

## عنوان مقاله:

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ از دیدگاه کاربران

## محل انتشار:

فصلنامه بازیابی دانش و نظامهای معنایی، دوره 1، شماره 4 (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

## نویسندگان:

احمدرضا احمدی میرفاید - کارشناسی ارشد علم اطلاعات دانش شناسی دانشگاه علامه طباطبایی

رضا ملکی - استادیار گروه آموزشی علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه علامه طباطبایی

عصمت مومنی - استادیار گروه آموزشی علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه علامه طباطبایی

## خلاصه مقاله:

زمینه و هدف: پژوهش حاضر با هدف سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ با استفاده از ابزار استاندارد لیبیکوآل انجام شد. روش: پژوهش حاضر از نظر نوع کاربردی و به روش پیمایشی با رویکرد تحلیلی بود. جامعه آماری این پژوهش، شامل 2250 نفر از کاربران عضو کتابخانه مرکزی بوده، نمونه‌گیری با روش تصادفی طبقه‌بندی انجام شد و حجم نمونه 328 نفر بود. یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که سطح کیفیت خدمات ارائه شده در این کتابخانه در مولفه‌های اثر خدمت و کنترل اطلاعات بالاتر از حداقل انتظارات کاربران بوده ولی در مولفه کتابخانه به عنوان یک مکان، نتوانسته حتی حداقل انتظارات کاربران را برآورده نماید. بر اساس این پژوهش مهمترین مولفه‌ها از دیدگاه کاربران به ترتیب مولفه کنترل اطلاعات 60/07 درصد مولفه اثر خدمت 26/21 درصد و مولفه کتابخانه به عنوان یک مکان 13/72 درصد بود. نتیجه‌گیری: پس از آزمون فرضیه‌ها، مشخص شد در این کتابخانه بین سطوح حداقل و حداکثر انتظارات کاربران با سطح دریافت خدمات، در مولفه‌های لیبیکوآل، تفاوت معناداری وجود دارد؛ همینطور در مولفه‌های لیبیکوآل، بین دیدگاه دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد، دکتری، اعضای هیات علمی و کارکنان کتابخانه مرکزی دانشگاه در سطوح حداقل انتظارات، دریافت خدمات و حداکثر انتظارات، تفاوت معناداری وجود دارد. در انتها با استفاده از یافته‌های میدانی به دست آمده و به منظور ارتقای سطح کیفیت خدمات در این کتابخانه دانشگاهی، راهکارها و پیشنهادهایی ارائه شد

## کلمات کلیدی:

ارزیابی کتابخانه‌های دانشگاهی، رضایت کاربران، کیفیت خدمات، کتابخانه‌ها، لیبیکوآل

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/645200>

