

工作研究

将焦点团体法引入SERVQUAL的可行性

沈健 陈振英

浙江大学湖滨校区图书馆

收稿日期 2006-2-25 修回日期 2006-4-4 网络版发布日期 2006-8-11 接受日期

摘要 根据我国图书馆现状,结合美国Texas A&M大学图书馆进行服务质量评估的实例,分析焦点团体法在图书馆服务质量的可靠性评估中的优势。提出将焦点团体法应用于SERVQUAL评估指标的拟定,以探索一种适用于图书馆服务质量评估的方法。

关键词 [SERVQUAL](#) [服务质量评价](#) [焦点团体法](#)

分类号

DOI:

对应的英文版文章: [2006-0486](#)

通讯作者:

陈振英 zhychen@lib.zju.edu.cn

作者个人主页: 沈健 陈振英

扩展功能

本文信息

▶ [Supporting info](#)

▶ [PDF](#)(OKB)

▶ [\[HTML全文\]](#)(OKB)

▶ [参考文献\[PDF\]](#)

▶ [参考文献](#)

服务与反馈

▶ [把本文推荐给朋友](#)

▶ [加入我的书架](#)

▶ [加入引用管理器](#)

▶ [引用本文](#)

▶ [Email Alert](#)

▶ [文章反馈](#)

▶ [浏览反馈信息](#)

相关信息

▶ [本刊中 包含“SERVQUAL 服务质量评价 焦点团体法”的 相关文章](#)

▶ 本文作者相关文章

· [沈健 陈振英](#)