

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد خيضر- بسكرة  
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الانسانية  
شعبة علم المكتبات

**محور: الجودة في المكتبات والمؤسسات  
الوثائقية**

مو

اعداد الدكتورة:

بويعلى نصيرة

2021/2020

## المحاضرة الثالثة: الجودة في المكتبات والمؤسسات الوثائقية

### تمهيد:

تعد الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي قامت بتطبيق فلسفة الجودة على قطاع المكتبات. أما من الناحية التاريخية نجد ان الإلتزام بتقويم وتحسين جودة المكتبات لها تاريخ عريق، حيث إرتبطت البوادر الأولى للتقييس بنشأة وظهور الفهارس والتصانيف الأولى للمكتبات في العصور القديمة والوسيطه.

ويعود التاريخ الحديث للمعايير في مجال المكتبات والمعلومات إلى عام 1841، وذلك عندما وضع (Pantizy) اللبنة الأولى لقواعد الفهرسة الوصفية حيث تعد هذه المجموعة هي أول تقنين منهجي. وقد استخدمت كلمة معايير في هذا المجال منذ نهاية القرن 19 وبالضبط سنة 1894 عندما تبنت جامعة ولاية نيويورك عبارة الحد الأدنى من المتطلبات لمعايير المكتبات الكبرى، ثم زاد استخدام التقنين في مجال المكتبات والمعلومات وخاصة بعد انشاء وظهور الجمعيات والاتحادات الوطنية والدولية.

وعموما جاءت محاولات إدخال مفهوم الجودة وإدارتها إلى المكتبات ومرافق المعلومات متأخرة نوعا ما، ونذكر على سبيل المثال لا الحصر في الولايات الأمريكية كان اول تطبيق لمفهوم إدارة الجودة على مكتبات المستشفيات والمكتبات العسكرية، وكذلك ببعض مراكز المعلومات الملحقة بالشركات والمنظمات التجارية.

### 1- مفهوم الجودة في المكتبات:

يقصد الجودة في المكتبات هي مجموعة المعايير والمواصفات التي تساعد المكتبات على الظهور والقيام بالعمليات الفنية وخدمات المعلومات بشكل جيد لتحقيق متطلبات المستفيدين،

وتعنى بالأداء الجيد والقيام بالوظائف المطلوبة بشكل لائق لخدمة المستفيدين وسرعة تقديمها بشكل فعال وفي الوقت المناسب لحظة طلبها.

ويمكن تحديد مفهوم الجودة داخل المكتبات بأنها:

- الثقافة التي ينبغي أن تتبنى من جميع العاملين بالمكتبة.
- تغيير الثقافة التقليدية المتبعة في المكتبة، والتزام الإدارة العليا بالمكتبة بمتطلبات الجودة.
- الجودة في المكتبات هي تلافي حدوث الأخطاء وليس الكشف عنها .
- الهدف من تطبيق الجودة هو العمل على مواصلة التحسين والتطوير.

## **2- أهمية الجودة في المكتبات:**

تتلخص أهمية الجودة في المكتبات في عدة عوامل منها:

- بلوغ درجة الامتياز في العلاقة مع المستفيدين.
- تحسين نوعية ومستوى الخدمات.
- دعم مصالح وإطارات المكتبة بالمعلومات والوثائق المختلفة التي يحتاجون إليها.
- استغلال الطاقات البشرية والمادية المتوفرة بالمكتبة بشكل أمثل وفعال من ثم تحقيق التقدم ، وتنويع مصادرها والسيطرة على تكاليفها.
- تساعد على انشاء أنظمة الأداء عالية المستوى.

## **3- مبررات الاهتمام بالجودة في المكتبات:**

تعود مبررات الاهتمام بالجودة في المكتبات إلى العوامل التالية:

- أولاً- الضرورة المالية :** إن العيوب والأخطاء في جودة الخدمات تؤدي بالمستفيد والمكتبة إلى تحمل تكاليف متعددة كي تتمكن من اصلاح الخدمات المعيبة وتكاليف أجور العمال ..
- ثانياً- الضرورة التجارية:** تمثل المنافسة دافع رئيسي بالنسبة للمكتبة، فالجودة تعتبر أساس القدرة التنافسية ، خصوصا وان المكتبات ومراكز المعلومات تمر بمراحل هامة ، فالتوجهات

الحديثة لمصادر المعلومات والخدمات الفنية وخدمات المعلومات والتحديات المختلفة التي تعترض لها المكتبات كل هذه العوامل تجعلها مرتبطة بالتحسين مردوديتها وقدرتها على المواجهة في ظل هذه التغيرات.

**ثالثاً- الضرورة التقنية:** ان التطور المستمر في التقنيات وتكنولوجيا المعلومات يؤدي الى خلق خدمات ذات نتائج عالية، وتحسين التقنية يسمح بجعل أعمال الخدمات بأكبر من النتائج المحققة. فالجودة تساهم في التحكم الجيد في التقنيات وذلك بتوحيد طرق العمل وتحسين الأساليب وإجراءات المراقبة.

#### **4- مراحل تطبيق الجودة في المكتبات:**

ان تطبيق نظام الجودة في المكتبات يمر بعدة مراحل وهذا يهدف الى تحقيق الاستغلال الكامل لمواردها بأقصى فعالية وكفاءة ممكنة لتحقيق اهدافها وهي:

##### **1- التخطيط للجودة:**

يأتي التخطيط للجودة عن طريق تحديد الأهداف وكيفية تحقيقها والوصول إليها مع مراعاة احتياجات كل من لهم صلة بالمكتبة من المستفيدين والزائرين والعاملين، بالإضافة الى الأمور البيئية لتحقيقها بصورة كاملة.

##### **2- تحديد احتياجات المستفيدين:**

تعتبر هذه المرحلة احدى المحطات الأساسية في التوجه نحو تجسيد فلسفة الجودة في المكتبات لأن تكريس مبدأ الجودة في المكتبة لا يكون إلا بالتعرف أولاً عن الأفراد أو أنماط المستفيدين الذين تسهم هذه السياسة الجديدة وذلك بالإجابة عن السؤال من المستفيد؟ وماهي سماته؟، اذ تتعدد أشكال المستفيدين وتغير سماتهم حسب نوعية المكتبة التي يقصدون للاستفادة من خدماتها. ان معرفة وتحديد المستفيد يسمح بتصميم جيد للخدمات المقدمة داخليا وخارجيا.

### 3- تطوير ملامح الخدمة:

ان الهدف من وضع المكتبات للاستراتيجيات والخطط واعتمادها على المؤشرات والمقاييس هو التطوير الدائم للخدمات التي تقدمها، حيث يتوجب على القائمين والمشرفين بالمكتبات: التحلي بروح التطوير والتحديث بشكل دائم مهما بلغت درجة رضا المستفيدين والعاملين بالمكتبة، وذلك لإعطاء ملامح جد متطورة للخدمات التي تعد من الضروريات الواجب توفرها داخل المكتبات مع التركيز على العنصر البشري الذي يعد من أهم العوامل المؤثرة في تحسين مستوى الخدمات المقدمة فإتقان الموظفين لأعمالهم في إطار القواعد والآجال المحددة مما يؤدي الى خفض التكاليف وتحسين النتائج ويؤدي الى تحديد ضوابط علمية لتوفير الخدمة على النحو التالي:

- ✓ مساعدة المستفيدين في الوصول الى المعلومات بسرعة ودقة.
- ✓ التحديث المستمر لمصادر المعلومات
- ✓ تقديم خدمات البث الانتقائي للمعلومات.
- ✓ الاستقبال الحسن واللائق ومعاملة طيبة مع المستفيدين.

