

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه های عمومی شهر همدان بر اساس الگوی لایب کوال

محل انتشار:

مجله دانش شناسی، دوره 9، شماره 34 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

اعظم انصاری - کارشناسی ارشد علوم کتابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان

علی اکبر فامیل روحانی - استادیار گروه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان

محمود مرادی - استادیار و عضو هیات علمی گروه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه رازی

خلاصه مقاله:

هدف: هدف از انجام پژوهش حاضر ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه های عمومی شهر همدان بر اساس الگوی لایب کوال است. روش پژوهش: این پژوهش از نوع کاربردی بوده و به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری، شامل تمامی اعضای کتابخانه های عمومی شهر همدان است. از پرسشنامه استاندارد لایب کوال برای جمع آوری داده استفاده شد. حجم نمونه با استفاده از روش کوکران، ۳۷۵ نفر محاسبه شد که به شیوه نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. داده ها با آزمون تی و نرم افزار اس پی اس تحلیل گردید. یافته ها: یافته های پژوهش نشان می دهد، شکاف بین حداقل سطحی که کاربران انتظار دارند از کتابخانه دریافت کنند و سطحی که در حال حاضر دریافت می کنند، بین سه مولفه کارمندان، منابع و فضا به ترتیب ۱۱/۷ و ۵۵/۷ و ۹۷/۲ است. همچنین، شکاف بین حداکثر سطحی که کاربران انتظار دارند از کتابخانه دریافت کنند و سطحی که در حال حاضر دریافت می کنند، بین سه مولفه کارمندان، منابع و فضا به ترتیب ۶۲/۱۴ - و ۶/۵۰ - و ۲۹/۹ - است نتیجه گیری: میانگین نمره پاسخ گویان از وضع موجود کیفیت خدمات کتابخانه، از حداقل انتظارات آنها بیشتر است؛ ولی بین حداکثر انتظارات کاربران و سطح واقعی کیفیت خدمات این کتابخانه ها شکاف معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

ارزیابی، کیفیت خدمات، کتابخانه های عمومی، الگوی لایب کوال، کاربران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1603454>

