

تعریف: این بخش چگونگی شناخت و درک سازمان از نیازهای حال و آینده مشتری و تبدیل آنها به محصولات و خدمات با ارزش را مورد ارزیابی قرار می دهد و شامل الزامات کنترلی و فرایندهایی است که ممکن است در برگیرنده فعالیت‌هایی همچون نوآوری، ارائه خدمات، روابط با تامین‌کنندگان و مشتریان و فعالیت های پشتیبانی(مانند حسابداری و تکنولوژی اطلاعات) می

ردیف	پرسش	الف	ب	ج	د
۱	آیا کتابخانه سیستمی بر اساس استانداردهای مدیریت کیفیت مانند ایزو ۹۰۰۰ برای کنترل فعالیت ها و انجام خدمات به کارگرفته است؟				
۲	آیا روش جامع و قابل اعتمادی برای درک نظرات، نیازها و انتظارات کاربران وجود دارد؟				
۳	آیا سیستم جامع و قابل اعتمادی وجود دارد که اطمینان حاصل نماید نیازمندی های کاربر به موقع به خدمات جدید تبدیل می شود؟				
۴	آیا بهبود مستمر فرایندها مبتنی بر اساس شناسایی فرصت ها و نیازها(از طریق تجزیه و تحلیل داده های مربوط به کاربر و داده های عملیاتی) در کتابخانه انجام می شود؟				
۵	آیا کتابخانه روش مناسبی برای ارزیابی اجرا و اثر بخشی فعالیت ها و کنترل سیستم ها در اختیار دارد؟				
۶	آیا کتابخانه اطمینان دارد از ممیزی‌ها و نتایج آن همواره جهت بهبود سیستم ها از طریق درمان ریشه ای (و نه سریع آن) همواره برای پیشگیری از تکرار مشکل به کارگرفته می شود؟				
۷	آیا فعالیت‌های پشتیبانی (مانند حسابداری، فن‌آوری اطلاعات، امور خدماتی، پردازش داده ها...) مستند و تحت کنترل می باشد و به طور مستمر بهبود داده می شوند؟				