

تضمین کیفیت و تاثیر آن بر مدیریت کتابخانه‌های دانشگاهی نیجریه^۱

نویسنده دکتر ای. ال. ادابایو

ترجمه حمیده جعفری پاورسی^۲

مقدمه

تضمین کیفیت، روشی برای سنجش، بهبود و حفظ کیفیت تمامی فعالیت‌های انسانی ارزشمند است. این فعالیت ممکن است یک فعالیت دانشگاهی، ورزشی، تجاری یا اقتصادی باشد. تضمین کیفیت به معنای حصول اطمینان از بهترین شیوه‌های پیشرو در نظام اجتماعی است. کیسایلووسکا^۳ (۲۰۰۲) اشاره کرده که اصول تضمین کیفیت، شکل خاصی از طراحی و سازماندهی اقدامات ضروری برای تضمین کیفیت است، برای مثال، ارزیابی آموزش که طی فرآیند تأمین اعتبار داخلی و خارجی هر دانشگاه، صورت می‌گیرد. در نتیجه، اصول تضمین کیفیت به عنوان شاخصی برای قابلیت تضمین، مورد استفاده قرار می‌گرفت. قابل ذکر است که اصول تضمین کیفیت، فعالیت‌های خارجی و داخلی یک مؤسسه آموزشی را نیز تنظیم می‌کند.

دانشگاه موناش^۴ (۲۰۰۵) اعلان نموده، کتابخانه باید در تضمین کیفیت در برابر بهترین اقدامات ارائه خدمات و مدیریت منابع متعهد باشد و این در شرایطی میسر است که کتابخانه از نظر مالی تأمین بوده و پاسخگویی اجرائی را نیز داشته باشد. نامراه^۵ (۲۰۰۲) اظهار کرده مدیریت مؤثر دانشگاه‌های نیجریه تا حدود زیادی به چگونگی استفاده مدیران دانشگاهی (از جمله کتابداران دانشگاهی) از منابع انسانی و مواد موجود بستگی دارد. هر کتابخانه برای کارآمد بودن، باید از نیروی انسانی و امکانات کافی بهره‌مند باشد. ارزیابی دو گروه مشابه به عنوان ابزار ارزیابی با هر استاندارد قابل قبولی منطبق است؛ بنابراین معمولاً «قبل از تضمین کیفیت، باید استاندارد هم

۱. Adebayo, E. L. (۲۰۰۹). Quality Assurance and the Implication for the Management of University Libraries in Nigeria. *Library Philosophy and Practice*.

۲. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی و کتابدار کتابخانه تخصصی فرهنگستان هنر

hmdh.jfr@gmail.com

۳. Kisailowska (۲۰۰۲)

۴. Monash (۲۰۰۵)

۵. Nwamarah (۲۰۰۲)

وجود داشته باشد.

تضمین کیفیت یعنی:

- تعیین هدف و نامگذاری عناصر اصلی ارزیابی یک فرآیند آموزشی و یا عناصر دیگر قابل ارزیابی.
 - تعیین شیوه کار، انتساب افراد و کار بر روی اسناد ضروری به منظور اجرای درست وظایف مربوط به یک نهاد؛
 - تنظیم شاخص‌های کیفی؛ و
 - تحلیل اصول ثابت کیفی با استفاده از ابزارهای مناسب.
- تضمین کیفیت در کتابخانه‌ها، به این معنی که همواره باید میان آنچه باید باشد و آنچه در کتابخانه‌ها وجود دارد، تعادل قابل ملاحظه‌ای برقرار باشد.
- نکته قابل توجه این است که استاندارد مورد استفاده به عنوان معیار توسعه، باید حداقل استانداردهای توصیه شده کتابخانه‌ها را به طور دقیق دنبال کند.

