

عنوان مقاله:

بررسی انتظارات کاربران و میزان رضایتمندی آنها از خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لایب کوال (مورد مطالعه: کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت)

محل انتشار:

مجله دانش شناسی، دوره 6، شماره 21 (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسنده:

پگاه تاجر - دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت، گروه علوم کتابداری و اطلاع رسانی، مرودشت، ایران.

خلاصه مقاله:

هدف: این پژوهش با هدف بررسی انتظارات و میزان رضایتمندی کاربران کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت انجام شد. روش پژوهش: پیمایشی کاربردی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه لایب کوال می باشد. جامعه آماری شامل اعضای هیات علمی (۱۹۸ نفر) و دانشجویان کارشناسی ارشد (۱۰۲۷ نفر) دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت است که ۳۰۰ نفر به صورت تصادفی سیستماتیک بر اساس فرمول کوکران انتخاب شدند. یافته ها: حداقل و حداکثر انتظار پاسخگویان از بعد تاثیر خدمات بیش از دو بعد دیگر است و پس از آن بعد کنترل اطلاعات و مکان قرار دارد. میانگین نمره پاسخگویان از طیف حداکثر انتظار از کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت ۱۴/۱۴۲ است (با میانگین ۱/۷ برای هر شاخص) که نشانگر انتظار بالای آنها از کتابخانه این دانشگاه است. نتیجه گیری: میانگین نمره پاسخگویان از وضع موجود کیفیت خدمات کتابخانه، از حداقل انتظار آنها نیز کمتر است و بین حداقل انتظارات پاسخگویان و سطح واقعی کیفیت خدمات این کتابخانه و نیز حداکثر انتظارات آنها و سطح واقعی کیفیت خدمات این کتابخانه شکاف معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

لایب کوال، ارزیابی عملکرد، خدمات کتابخانه، کیفیت خدمات، انتظارات کاربران، رضایتمندی، کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1603554>

