาดของห้องสมุด และผู้ที่วัดคุณภาพก็คือ ผู้ใช้/ลูกค้าของห้องสมุดเท่านั้น มิติของการประเมินโดย LIBQUAL+ ในช่วงแรก คือ ในฤดูใบไม้ผลิ ปี 2000 การประเมินจะประกอบด้วยมิติ 5 มิติ ที่ใช้รายการประเมิน 41 รายการ คือ ผลกระทบของบริการ ความน่าเชื่อถือ ห้องสมุดในฐานะสถานที่ การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ และการเข้าถึง

สารนิเทศ ต่อมาในปีต่อมาได้มีการปรับมิติการประเมินและเพิ่มรายการเป็น 56 รายการ ดังนี้ ผลกระทบของบริการ ห้องสมุดในฐานะสถานที่ ความน่าเชื่อถือ การพึ่งพาตนเอง และการเข้าถึงสารนิเทศ (Bixurd 2002)

ผลกระทบของบริการ เป็นการรวมเอามิติ 3 ด้านของ SERVQUAL เข้ามาไว้ด้วยกัน คือ การรับประกัน ความเห็นใจ และการสนองตอบ ในขณะที่ความน่าเชื่อถือก็ยังคงใช้คุณลักษณะที่ระบุไว้ใน SERVQUAL ส่วนห้องสมุดในฐานะองค์การเป็นมุมมองที่มาจากเรื่องสิ่งจับต้องได้ (tangible) โดยประเมินจากความสามารถในการสนองความต้องการของชุมชนทั้งในเรื่องการจัดให้มีเนื้อที่ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับชุมชนมหาวิทยาลัย มิตินี้รวมถึงการที่ห้องสมุดจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพสำหรับงานทางวิชาการและงานสร้างสรรค์ ในเรื่องการพึ่งพาตนเอง ซึ่งเน้นที่ความปรารถนาของผู้ใช้ที่จะสามารถพึ่งพาตนเอง และมีความมั่นใจในการแสวงหาสารนิเทศในห้องสมุด มิติเรื่องการเข้าถึงสารนิเทศเกี่ยวข้องกับความสะดวกของคอลเลคชัน การให้การเข้าถึงแบบไร้ข้อจำกัดโดยไม่มีสิ่งกีดขวางใด ๆ สำหรับสารนิเทศในทุกรูปแบบ มิติทั้งหมดนี้จะเห็นได้จากภาพประกอบ



ภาพที่ 1 : มิติของคุณภาพบริการห้องสมุด  
ที่มา : Cook et al. 2001: 265



เครื่องมือ LIBQUAL+ มีการพัฒนามาในช่วงเวลาที่ผ่านมานับตั้งแต่เริ่มต้น โดย ARL ระบุว่า เป็นโครงการที่จะช่วยห้องสมุดในการประเมินและพัฒนาระบบบริการ เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม องค์การ และทำการตลาดให้กับห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (What is LIBQUAL+ <sup>TM</sup>?)

1. สนับสนุนวัฒนธรรมของความเป็นเลิศในการให้บริการห้องสมุด
2. ช่วยให้ห้องสมุดเข้าใจมุมมองของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพของห้องสมุด
3. รวบรวมและตีความข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้อย่างเป็นระบบ
4. ให้ข้อมูลการประเมินเปรียบเทียบกับห้องสมุดจากสถาบันอื่น ๆ
5. ระบุความเชื่อมโยงเชิงปฏิบัติของบริการห้องสมุด
6. เพิ่มพูนทักษะในการวิเคราะห์ของบุคลากร ในการตีความและปฏิบัติการตามข้อมูล ที่ได้

โครงการนี้มีห้องสมุดประเภทต่าง ๆ เข้าร่วมมากกว่า 400 แห่ง ในช่วงฤดูใบไม้ผลิ 2003 และไม่ใช่เฉพาะห้องสมุดในสหรัฐอเมริกาเท่านั้น เป็นการแสดงให้เห็นความสนใจในการประเมิน คุณภาพของห้องสมุดอย่างกว้างขวางทั่วโลก

การประเมินคุณภาพในห้องสมุด เป็นงานสำคัญ และต้องมีการกระทำกันอย่างต่อเนื่อง วงการห้องสมุดได้มาถึงจุดที่สามารถระบุตัวชี้วัด กรอบการวัดคุณภาพ มีเครื่องมือและวิธีการ การดำเนินงานในเรื่องคุณภาพในห้องสมุดอาจหมายถึงความถึงความเปลี่ยนแปลงในเชิงการบริหาร จัดการในทุก ๆ ด้าน

## คุณภาพกับความเปลี่ยนแปลง

ห้องสมุดมีความมุ่งมั่นในการจัดการคุณภาพ โดยการใช้กลไกและเครื่องมือทางการ บริหารในการวางนโยบายคุณภาพ และปฏิบัติตามนโยบายที่วางไว้ ห้องสมุดในช่วงผ่านมาได้ใช้ เครื่องมือทางการบริหารจัดการหลายประการ เช่น การใช้ทฤษฎีการจัดการคุณภาพที่ใช้วิธีการ จัดการแบบ Deming ที่มีแนวคิดที่ใช้ในการพัฒนากระบวนการผลิตและบริการ ไปจนถึงการ ใช้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management - TQM) อย่างไรก็ตาม การจัดการคุณภาพในห้องสมุดนั้นก่อให้เกิดความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งวิธีการที่ ห้องสมุดต้องทำในการจัดการความเปลี่ยนแปลง