تضمین کیفیت در کتابخانه‌های دانشگاهی نیجریه

- در هر سازمان، نیاز به کیفیت در عمل سامانه به عنوان یک اولویت در نظر گرفته شده است. عوامل تضمین کیفیت کتابخانه از این قرارند:
- کتابخانه‌ای که باید حداقل خدمات مورد انتظار در زمینه قرن بیست و یکم را به کاربران خود ارائه کند.
 - یک کتابخانه در حال رشد، برای مثال، کتابخانه‌ای است که برای بررسی حداقل استانداردهای تصریح شده توسط سازمان ناظر تلاش می‌کند. (در این مثال کمیسیون دانشگاه‌های ملی)

خدمات کتابخانه

در قرن بیست و یکم، خدمات کتابخانه‌ای از فعالیت‌های سنتی و روزمره به فعالیت‌های سیستمی زنده‌تر، پویاتر و چالشی‌تر تغییر پیدا کرده است. خدمات عملی‌تر و کاربرمدارتر مانند خدمات آگاهی‌رسانی جاری^۶، اشاعه اطلاعات گزینشی^۷، جستجوی متنی^۸، نمایه‌سازی و چکیده‌نویسی^۹ و خدمات فنآوری اطلاعات و ارتباطات^{۱۰} وظیفه مدار، در میان خدمات دیگر باید در اولویت قرار گیرد. خدمات مرجع برای دانشجویان دوره کارشناسی نه تنها شامل پاسخگویی به سوالات ویژه است، بلکه آموزش اختصاصی در مورد شناسایی و مکانیابی مطالب را نیز در بر می‌گیرد (انجمن

۶. Current Awareness Services (CAS)

۷. Selective Dissemination of Information (SDI)

۸. Literature Searching (LS)

۹. Indexing and Abstracting (A & A)

۱۰. Information and Communication Technology (ICT)

کتابداران آمریکا^{۱۱}، ۲۰۰۶). خدمات مرجع، طیف وسیعی از منابع سامانه کتابخانه و فراتر از آن، ارتباطات دانشجویان دوره کارشناسی با کتابخانه‌های تخصصی و دیگر خدمات پشتیبانی دانشگاه را نشان می‌دهد. در آموزش کاربر باید توانایی دانشجویان را برای استفاده از کتابخانه تقویت کرد. این دستورالعمل ممکن است در قالب بخشی از کارهای تحصیلی، کارگاههای آموزشی، آموزش مبتنی بر شبکه، اصطلاحات مقاله، و از طریق مناطق استفاده از کمک در کتابخانه ارائه شود.

حداقل استانداردها

دانشگاه موناخ (۲۰۰۵) بررسی کیفی را که تمامی کارکنان در آن نقش داشته‌اند، توصیف می‌کند. این بررسی مستلزم تجزیه و تحلیل قوت‌ها، ضعف‌ها، فرصت‌ها، و تهدیدهای سیستم^{۱۲} است. گزارش این نوع بررسی می‌تواند شالوده پند بررسی خارجی مانند تیم کمیسیون دانشگاه‌های ملی^{۱۳} در نیجریه را تشکیل دهد.

ارزش مجموعه کتابخانه با قابلیت استفاده و اندازه آن مورد سنجش قرار می‌گیرد. استانداردها و دستورالعمل‌های سازمان‌های کتابخانه و انجمن‌های آنها، حاوی استانداردهای مجموعه است. این استانداردها مشمول کل مجموعه و مزاد سالانه مرتبط با جمعیت دانشجویان می‌شود. انجمن کتابداران آمریکا (۲۰۰۶)، حمایت از منابع معتبر و روزآمد مبتنی بر نیازهای دانشجویان کارشناسی را تشریح می‌کند. هیچ استاندارد مطلق برای اندازه مجموعه وجود ندارد، اما منابع باید به قدر کافی، نیازهای ویژه استفاده‌کننده را تأمین کنند. به نظر می‌رسد که تیم تأمین اعتبار دانشگاه ونچورا^{۱۴} (۲۰۰۴) با این ایده مخالف است، و یک مجموعه حداقل اولیه از ۵۰۹۶۰ کتاب، نشریه، ویدئو، فیلم و موارد دیگر را برای یک مجموعه حداکثر ۳۷۸۰۰۰ جلدی برای ۱۹۰۰۰ دانش‌آموز اف. تی. ای.^{۱۵} توصیه می‌کند. آی. فیدن^{۱۶} (۱۹۸۵) ۵۰۰۰۰ جلد کتاب را برای مجموعه پایه و یک افزایش سالانه با ۱۵۰۰۰ جلد کتاب را توصیه می‌کند. کلاپ و جردن^{۱۷} (۱۹۸۵) ۱۲۰۰۰ جلد کتاب برای ۶۰۰ دانشجو را پیشنهاد می‌کنند.

انجمن کتابداران آمریکا (۲۰۰۶) هیچ موقعیت خاصی را برای کمیت و کیفیت کارکنان در نظر نگرفته، چرا که هیچ مدرکی دال بر این پرسش که نسبت کارمندان به مراجعه‌کنندگان اولیه چقدر است، وجود ندارد. دانشکده ونچورا^{۱۸} (۲۰۰۴) پیشنهاد ویژه‌های را مطرح نمود که شامل

۱۱. ALA (American Library Association)

۱۲. Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats (SWOTs)

۱۳. National Universities Commission (NUC)

۱۴. Ventura

۱۵. FTE

۱۶. Ifidon

۱۷. Clap and Jordan

۱۸. Ventura College

حداقل ۷ کارمند از جمله مدیران، کتابداران و متخصصان است و کارکنان دیگر برای ۱۳۰۰۰ تا ۴۰ دانش آموز افزایش می‌یابد. دستورالعمل‌ها و استانداردهای برنامه کتابخانه‌ای توسط کتابخانه ایالت تگزاس (۱۹۹۷) طراحی و پیشنهاد شد که به شرح ذیل است: یک کارمند به نسبت یک کتابدار کارشناس و تحصیلکرده برای میانگین حضور روزانه ۰-۷۰۰ مراجعه‌کننده^{۱۹}، ۲ کارمند برای ۷۰۱-۱۴۰۰ مراجعه‌کننده، ۳ کارمند برای ۱۴۰۱-۲۱۰۰ مراجعه‌کننده، و ۴ کتابدار برای ۲۱۰۱ مراجعه‌کننده.

در نیجریه، برخی سازمان‌ها وجود ۳ کارمند حرفه‌ای به منزله سرپرست و الگویی برای ۵ کارمند نیمه حرفه‌ای و ۲۵ کارمند دفتری، و در مجموع ۳۳ کارمند را توصیه می‌کنند. انجمن کتابداران آمریکا بیان کرد کارکنانی که به دانشجویان دوره کارشناسی خدمت‌رسانی می‌کنند باید از دانش و توانایی تضمین مدیریت موثر و استفاده از منابع برخوردار باشند. آنان باید پیش‌زمینه‌های متنوعی را برای بررسی نیازهای یادگیری و آموزش کاربران نیز داشته باشند که این امر به مهارت‌های ارتباطی خاص نیاز دارد. ریتنهاوس^{۲۰} (۱۹۹۱) مدعی است که بدون وجود کارکنان باشخصیت، دلسوز و کاردان در تیررس کاربران، پیشبینی تسهیلات با کیفیت، مجموعه‌ها و برنامه‌ها، هیچ کتابخانه‌ای در امور خود موفق نخواهد شد.

در مورد بودجه‌بندی، بود^{۲۱} (۱۹۹۸) ادعا کرد که برخی از استانداردها ۵ یا ۶ درصد هزینه‌های آموزشی و دولتی را پیشنهاد می‌کنند. توصیه برای کتابخانه‌های نیجریه شامل ۱۰ درصد هزینه‌های جاری کل است. مورد مذکور با ۱۰ درصد هزینه‌های اضافی تفسیر میشود. کتابخانه‌ها در واقع سازمان‌های متمرکزی از منابع هستند که برای تحقق مأموریت خود، به ورود منابع به ویژه منابع مالی نیاز دارند. کتابخانه‌های دانشگاهی نمی‌توانند و نباید خود را در وضعیت تولید منابع مالی قرار دهند.

انجمن کتابداران آمریکا (۲۰۰۶) سطوح مناسب بودجه‌بندی را به شرح ذیل اعلام کرده است:

- آیا بودجه، از نیروی انسانی مناسب پشتیبانی می‌کند؟
 - آیا بودجه، پشتیبانی کافی را برای خدمات اساسی فراهم می‌آورد؟
 - آیا بودجه، خطمشی مجموعه‌ها را برای فراهم‌آوری مواد و یا دسترسی به آن‌ها در حمایت از نیازهای کتابخانه به طور مناسب پشتیبانی می‌کند؟
 - آیا بودجه به اندازه کافی برای پشتیبانی از برنامه‌ها و ابداعات جدید ضروری، منعطف است؟
 - آیا مدیران کتابخانه صلاحیت کنترل بودجه را دارند؟
- این سوالات در پس توصیه‌های صددرصد قرار می‌گیرند. آن‌ها نیازمند ارزیابی عمیق‌تری از برنامه‌ها و خدمات هستند.

