



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تنکابن

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علم اطلاعات و دانش شناسی (A.M)

عنوان:

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه های سازمان بنادر و دریانوردی با استفاده از ابزار

لایب کوال

استاد راهنما:

دکتر سودابه شاپوری

استاد مشاور:

دکتر میترا قیاسی

تحقیق و نگارش:

احترام جلیل نژاد

بهمن ۱۳۹۲



اجرای این پایان نامه مورد حمایت مالی سازمان بنادر و دریانوردی قرار گرفته است و سازمان به عنوان تنها مرجع حاکمیتی کشور در امور بندری، دریایی و کشتیرانی بازرگانی به منظور ایفای نقش مرجعیت دانشی خود و در راستای تحقق راهبردهای کلان نقشه جامع علمی کشور مبنی بر "حمایت از توسعه شبکه‌های تحقیقاتی و تسهیل انتقال و انتشار دانش و سامان‌دهی علمی" از طریق "استانداردسازی و اصلاح فرایندهای تولید، ثبت، داوری و سنجش و ایجاد بانک‌های اطلاعاتی یکپارچه برای نشریات، اختراعات و اکتشافات پژوهشگران"، اقدام به ارایه این اثر در سایت SID می‌نماید.



سازمان بنادر و دریانوردی

چکیده

سازمان بنادر و دریانوردی به عنوان شاهراه ارتباط آبی اقتصاد کشور، نیازمند بررسی وضعیت خدمات کتابخانه‌ها و اطلاع رسانی است.

هدف: سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های تخصصی سازمان بنادر و دریانوردی با استفاده از ابزار لایب‌کوال شامل سنجش سه مؤلفه، فضا، کارکنان و منابع از نظر میزان خدمات دریافت شده و خدمات مورد انتظار کاربران است.

روش شناسی: این پژوهش به روش پیمایشی- توصیفی انجام شده و جامعه آماری آن شامل ۵۱۸۸ نفر از کارکنان بنادرانزلی، امیرآباد، نوشهر، رجبی، امام، بوشهر و سازمان مرکزی (تهران) است و نمونه‌گیری به شیوه تصادفی طبقه‌ای و روش گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد لایب‌کوال است.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهد که بر اساس فراوانی گویه‌های مولفه کارکنان، عامل رفتار شناسی، ادب و تواضع ۱۰۲/۸ درصد، بالاترین سطح و عامل دانش کافی با ۴۶/۶ درصد، پایین سطح را دارا است. گویه‌های مربوط به فضا از سطح انتظارات کاربران کمتر است. در این مولفه عامل وجود فضای آرام با ۹۲/۳ درصد بالاترین سطح و عامل وجود فضای مناسب کار گروهی با ۷۵ درصد پایین‌ترین سطح را دارا می‌باشد. در گویه‌های مربوط به منابع در تمامی موارد، خدمات ارائه شده با سطح انتظارات کاربران با اختلاف قابل ملاحظه‌ای پایین می‌باشد. در این مولفه عامل وجود وب سایت کتابخانه‌ای با ۵۰ درصد کمترین سطح و عامل وجود مجلات چاپی با ۸۵ درصد بالاترین سطح را دارا می‌باشد.

نتایج: نتایج نشان می‌دهد که در کتابخانه‌های سازمان بنادر و دریانوردی در سه مولفه کارکنان، فضا و منابع، بین سطح انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده فاصله معنی‌داری وجود دارد. نکته قابل توجه در خصوص مولفه کارکنان، این است که در عامل توانایی تخصصی فاصله بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده بیشتر مشاهده می‌شود. در مورد مولفه منابع بین سطح انتظارات و خدمات ارائه شده در خصوص منابع الکترونیکی، وجود وب سایت کتابخانه‌ای و ابزارهای تسهیل‌کننده، فاصله معنی‌دار نسبت به منابع چاپی وجود دارد. مولفه فضا، فاصله بعدی با سطح انتظارات کاربران دارد.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های سازمان بنادر و دریانوردی ایران، کاربران کتابخانه‌ها، کیفیت خدمات، لایب-کوال، شکاف بین انتظارات و خدمات.

Abstract:

Introduction: Port and marine organization as a major communication way for economics in this country needs assessment and update own libraries and Information services in library services and information.

Research Purpose: Evaluating the libraries service Quality in port and Marine organization using lib-Qual tool included three dimensions space, staff and resources in measuring for the service received and service expected user .

Methodology: This descriptive survey was conducted . The study population included 5188 person professional staff in these port : anzali, Amirabad,Noshahr, Rezaeye, Imam and Head of Bushehr, Tehran and Tbgayast random sampling . Data collection methods, using a standard questionnaire lib-Qual ..

Findings: Results show that, based on the frequency componets of the employee, agent of behavior , politeness and courtesy employee %102/8 ,the highest level of and enough knowledge with% 46/6 , the lowest level offers . Item realated to the space of the lower expectation. The operating component relaxed atmosphere with % 92/3 highest level and the operating environment of teamwork with the lowest level %75. All cases , the items related to resources , services provided and the level of expectations with considerable variation . The operating componant libraris web site at least 50% of the magazines printed , with the highest level is 85% is....

