

عنوان مقاله:

بخش بندی مراجعین کتابخانه عمومی بر اساس ارزش دوره عمر آن ها و مدل RFM با ترکیب روش های تصمیم گیری چند معیاره و داده کاوی

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، دوره 7، شماره 16 (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

عظیمه مظفری - کارشناس ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه علم و صنعت ایران (نویسنده مسئول)،

ثریا ضیائی - دکترای کتابداری و اطلاع رسانی، عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور مشهد

افسانه مظفری - کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، کتابدار کتابخانه عمومی کوثر نور شهرستان نی ریز

خلاصه مقاله:

هدف: با توجه به اهمیت مراجعین برای کتابخانه های عمومی، این پژوهش به بخش بندی و شناسایی مراجعین کتابخانه عمومی شهید دستغیب شیراز بر اساس ارزش دوره عمر آن ها و مدل RFM می پردازد. روش پژوهش: برای پیاده سازی روش پیشنهادی ابتدا مقادیر شاخص های مدل RFM تعیین شدند؛ پس از وزن دهی به این سه شاخص با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی، مراجعین با استفاده از شبکه عصبی خود سازمان ده بخش بندی شدند؛ سپس با رسم هرم ارزش دوره عمر خوشه های مراجعین کلیدی و باارزش شناسایی شدند. یافته ها: از بین سه شاخص مدل RFM، شاخص تعداد مراجعه دارای بیشترین اهمیت و شاخص سابقه عضویت دارای کمترین اهمیت در تعیین ارزش مراجعین بوده و بر این اساس مراجعین به پنج خوشه تقسیم شدند. طبق هرم ارزش دوره عمر، باارزش ترین مراجعین در خوشه چهار قرار گرفته اند که تنها ۳ درصد از کل مراجعین را تشکیل می دهند. نتیجه گیری: با شناسایی مراجعین باارزش و کلیدی، پیشنهادهایی جهت بهبود امر خدمت رسانی به مراجعین با در نظر گرفتن ارزشی که برای کتابخانه دارند، ارائه گردید.

کلمات کلیدی:

Client Lifetime Value, Analytic Hierarchy Process, Self-Organizing Map, Shahid Dastgheyb Public Library

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1559023>

