

بررسی کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه کرمانشاه براساس مدل تحلیل شکاف

اکرم کرانی

استاد راهنما دکتر سعید غفاری

استاد مشاور دکتر محسن حمیدی

دانشگاه آزاد همدان

۱۳۸۹

چکیده

پژوهش حاضر، با هدف سنجش کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه و براساس رویکرد تحلیل شکاف، انجام شده است. جامعه آماری این پیمایش کاربردی را کاربران بالفعل کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی تشکیل می دهد که با استفاده از روش "نمونه گیری تصادفی طبقه بندی با تخصیص متناسب" حجم نمونه بدست آماده معادل با ۱۹۵ است. ابزار مورد استفاده جهت گردآوری داده ها، پرسشنامه لایب کوال می باشد. یافته های پژوهش حاکی از این است که کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی از نظر کل خدمات کتابخانه ای حداقل انتظار کاربران خود را فراهم کرده است و خدمات کتابخانه از لحاظ کیفی بالاتر از حداقل قابل قبول کاربران است (با شکاف کفایت خدمات ۰/۱۲). اما کیفیت خدمات کتابخانه ها بسیار پایین تر از مطلوب ترین سطح مورد انتظار استفاده کنندگان است (با شکاف برتری ۲/۲۲-). براساس سایر یافته ها، کیفیت خدمات کتابخانه در برخی موارد، از حداقل سطح قابل قبول استفاده کنندگان پایین تر است. این موارد عبارتند از: دسترس پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل و یا محل کار کاربران، فضای عمومی برای یادگیری و مطالعه گروهی، فضای ساکت و آرام برای فعالیت های فردی، وب سایت کتابخانه که به کاربران امکان بدهد شخصاً اطلاعات را مکان یابی کنند، منابع الکترونیکی مورد نیاز استفاده کنندگان و تجهیزات مدرنی که به کاربران امکان می دهد به راحتی به اطلاعات مورد نیاز خود دست پیدا کنند. کتابخانه در بعد تأثیر خدمات برخلاف دو بعد دیگر توانسته است حداقل خدمات مورد قبول کاربران را به نحو مناسبی برآورده کند. همچنین کتابخانه دانشکده بهداشت با میانگین ۶/۳۷ نسبت به سایر کتابخانه ها عملکرد بهتری داشته است و کتابخانه دانشکده پزشکی با میانگین ۵/۳۶ ضعیف ترین خدمات را از لحاظ کیفیت ارائه داده است.

کلیدواژه ها: کیفیت سنجی؛ تحلیل شکاف خدمات؛ کیفیت خدمات کتابخانه؛ کتابخانه های دانشگاهی؛ دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه.