

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مهارت های ارتباطی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات (مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی)

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، دوره 9، شماره 21 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

ایرج رداد - عضو هیات علمی دانشگاه بین المللی امام رضا

مصطفی قطب زاده اردکانی - معاون کتابخانه و موزه وزیر یزد

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر مهارت های ارتباطی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی بر کیفیت خدمات آنها می باشد. روش: این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق را تمام کتابداران (۶۴ نفر) و اعضای فعال کتابخانه مرکز آستان قدس رضوی (۶۱۷۸ نفر) تشکیل دادند. به علت تعداد محدود کتابداران همه آنها به صورت سرشماری مورد بررسی قرار گرفتند و از میان مراجعان نیز تعداد ۳۸۲ نفر بر اساس جدول حجم نمونه کرجسی-مورگان و به روش تصادفی طبقه ای به عنوان گروه نمونه انتخاب شدند. یافته ها: یافته های توصیفی پژوهش نشان داد که میانگین مهارت های ارتباطی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی و همچنین کیفیت خدمات در سطح متوسط است. نتیجه گیری: یافته ها حاکی از آن بود که بین مهارت های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات در کتابخانه مرکزی رابطه معنی داری وجود ندارد. همچنین بین مهارت های ارتباطی کتابداران بر حسب ویژگی های جمعیت شناختی آنها (شامل جنسیت، سن، سابقه خدمت، میزان تحصیلات و رشته تحصیلی) تفاوت معنی داری وجود داشت.

کلمات کلیدی:

مهارت های ارتباطی، کتابداران، کیفیت خدمات کتابداری و اطلاع رسانی، لایب کوال، کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1559059>

