

عنوان مقاله:

دسته‌بندی خدمات عمومی کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاه فردوسی مشهد بر اساس مدل رضایت مشتری کانو

محل انتشار:

پژوهشنامه کتابداری و اطلاع رسانی، دوره 7، شماره 1 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 26

نویسندگان:

معصومه باقری - دانشگاه فردوسی مشهد

عاطفه شریف - دانشگاه تربیت مدرس

معصومه تجعفری - دانشگاه فردوسی مشهد

خلاصه مقاله:

مقدمه: هدف از این پژوهش، دسته بندی خدمات عمومی کتابخانه دانشگاهی بر اساس مدل رضایت مشتری کانو می باشد. روش‌شناسی: پژوهش از نظر هدف، کاربردی، و از نظر روش، پیمایشی است. جامعه آماری را دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه فردوسی مشهد تشکیل دادند، که 120 نفر از بین ایشان به صورت تصادفی انتخاب شد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه ای محقق ساخته بر اساس مدل کانو بوده است. روایی آن از دید اساتید رشته علم اطلاعات و دانش شناسی و همچنین مدیریت مورد تایید واقع شد. برای تحلیل داده ها از جدول ارزیابی مدل کانو، نرم افزار اکسل و آمار توصیفی، و برای تعیین پایایی از آزمون آلفای کرونباخ ($\alpha = 0.83$) استفاده شد. یافته ها: ابتدا خدمات عمومی ارائه شده و قابل ارائه در بخش های عمومی مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد شناسایی شد، سپس تعداد 85 خدمت شناسایی شده در معیار اجباری (37 خدمت، مانند مشاوره اطلاعاتی (مشاوره پژوهشی)، معیار تک‌بعدی (24 خدمت، مانند آگاهی‌رسانی جاری)، معیار جذاب (13 خدمت، مانند ارائه خدمات ترجمه)، و معیار بی تفاوتی (11 خدمت، مانند امانت بین‌کتابخانه‌ای مانند طرح غدیر)، دسته‌بندی شد. قابل ذکر است که هیچ خدمتی در دسته معیار معکوس قرار نگرفت. بیشتر خدمات اجباری و بی تفاوتی در بخش امانت، بیشتر خدمات تک بعدی در بخش مرجع و اطلاع رسانی، و بیشتر خدمات جذاب در بخش اطلاع رسانی متمرکز شده اند. بحث و نتیجه‌گیری: آن چه کتابداران به عنوان خدمت در نظر گرفته‌اند، برای کاربران نیز مطلوب است و ارائه آن را از سوی کتابخانه دانشگاهی انتظار دارند. اگر چه تعداد قابل توجهی از خدمات در معیار بی‌تفاوتی دسته‌بندی شده‌اند. در انتها پیشنهادهایی در راستای بهبود برنامه ریزی های کتابخانه بر اساس دسته‌بندی کاربران ارائه شده است.

کلمات کلیدی:

خدمات عمومی کتابخانه، کتابخانه دانشگاهی، مدل سنجش رضایت مشتری کانو، دانشگاه فردوسی مشهد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1168234>