### 4- وضع الأهداف:

قبل تحديد الأهداف يجب على المكتبات التعرف على العوامل المؤثرة على المكتبة وعلى الموارد المالية المتاحة والموارد البشرية المتوفرة، ومدى إعدادها وتنميتها المهنية كذلك الأوضاع الإدارية والتنظيمية وغيرها من العوامل البيئية والتكنولوجية حتى تكون الأهداف العامة والخاصة مرتبطة مع الواقع، ثم تقوم بتحديد أهدافها وفي هذه المرحلة يتم بناء الأهداف النقاط التي يراد الوصول إليها من خلال تحقيق الجودة، فمنهج الجودة لا يمكن أن ينجح أو يصبح مصدرا حقيقيا للتقدم إلا إذا حددت سياستها في مجال الجودة وعرفت بها وأعلنت عن أهداف الجودة الواجب تحقيقها.

لهذا تجد المكتبات نفسها أمام ضرورة تحديد الأهداف بشكل واضح حتى تكون مفهومة لدى العاملين واستغلال الموارد البشرية قدر الإمكان لتنفيذها .

### 5- دعائم الجودة في المكتبات:

من أهم العمليات التي تتخذها المكتبات كدعامات لتأسيس أرضية صلبة شعارها الجودة إلى أبعد الحدود نذكر كل من التقييم والتسويق.

#### **أولاً- التقييم:**

يعتبر التقييم أحد أدوات الإدارة الإستراتيجية، حيث برز الاهتمام بالتقييم لدى المكتبيين وأخصائي المعلومات منذ الخمسينات من القرن الماضي حيث ظهرت أولى الدراسات حول التقييم وتزايدت بعد استخدام الحاسوب في المكتبات، ويعرف التقييم بأنه" عبارة عن أداة لتعديل المسار والمراقبة فهو يقوم بمعاينة الثغرات في نظام معين، وهو أيضا عبارة عن قياس الفارق بين ما هو منتظر وبين ما تم تحقيقه فعلا ويعتمد القياس في هذه الحالة على المواصفة"، كما يشار إلى التقييم بأنه أحد المكونات الأساسية للإدارة من منطلق أن نتائج التقييم يمكن أن تساعد رجل الإدارة على تخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية.

حيث نجد أن عملية التقييم تقتضي تحديد مجموعة من الأهداف بحيث يستحيل تقييم مصلحة معينة من دون تحديد مسبق للأهداف التي من خلالها يمكن مقارنة نتائج التقييم بالقيم المرجعية وذلك من خلال الأهداف المسطرة، بحيث تكون الأهداف قصيرة المدى، وتكون واقعية.

إن عمليات التقييم تخضع عادة إلى تدخل ثلاثة متغيرات أو عناصر وهي المستفيدون والمكتبيون وأصحاب القرار، كما نجد أن التقييم يتم وفق ثلاث مستويات تقييم الفعالية، تقييم العلاقة كلفة فعالية وتقييم العلاقة كلفة أولوية، ولتفعيل عملية التقييم في المكتبات يجب توفير بعض العناصر والتي من شأنها تفعيل عملية التقييم وهي ضرورة إيجاد ثقافة تقييمية داخل المكتبة ككل، بالإضافة إلى الاهتمام بالتكوين العلمي للمكتبيين وإعداد الأدلة والمعايير لضبط

عملية التقييم. مع ضرورة أن يكون هناك تفهم واضح لهدف الخدمة التي يتم تقييمها والاستعانة بالتقييم كوسيلة مساعدة للتخطيط توصيل الخدمات.

### ثانيا- التسويق:

يعرف التسويق في المكتبات بأنه "مجموعة من الأنشطة والأعمال و الخطط المتكاملة التي تقوم بها إدارة متخصصة بالمكتبة تسعى من خلالها إلى توفير الخدمات أو الأفكار للمستفيدين الحاليين أو المتوقعين بالموصفات والجودة المطلوبة، وذلك في الوقت والمكان المناسبين وبأقل تكلفة ممكنة، وبالتالي يتضح بأن التسويق في المكتبات يتطلب عملية تخطيط منظمة ومدروسة تقوم بها المكتبة لتقديم خدماتها للمستفيدين، حيث أن هذا الأخير هو المحور الأساس والرئيسي للنشاط التسويقي.

