

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی از دیدگاه گروه‌های کاربران با استفاده از ابزار لیب‌کوآل

نجلا حریری^۱
شبم شاهوار^۲

چکیده

هدف: هدف از انجام پژوهش حاضر تعیین کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی از دیدگاه گروه‌های مختلف کاربران کتابخانه است.

روش پژوهش: پیمایشی توصیفی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه لیب‌کوآل است. جامعه پژوهش شامل ۹۱۲ نفر اعضای کتابخانه می‌باشد که از بین این افراد بعد از شناسایی دقیق گروه‌های کاربری، تعداد ۲۷۴ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به عنوان نمونه انتخاب شدند.

یافته‌های پژوهش: نشان داد خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی در سه مولفه "منابع الکترونیکی مورد نیاز من"، "دسترس پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار من" و "فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی" دارای بیشترین شکاف منفی است. خدمات در بُعد کنترل اطلاعات، نسبت به ابعاد دیگر فاصله بیشتری با انتظارات استفاده‌کنندگان دارد.

نتیجه‌گیری: در میان گروه‌های کاربران کتابخانه بیشترین شکاف‌های کفایت منفی به ترتیب مربوط به اعضای برون سازمانی با ۹ شکاف منفی، اعضای هیات علمی با ۴ شکاف منفی و دانشجویان کارشناسی ارشد، کارشناسان و دانشجویان دکترا با ۳ شکاف منفی و بالأخره مدیران با یک شکاف منفی است. بر اساس یافته‌های پژوهش، پیشنهادهایی برای ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه ارائه شده است.

کلید واژه‌ها: تحلیل شکاف، لیب‌کوآل، خدمات کتابخانه‌ای، کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت صنعتی

مقدمه

در سازمان‌های خود توسعه داده و از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخگویی صحیح به خواسته‌های آنان، ضمن ایجاد مزیت رقابتی، زمینه‌های دستیابی به تعالی عملکرد سازمان خود را فراهم سازند (باتسون، بروکس^۳ و لینگز^۴، ۱۹۹۹).

در چنین فضایی، کتابخانه‌ها نیز نقشی اساسی در فرایند توسعه پایدار^۵ به عهده دارند، به نحوی که می‌توان ادعا نمود بدون وجود کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی قوی و معتبر، دستیابی به توسعه پایدار امکان پذیر نخواهد بود.

در قرن حاضر، سازمان‌ها و مراکز خدماتی نقش مهمی در توسعه کشورها به عهده دارند. با توجه به جایگاه ویژه بخش خدمات در فرایند توسعه، تعالی کیفیت خدمات در این بخش نیز اهمیت ویژه‌ای می‌یابد، ابه گونه‌ای که ارائه خدمات با کیفیت مطلوب، از چالش‌های مهم قرن حاضر در سازمان‌های خدماتی به شمار می‌رود. مدیران این سازمان‌ها می‌کوشند تا اندیشه و فرهنگ مشتری محوری را

^۱ دکتری کتابداری و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران nadjlahariri@hotmail.com
^۲ کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی. سازمان مدیریت صنعتی sshahvar@gmail.com

^۳ Brooks

^۴ Lings

^۵ Sustainable Development