ظرفیت صندلی، ناحیه بحرانی دیگری برای استانداردها است. برخی از استانداردها توصیه می-

۱۹. Average Daily Attendance (ADA)

۲۰. Rittenhouse

۲۱. Budd

کنند که ظرفیت صندلی ۲۵ درصد جمعیت دانشجویان باشد. انجمن کتابداران آمریکا (۲۰۰۶) رویکرد گسترده‌تری را در نظر گرفت، و چند سوال راهنما مطرح کرد:

- آیا امکانات، ایمنی هستند و از نظر محیطی کنترل می‌شوند؟
- آیا این تسهیلات باعث ترویج همکاری و مشارکت و ارتباط در میان دانشجویان می‌شود؟
- آیا منابع، در قبال مفقودی و آسیب‌دیدگی و زبان‌های دیگر به اندازه کافی حفاظت شده‌اند؟
- آیا فضای نشیمن در دسترس کاربر با نیازها و کارهای متنوع کاربران متناسب است؟
- آیا فضا برای استفاده گروه‌های آموزشی، مطالعه، تحقیق و فناوری اطلاعات و ارتباطات به درستی تخصیص داده شده است؟
- آیا امکانات و تسهیلات برای همه کاربران قابل دسترس است؟
- آیا فضا اجازه اجرای برنامه‌های مشارکتی با سایر کتابخانه‌ها و واحدهای دانشگاهی را می‌دهد؟

دیدگاه انجمن کتابداران آمریکا در صورتی قابل استدلال است که فضای مورد نیاز، به متغیر یا متغیرهای خاصی وابسته باشد؛ هنگامی که متغیری تغییر می‌کند، فضا بلافاصله نمی‌تواند تغییر کند و در این مورد هیچ رای اعتمادی به مدیریت داده نخواهد شد.

انجمن کتابداران آمریکا رویکردهای قابل قبولی در نظر گرفته است. اگر نیاز به فضا به متغیر و یا متغیرهای خاصی بستگی داشته باشد، چنانچه متغیرها تغییر یابند، فضا نمی‌تواند به‌طور خودکار تغییر کند. یک کتابخانه رو به رشد و پویا نیز می‌تواند با تست انعطاف‌پذیری مدیریت ارزیابی شود. فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات به‌طور گسترده در تمامی عرصه‌های زندگی از جمله کتابخانه بحث کرده است. اهمیت فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات برای توسعه کتابخانه تعیین‌کننده است. نامراه (۲۰۰۲) ادعا کرده است که نیاز به اشتراک‌گذاری اطلاعات در محیط دانشگاهی از اهمیت بیشتری برخوردار است، بنابراین امکانات فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات به حل مسائل لاینفکی که کتابخانه‌ها به‌طور عمومی با آن مواجه هستند، کمک می‌کند. یک مثال خوب از این اشتراک‌گذاری منابع تئال^{۲۲} (یا کتابخانه الکترونیکی اصلی کشاورزی) است که به همه نشریات کشاورزی موجود، اجازه دسترسی می‌دهد. کتابخانه مجازی دولت فدرال که به وسیله کمیسیون دانشگاه‌های ملی (در نیجریه) ایجاد شده، پروژه قابل تحسینی است. با حمایت از فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات، انیافه^{۲۳} (۱۹۸۶) تنها نظریه ذخیره مواد چاپی را محکوم کرد. وی بیان کرد که کتاب‌ها، زمان کاربران ما را هدر می‌دهند. کاربران نمی‌توانند به سرعت ۳۰۰۵۰۰ صفحه یا بیشتر را در ۶ ساعت بخوانند. کاربران پس از گذشت ۱۲-۱۰ دقیقه از آغاز مطالعه به راحتی خوابشان می‌برد، در حالی که در نظام خودکار، یک کتاب ۶۰۰ صفحه‌ای در مدت زمانی کمتر از ۱ ساعت در دسترس قرار می‌گیرد.