- التسويق نشاط تهدف من خلاله المكتبات الى التعريف بخدماتها التي تقدمها الى مجتمع المستفيدين، ويسمح لها ذلك بالتعرف على سمات واحتياجات المستفيدين المختلفة لتحقيق رضاهم. كما يعد في نفس الوقت أحد الأدوات التي تعتمد عليها المكتبات في مجال التنافس مع باقي المكتبات الأخرى.

### ➤ أهمية التسويق في المكتبات:

إن التسويق استطاع أن يعزز العلاقة بين المؤسسة الوثائقية و جمهور المستفيدين منها، فهو سمح بالحصول على العديد من النقاط الايجابية أهمها :

1- مرونة أكبر لصالح المكتبات من خلال امكانياتها من التأقلم مع أوضاعها الداخلية أو الخارجية.

2- الانفتاح على العالم الخارجي و على المحيط الذي تنشط فيه.

3- يحقق تنظيم داخلي مرن في المكتبات الذي بدوره يسمح باتخاذ القرارات المناسبة.

❖ 4- ضمان الاستمرارية للمكتبة و امكانية التفوق على المكتبات الاخرى.

## ➤ أسباب تبني التسويق من قبل المكتبات

هناك العديد من الأسباب التي جعلت المكتبات تسارع في تبني مفاهيم التسويق الحديثة

وتطبيقاته منها :

- 1- نجاح تطبيق مفاهيم التسويق من قبل المنظمات الاجتماعية التي لا تهدف للربح.
- 2- ظهور مؤسسات تجارية منافسة لمؤسسات المعلومات، تقدم خدمات معلومات وفقاً للطلب و بشكل أسرع.
- 3- يساعد على تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمستخدمين.
- 4- باستخدام أساليب التسويق يمكن للمكتبات من الوصول إلى أكبر عدد من المستخدمين ، كما يمكن من تشجيع على ارتياد المكتبة.
- 5- ولعل من أهم الأسباب التي حفزت المتخصصين في المكتبات بالاهتمام بالتسويق و تبني برامجه كسب رضا الجمهور المستهدف من هذه المكتبات.

## المحاضرة الرابعة: جودة الخدمة في المكتبات:

تعد جودة الخدمة سلاحا تنافسيا مهما لذلك اتجهت معظم المؤسسات الخدمائية ومنها المكتبات الى الاهتمام بالعمل على تحقيق الجودة في الخدمات، لضمان البقاء والاستمرارية في المحيط التنافسي الذي تنشط فيه، ويعد موضوع جودة الخدمة من المواضيع التي تصدرت اهتمامات الباحثين الاكاديمين والممارسين على حد سواء.

### 1- مفهوم جودة الخدمة:

قبل التطرق الي تحديد مفهوم جودة الخدمة علينا تقديم مفهوم الخدمة:

لقد تعددت وتباينت التعريفات التي أوردها الكتاب والمهتمون بموضوع الخدمات، ومن الصعب أن نستقر على تعريف واحد شامل ملم بكل جوانب الخدمة، وسيظهر ذلك جليا من خلال مجموعة من التعاريف التالية:

عرفت الجمعية الامريكية للتسويق الخدمات على انها " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لإرتباطها بسلعة معينة.

كما يرى كل من كوتلر وأرمسترونج الخدمة على أنها" نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها أ حد الأطراف لطرف آخر لا تكون ملموسة بالضرورة، ولا ينتج عنها ملكية أي شيء".  
وعرفه آخر على أن "تعتبر نشاطات معرفة اكن غير محسوسة وتمثل الهدف الرئيس لتعامل ما غرضه تحقيق رضا الزبائن".

