

سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه های عمومی وابسته به شهرداری شهر اصفهان

فرشته زاهدی^۱، هادی شیرویه زاد^۲

چکیده

اندازه گیری کیفیت خدمات در کتابخانه های آموزشی اهمیت ویژه ای دارد، زیرا داشتن کتابخانه هایی با کیفیت بالا می تواند فرایند توسعه پایدار را در کشورها تسهیل نماید. مطالعه حاضر، با هدف بررسی و سنجش کیفیت خدمات کتابخانه های زیر پوشش سازمان شهرداری اصفهان در سال ۹۱-۹۲ انجام گردید. برای سنجش این کیفیت، از مدل لایب کوال^۳ استفاده شده است. این مدل دارای سه بُعد تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان یک مکان است که در سه سطح حداقل مورد انتظار، حداکثر مورد انتظار و سطح خدمت دریافتی، مورد مطالعه قرار گرفته است تا بتوان دو نوع شکاف موسوم به «شکاف کفایت» و «شکاف برتری» را استنتاج نمود. یافته های حاصل نشان می دهد مراجعان از کیفیت خدمات کتابخانه های عمومی رضایت چندانی ندارند. دیگر یافته ها نیز نشان می دهد میانگین کل حداکثر خدمات مورد انتظار در بین مراجعان برابر با ۸،۲۵ و نیز سطح خدمت دریافتی برابر با ۵،۷۹ است. از این رو، شکاف برتری خدمات مختلف منفی است. پس می توان نتیجه گرفت مراجعان نسبت به وضعیت کیفیت خدمات کتابخانه های عمومی رضایت ندارند. همچنین، میانگین حداقل خدمت مورد انتظار برابر با ۶،۴۵ و نیز میانگین سطح خدمت دریافتی برابر با ۵،۷۹ بوده و میانگین شکاف کفایت خدمات برابر با ۰،۶۶ - می باشد و این بدین معناست که کتابخانه های عمومی شهرداری اصفهان حتی حداقل انتظارات کاربرانی را برآورده نمی سازد.

کلمات کلیدی

ارزیابی خدمات کتابخانه ای، کیفیت خدمات، مدل لایب کوال، کتابخانه های شهرداری اصفهان

To Examine Quality of Isfahan Libraries services that are supported by the municipality

ABSTRACT

It goes without saying that service quality in academic libraries can be facilitated the process of sustainable development worldwide. Present study has done to examine quality of Isfahan libraries services that are supported by the municipality in 1391-1392. Evaluation of the quality has been determined with the Libqual model. In order to achieving adequacy gap" and " superiority gap, The dimensions including the service effects ,information control as well as library which is considered as a location in three minimum and maximum levels of expectations along with received service have been analyzed. The results have been shown that users aren't so satisfied about public services in the libraries .Also, the results suggest that the total average of service expectation and the received service level are 8.25 and 5.79 respectively. Hence various service superiority gap is negative .It can be concluded that users aren't satisfied about quality of the public libraries service and the minimum expectation rate of users and the services are 6.45 and 5.79 respectively. It is clear that that the users aren't satisfied bout the service condition in public libraries. According the the minimum rate of expected service(6.45), the average rate of received service(5.79) and the service adequacy gap (-0.66),it seems that.supporting of Esfahan municipality even can't respond minimum user's expectation .

KEYWORDS:

Examin quality of library, services quality, Libqual model, Isfahan municipality libraries

www.fereshte.zahedy@yahoo.com

^۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع دانشگاه آزاد واحد نجف آباد

www.Hsh_54@yahoo.com

^۲. عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد نجف آباد گروه مهندسی صنایع

^۳. Libqual