۲۲. TEEAL (The Essential Electronic Agricultural Library)

۲۳. Eniafe

افزایش کیفیت

اگر خدمات مفید کتابخانه‌های در دانشگاه‌ها وجود داشته باشد، باید استانداردها دنبال شوند. این استانداردها، شامل مجموعه‌سازی، کارگزینی (تأمین نیروی انسانی)، مدیریت، بودجه‌بندی، و استانداردهای خدمات است. مسئله بودجه‌بندی به طور گسترده مورد بحث قرار گرفت. پیش‌نویس مرکز مورتسون^{۲۴} برای برنامه‌های کتابخانه بین‌المللی در سال ۲۰۰۵ شامل بیانیه‌ای است که پس از مشورت با کتابداران دانشگاه و مدیران اجرایی دانشکده، تصمیمی مبنی بر به کارگیری بیشتر بودجه مک‌آرتور^{۲۵} اعمال می‌شود. این امر حاکی از این است که مسئله بودجه‌بندی به مرحله‌ای می‌رسد که این کمک باید از بالادست دیده شود. توجهات تهاجمی؛ به مسئله بودجه‌بندی، حل مسائل مجموعه‌ها، نیروی انسانی و فضا کمک بزرگی خواهد کرد.

کتابداران برای تأمین فضای کافی، باید از معماری و ساختار کتابخانه آگاهی داشته باشند از جمله مشاوره دادن در مورد معماری مواردی مثل اداره (بخش‌های اداری)، فضای مطالعه، پارکینگ، روشنایی و تهویه کتابخانه.

استعدادها و تعداد کارمندان مورد نیاز در هر واحد کتابخانه باید قابل دسترس باشد. برخی از بخش‌ها احتمالاً شامل مرجع، کتابخانه حقوق، کتابخانه پزشکی، مجموعه‌سازی و نشریات باید به طور قطع از نظر نیروی انسانی توسط کتابداران کارشناس در سطوح ارشد و دکترا مجهز و تأمین شوند. در شرایطی که کتابخانه کمتر از ۱۰ کتابدار حرفه‌ای داشته باشد، این مسئله با مشکل مواجه می‌شود. این مسئله عبارت است از پیدا کردن کادر کتابداران متخصص، قابل، واجد شرایط و با تجربه برای خدمات توسعه سریع (اکوری^{۲۶}، ۱۹۷۴). کارکنان باید آموزش داده شوند، بازآموزی شوند، و برای رسیدن به خروجی مطلوب حفظ شوند. پیش‌نویس مرکز مورتسون (۲۰۰۵) اشاره کرده که در نیجریه، کتابداران بسیاری از دانشگاه‌ها با فقدان کارمند آموزش‌دیده کتابخانه موافق هستند و عدم حفظ کارکنان چالشی است که با کمبود بودجه برابری می‌کند.

مدیران کتابخانه می‌توانند بر روی مسائل فناوری اطلاعات و ارتباطات کارهای زیادی انجام دهند. پیش‌نویس مرکز مورتسون (۲۰۰۵) اعلام کرد که «بودجه‌بندی تنها یک مسئله نیست، بلکه فراهم کردن دسترسی به منابع الکترونیکی نیز یک بحران است و ایجاد دسترسی به این خدمات که استفاده از اطلاعات را تسهیل می‌کند برای کتابخانه‌های دانشگاهی دشوار است». این پیش‌نویس مدعی است که انتخاب و مدیریت منابع الکترونیکی یک چالش است چرا که کتابخانه‌ها از اکثر تولیدات جدید و یا آن چه که ممکن است به افراد جامعه خدمت بهتری ارائه کند، آگاهی ندارند. ایکونگ^{۲۷} (۲۰۰۵) مشاهده کرد که زیرساخت‌های کنونی فناوری اطلاعات و ارتباطات در نیجریه نمی‌تواند نیجریه‌ای‌ها و یا دانشگاه‌هایشان را قادر سازد تا بخش کاملی از

۲۴. Mortenson

۲۵. MacArthur

۲۶. Okorie

۲۷. Ekong

جامعه جهانی اطلاعات باشند.