من خلال التعارف السابقة نجد أن الخدمات تختلف عن السلع المادية بجملة من الخصائص المتفق عليها من قبل الباحثين المتخصصين ومن أبرز هذه الخصائص مايلي:

- عدم الملموسية : لا يمكن لمسها .
- التلازمية (عدم القابلية للفصل بين الخدمة ومقدم الخدمة).
- عدم التماثل أو عدم التجانس: لايمكن ضمان تقديم الخدمة بنفس المستوى على الدوام.

- عدم تملك الخدمة (عدم الانتقال الملكية).
  - الهلاكية (فنائية الخدمة) بمعنى لا يمكن تخزينها لبيعها او استخدامها.
- ان مفهوم الجودة في مجال الخدمات تختلف كثيرا عن القطاع الانتاجي الذي تكون فيه المنتجات ملموسة، هذا ما تولد عنه صعوبة في تحديد مفهوم جودة الخدمات، حيث عرفت بأنها:
- معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستفيدين من هذه الخدمة.
  - في حين يرى المستفيد بأنها "موائمة الخدمة لإستخداماته واستعمالاته".
  - كما يعرفها البعض :بأنها مجموعة الخصائص والصفات الاجمالية للخدمة والتي تكون قادرة على تحقيق رضا الزبون واشباع حاجاته ورغباته.
- وانطلاقا من التعاريف السابقة، يمكن القول: بأن جودة الخدمة تتحقق في حالة مقابلة الخدمات المقدمة لإحتياجات الزبون واشباع لرغباتها مما يحقق رضاه.

## 2- مفهوم جودة الخدمات في المكتبة:

تعتبر جودة الخدمة في المكتبة عن درجة الاشباع التي تصل اليها الخدمات المنتظرة من طرف المستفيدين والتي الي يمكن للخدمات من تقديمها. كما تعني " الفرق بين توقعات المستفيد للتميز وإدراكه للخدمة المقدمة.

وعليه يجب أن تعمل المكتبات قدر الامكان على توفير خدمات ذات جودة عالية وتوحيد الجهود بين المسؤولين ومقدمي الخدمة لتقديم خدمات تتميز بمستوى عال.

## 3- أبعاد جودة الخدمة في المكتبات:

لا يوجد اجماع بين الباحثين حول مفهوم موحد لجودة الخدمة هذا ما نعكس على تحديد الأبعاد التي تتكون منها الجودة، حيث ظهرت العديد من المحاولات المتعددة، فمثلا " ساسر" Saser ميز بين 3 ابعاد لجودة الخدمة وهي: الجوانب المادية والتسهيلات و الأفراد، في حين حدد " دونا بيديان" ثلاثة مجموعات من الأبعاد وهي:

**البعد الفني:** ويتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.

**البعد غير الفني:** هو عبار عن التفاعل النفسي والاجتماعيين مقدم الخدمة والمستفيد منها.

**الامكانيات المادية:** وتمثل مكان تقديم الخدمات، حيث يوجد تداخل وتفاعل شديد بين هذه الابعاد.

ومن بين التقسيمات التي وضعها الباحثين حول أبعاد جودة الخدمة نجد الذي وضعه "جرونروز" "Gronros" والذي يعد أكثر شمولية وملائمة، حيث يرى أن لجودة الخدمة ثلاثة أبعاد وهي:

**1- الجودة الفنية:** ويشير هذا البعد الى قدرة الخدمة على أداء ما ينبغي ان تؤديه أي التناسب مع الهدف او الإستخدام. كما وردت بمعنى التطابق مع الموصفات.

**2- الجودة الوظيفية للخدمات المكتبية:** ويطلق عليها أيضا البعد الوظيفي : ويعني الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية الى العميل أو المستفيد أو هو التفاعل النفسي الاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم أو يستفيد من تلك الخدمة ويركز هذا البعد على خصائص أساسية من وجهة نظر المستفيد وهي:

- وجود أفراد لخدمة أعمال يحرصون على تقديم المساعدة والدعم.
- وجود عمال لديهم مهارات معرفية ومعلومات مرتبطة بالخدمات التي يؤدونها.
- ضرورة وجود الاهتمام بالإجابة عن أسئلة المستفيدين.
- أداء الخدمات بالسرعة المطلوبة، ويضاف إلى ذلك بعض العناصر الأخرى؛ كالثقة والمرونة وعدم الجمود وعملية الاتصال والقدرة على القيام بشكل فعال.

