

最新信息

刊物概况

新刊先睹

下期要目

过刊查询

录用文稿



· 过刊查询 ·

首页 - 过刊查询



网络编辑
管理系统



上海市图书馆学会
Shanghai Society for Library Science



专业学术



网络图林

沪ICP备05018142

图书馆读者服务质量评价指标及方法研究

杜也力 (河北师范大学图书馆 石家庄 050091)

文 摘

读者服务质量评价一直是图书馆工作评估中的薄弱环节,其理论和方法的研究正逐渐引起图书馆学界的关注。根据全面、客观的原则,提出了“读者满意程度”与“图书馆服务实绩”相结合的评价指标以及定量与定性相结合的评价方法。强调通过权重系数突出新形势下图书馆“工作人员”、信息教育、知识服务的重要性。

关键字

图书馆 读者服务 服务质量 满意程度 服务实绩 评价指标 评价方法

Abstract: Based on the complete and objective principle, it poses the evaluation criterion of the degree of reader satisfaction and library service achievement, advances the quantitative and qualitative evaluation method, and emphasizes its importance to the service quality evaluation of librarians, information education and knowledge service.

Keywords: library service, service quality, degree of satisfaction, service