Conclusion: The result shows that the services provided by the libraries of the three components of Port and Marine Libraries staff , apace and resources , there is a signification gap between the expectations and the service provide. Attention of the staff component is that the gap between users expectations and the ability of specialization service is great .Between expectation and resource for component services, especially electronic resources , available in libraries and tools to facilitate the web site more than print sources , there was a significant gap . The component space, the distance is far reaching with users expectations.

Key Words: libraries in port and marine organization in Iran, library users, Service qualities, Lib_Qual

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده
۲	فصل اول: معرفی پژوهش
۳	۱-۱. مقدمه
۳	۲-۱. بیان مسئله
۴	۳-۱. فایده و اهمیت پژوهش
۴	۴-۱. اهداف پژوهش
۴	۱-۴-۱. هدف اصلی
۴	۲-۴-۱. اهداف فرعی
۴	۵-۱. پرسش‌های پژوهش
۵	۶-۱. فرضیه پژوهش
۵	۷-۱. تعاریف مفهومی و عملیاتی
۶	۸-۱. متغیرهای پژوهش
۶	۹-۱. محدودیت‌های پژوهش
۷	فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه‌های پژوهش
۸	۱-۲. مبانی نظری پژوهش
۸	۱-۱-۲. مقدمه
۸	۲-۱-۲. کتابخانه‌های تخصصی
۹	۱-۲-۱-۲. تایخچه کتابخانه تخصصی در جهان
۱۰	۲-۲-۱-۲. تاریخچه کتابخانه‌های تخصصی در ایران
۱۰	۳-۲-۱-۲. اهداف کتابخانه تخصصی
۱۱	۴-۲-۱-۲. جامعه استفاده کننده کتابخانه تخصصی
۱۱	۵-۲-۱-۲. انواع کتابخانه‌های تخصصی
۱۱	۶-۲-۱-۲. انواع خدمات کتابخانه تخصصی
۱۲	۷-۲-۱-۲. جایگاه کتابخانه تخصصی
۱۲	۸-۲-۱-۲. تولیدات کتابخانه تخصصی
۱۳	۹-۲-۱-۲. تفاوت بین کتابخانه‌های تخصصی و انواع دیگر کتابخانه‌ها
۱۳	۳-۱-۲. شاخص‌ها

۱۳ سنجش عملکرد ۱-۳-۱-۲
۱۴ کیفیت ۲-۳-۱-۲
۱۴ کیفیت خدمات ۱-۲-۳-۱-۲
۱۵ مفهوم کیفیت خدمات در کتابخانه ۲-۲-۳-۱-۲
۱۷ لزوم به کارگیری مدل در سنجش کیفیت خدمات ۳-۲-۳-۱-۲
۱۷ دلایل ارزیابی کیفیت در کتابخانه‌های تخصصی ۴-۲-۳-۱-۲
۱۹ روش‌ها و ابزارهای سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه ۵-۲-۳-۱-۲
۲۱ مدل لایب کوآل ۴-۱-۲
۲۲ اهداف و مزایای مدل لایب ۱-۴-۱-۲
۲۵ پایه و اساس مدل لایب کوآل ۲-۴-۱-۲
۲۷ مروری بر مطالعات انجام شده ۲-۲
۲۷ مروری بر مطالعات انجام شده در ایران ۱-۲-۲
۳۲ مروری بر مطالعات انجام شده خارج از ایران ۲-۲-۲
۳۴ جمع بندی از پژوهش‌های انجام شده در ایران ۳-۲-۲
۳۴ جمع بندی از پژوهش‌های انجام شده در خارج از ایران ۴-۲-۲
۳۵ نتیجه گیری و مقایسه پژوهش‌های انجام شده در ایران و خارج از ایران ۵-۲-۲
۳۶ فصل سوم : روش پژوهش
۳۷ روش پژوهش و اعتبارآن ۱-۳
۳۷ جامعه آماری ۲-۳
۳۷ حجم نمونه ۳-۳
۳۹ روش و ابزار گرد آوری اطلاعات ۴-۳
۳۹ اعتبار و پایایی ابزار گردآوری اطلاعات ۱-۴-۳
۴۰ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات ۵-۳
۴۱ فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش
۴۲ مقدمه ۱-۴
۴۲ اطلاعات جمعیت شناختی ۲-۴
۵۴ پاسخ به پرسش‌های پژوهش ۳-۴
۶۴ آزمون فرضیه‌های پژوهش ۴-۴

۷۰ فصل پنجم نتیجه گیری، بحث و پیشنهادات
۷۱ ۱-۵. نتیجه گیری
۷۱ ۱-۱-۵. مقدمه
۷۲ ۲-۱-۵. بررسی نتایج براساس پرسش های پژوهش
۷۷ ۳-۱-۵. نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها
۷۸ ۲-۵. بحث
۸۳ ۳-۵. پیشنهادات
۸۵ ۴-۵. پیشنهاداتی برای پژوهش های آینده
۸۶ منابع و مأخذ
۹۳ پیوست ها
۹۷ چکیده انگلیسی

Archive of SID



Islamic Azad university

Tonekabon Branch

Dissration Master (A.M) of Library Information Science

Title

**Quality measuring in library service using libqual tools in shippingmarine
organization**

Supervisor

Suddabeh Shpoori (PhD)

Advisor

Mitra Ghiasi (PhD)

By

Ehteram Jalilnezhad

Winter 2014