**3- الانطباع الذهني عن المكتبة (جودة بيئة الخدمة)**

يتميز هذا البعد أهمية كبرى على غرار الجودة الفنية الوظيفية ،وهناك من يفضل تسميته بجودة بيئة الخدمة، وبهم هذا البعد بالدرجة الأولى إدارة المكتبة والقائمين على تقديم خدماتها،

إذ أن هذه البيئة تمثل المنظور أو الزاوية التي يحكم منها المستفيدين على المكتبة بصفة عامة، فهي إما تكون تهتم بالمستفيدين وتشعر بهم أو أنها سيئة ولا يصلح أن تبقى قائمة. وهنا يحدد " وينر " ثلاث مستويات لهذه البيئة وهي كفاءة البيئة المحيطة وعلاقتها بالأداء والبيئة الاجتماعية وأخيرا المعنى أي ما هي الرسالة التي تشير إلى نوع السلوك المطلوب.

#### 4-خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمات المكتبية:

يتوجب اتباع مجموعة من الخطوات التي تضمن تحقيق الجودة في الخدمات وهي:

أ- **جذب المستفيدين وإثارة انتباههم:** وذلك من خلال المواقف التي يبذلها مقدم الخدمة للمستفيدين وفقا لمايلي:

- الاستعداد النفسي الذهني لمواجهة المستفيدين وإشعارهم بالاهتمام بهم.
  - حسن المظهر والمقابلة الايجابية والفاعلة نحو المستفيدين.
  - اللباقة وحسن التعامل مع المستفيدين وإظهار روح الود والرغبة في مساعدتهم.
  - الروح الايجابية المتفاعلة نحو كافة المستفيدين.
  - الثقة بالنفس وقوة الشخصية وانتهاج الموضوعية في التفاعل والتعامل مع مختلف المستفيدين.
  - الدقة التامة في اعطاء المواصفات الدقيقة عن الخدمات المقدمة.
  - اشعار المستفيدين بالسعادة المتناهية في تقديم الخدمة.
- هذا ما يساهم في ترسيخ صورة ذهنية جيدة لدى المستفيدين تجاه المكتبة ويعزز ولائهم الدائم واستمراريتهم في طلب الخدمة.

ب- **خلق الرغبة لدى المستفيدين وتحديد احتياجاتهم:** ومن المتطلبات الأساسية لتحقيق ذلك:

➤ العرض السليم والمنطقي والمرتب لمزايا الخدمات التي تقدمها المكتبة.

➤ التركيز على نواحي القصور في الخدمات المقدمة للمستفيدين.

➤ ترك الفرصة للمستفيد بشكل كامل لكب يستفسر عن كافة الأمور التي يريد أن يستوضحها، وأن يكون مقدم الخدمة مستعداً للرد على تلك الاستفسارات بموضوعية ودقة والتركيز على الجوانب الانسانية في التعامل: كالترحيب، الابتسام، والشعور بالأهمية وتوفير متطلبات الحاجة الحالية، والمستقبلية للمستفيدين.

### ج- اقناع المستفيد ومعالجة الاعتراضات لديه:

وذلك من خلال التزام مقدم الخدمة بالقاعدة الذهنية في التعامل مع المستفيدين وهي: أن المستفيد دائماً على حق؛ حيث يمكن اعتماد مجموعة من المبادئ وهي:

➤ الاعتماد على مبدأ (نعم هذا صحيح ولكن)، حيث يظهر مقدم الخدمة للمستفيد اتفاقه مع وجهة نظره في جزء منها ثم يعمل على تنفيذه بذكاء.

➤ التقليل بقدر من الامكان من الاعتماد على النفي المباشر مع امكانية الاعتماد عليه في الحالات التي لا مفر منها.