امروزه کتابخانه‌های دانشگاهی نباید، امنیت مواد ارزشمندی که به سختی به دست آمده‌اند را فراموش کنند. آشمن^{۲۸} (۱۹۹۵) چگونگی آتش‌سوزی دانشکده موفقیت اتحادیه جماهیر شوروی را تشریح کرد، لنینگارد^{۲۹} در فوریه سال ۱۹۸۸، ۴۰۰۰۰۰ جلد کتاب را معدوم کرده و به بیش از ۱۷۰۰۰۰۰ کتاب آسیب رساند.

بین^{۳۰} (۱۹۹۲) ادعا میکند که دزدی تنها ۲۲۶۱۰۰۰ مورد از ۴۳۲۶۰۰۰ را به خود اختصاص می‌دهد. برای مثال ۵۲/۳ درصد در میان ۹ جرم مختلف بررسی شده در انگلستان در سال ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ است. این‌ها حقایق مفاهیم مهمی برای مدیران کتابخانه هستند.

نتیجه‌گیری

توسعه نظام تحویل اطلاعات موثر، مولفه کلیدی آموزش دانشگاهی است و فناوری جدید (فناوری اطلاعات و ارتباطات) است که به‌طور فزاینده‌ای چنین نظامی را ارتقا می‌دهد. کتابداران دانشگاهی که در مورد فناوری سطح بالای کتابخانه تجربه‌ای نداشتند، (بودجه‌بندی/تأمین منابع انسانی)، تصور عمومی مشکلاتی که بر روی برنامه‌ریزی‌های موسسه تاثیر می‌گذارند را ایجاد کردند. چون آموزش همیشه در دسترس نیست، مهارت‌های فنی نیز همانند مهارت‌های سنتی تغییر می‌کنند لذا روزآمد نگهداشتن آن‌ها بسیار دشوار است. منابع دانشگاهی (بودجه‌ها) به شدت محدود هستند، و موانعی را برای دسترسی به اطلاعات و ترویج وابستگی به بودجه خارجی ایجاد می‌کنند.

فهرست منابع:

1. American Library Association (2006). Guidelines for university library services to undergraduate students. Chicago: ALA.
2. Ashman, J. (1995). Disaster planning for library and information services. London: ASLIB.
3. "Quality Assurance and the Implication for the Management of University Libraries in Nigeria," Dr. E.L. Adebayo.
4. Bean, P. (1992). An overview of crime in libraries and information services. In Channey, M., & MacDougal, A.F. (Eds.). Security and crime prevention in libraries. Aldershot: Gower.
5. Budd, J.M. (1998). The academic library: Its context, its purpose, and

۲۸. Ashman

۲۹. Leningard

۳۰. Bean

- its operations. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited
6. Clap, V.W., & Jordan, R.T.(1985). Qualitative criteria for adequacy of academic libraries collections. *College and Research Libraries* 26:380
 7. Ekong, V.E., Igwe, U.O., & Ekong. U.O. (2005). Advancing the role of ICT in Nigerian university libraries. *The Information Technologist* 2 (2): 96-105. Available: <http://www.ajol.info>.
 8. Eniafe, A. (1986 September 15). Let the audiovisuals take over. *Daily Sketch*.
 9. Ifidon, S.T. (1985). *Essentials of Management of African University Libraries*. Lagos: Libriservice Ltd.
 10. Kisilowska, M. (2002). Quality assurance in higher education in the field of library and information science. *EBIB Qualities in libraries*. Available: <http://ebib.oss.wroc.pl/english/grant/kisilowska.php>
 11. Monash University (2005). *Annual report of the University Libraries: Goal 6, quality assurance*. Monash University, Australia.
 12. Mortenson Centre for International Library Programmes (2005). *University of Illinois at Urbana–Champaign*. September.
 13. Nwamara, G.M. (2002). Networking the Nigerian university system: The UNN experience. Seminar paper on trends in the development of ICT in the Nigerian university system. Seminar organized by the University of Jos (February).
 14. Okorie, I.L. (1974). Library resources in Nigeria: Present position and future trends. *Nigerian Libraries* 1 (3).
 15. Rittenhouse, D. (1991). Prison, patient, and public libraries. *Wilson Library Bulletin* 39.
 16. *Texas State School Library Programmes: Standards and Guidelines* (1997). Texas State Libraries and Archives.
 17. Ventura College (2004). *Accreditation 2004: Standard 2C: Library and learning services*