➤ يجب على مقدم الخدمة، ان يكون مستمعا جيدا للمستفيد وأن يظهر الاهتمام واليقظة بحديث المستفيد مع امكانية تسجيل بعض الآراء والملاحظات بالنسبة للمستفيد.

➤ يجب على مقدم الخدمة ألا يأخذ اعتراضات المستفيد بالقضية المسلم بها، وعند الرد عليها لا يشعر المستفيد بفرض رأي ما عليه.

د- التأكيد من استمرارية المستفيد بالتعامل مع المكتبة: ويتطلب هذا الامر من مقدمي الخدمة المكتبية اتخاذ اجراءات اللازمة لضمان ولاء المستفيدين، وتعظيم دورهم في المكتبة.

### 5- قياس جودة الخدمات المكتبية:

القياس عبارة عن أداة ووسيلة للتقييم ويعتبر القياس إحدى وسائل التقييم إذ لا يمكن أن يكون هناك تقييم دون قياس.

فالقياس يعني تقدير الاشياء والمستويات سواء (خدمات، مستفيدون، تقنية) تقديرا كميًا، وتتأثر عملية القياس بعدة عوامل من أهمها:

- طبيعة الأشياء المراد قياسها: فهناك أشياء تقاس بطريقة مباشرة في المكتبات مثل خدمات الاعارة الخارجية وهناك أشياء يصعب قياسها مثل كمية الاعارة الداخلية.
  - كفاءة القائمين على القياس ومدى إلمامهم بأساليب القياس ومناهجه المختلفة ودقتهم في جمع البيانات اللازمة لعمليات التحليل الاحصائي ووضوح الرؤية أمامهم .
  - أساليب القياس المستخدمة هل هي اساليب كمية أم نوعية.
- وتتضح أهمية القياس في جودة الخدمات في:

- معرفة ما يحتاجه المستفيدين، واذا كانت الاجراءات والخدمات التي تقدمها المكتبة ملائمة أم لا.
  - يساعد القياس في تقييم جودة الخدمات والتعرف على الأسباب التي تحول دون الوصول الى المستوى المطلوب، وبناء على ذلك يتم اتخاذ قرارات التغيير أو التطوير اللازمة لتحسين الموارد المتاحة وتحقيق التميز في الخدمة.
  - تحديد ماهو جيد وماهو سيئ بالنسبة للمكتبة والمستفيدين منها، مما يساعد في تحقيق التوازن بين مصالح كل من الطرفين وتحقيق التحسين المستمر.
- ويساهم قياس جودة الخدمة في المكتبة: بتحسين جودة الخدمة المقدمة وتوفير البيانات اللازمة حول الخدمة وطريقة تقديمها مع تحديد ادراك المستفيد لها، والوقوف على درجة رضا المستفيد عما يقدم له من خدمات ومعرفة جوانب القصور في الأداء ومن ثم العمل على تحسينه، ويساعد ادارة المكتبة في عملية تقييم واصدار الأحكام والتوصيات انطلاقا من البيانات المتحصل عليها. كما يساهم في الحصول على بيانات أكثر تعقيدا عن واقع الخدمة.

تتوجه المكتبات إلى قياس جودة خدماتها كإستراتيجية تمكنها من معرفة مستوى الخدمات التي تقدمها للمستفيد ومدى مناسبتها لإحتياجاتهم ورغباتهم. وتعتمد المكتبات على مقاييس تمكنها من تقييم أدائها، ومن ثم تطويره وتحسين الجوانب المراد قياسها، وهي متنوعة فهناك ما يركز على قياس أداء الخدمات ومنها ما يهتم بالأداء الوظيفي، كما نجد بعض المقاييس التي تركز على قياس جودة الخدمة المقدمة ورضا المستفيد ومن أهم هذه المقاييس: مقياس الأداء الفعلي (SERVPERF) ، مقياس جودة المكتبة (LibQUAL)، مقياس جودة الخدمة (SERVQUAL) .