



Questionnaire1

پرسشنامه وان - مرجع پرسشنامه ایران

پیوست‌ها

➤ پرسشنامه متخصصان

➤ پرسشنامه کاربران

«پرسشنامه کاربران»

کاربر محترم کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی

پرسشنامه‌ای که پیش رو دارید به منظور انجام پایان نامه کارشناسی ارشد اینجانب با عنوان «ارزیابی کیفی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی براساس مدل پیشنهادی» تنظیم شده است. لذا خواهشمند است با توجه به تجربه‌ای که در استفاده از کتابخانه دیجیتال آستان قدس و درخواست منبع الکترونیکی در این پایگاه داشته‌اید، با دقت به پرسش‌های پرسشنامه پاسخ دهید. پیشاپیش از مشارکت شما در تکمیل این پرسشنامه سپاسگزارم. بی شک پاسخ‌های شما نزد پژوهشگر محرمانه باقی خواهد ماند.

صدیقه زره ساز

دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه

فردوسی مشهد

Email:asrazerhsaz88@gmail.com

جنسیت: زن ☐ مرد ☐

رشته تحصیلی:

مقطع تحصیلی:

محل سکونت: مشهد ☐ سایر شهرهای ایران ☐ خارج از کشور ☐

تا کنون چند بار اقدام به درخواست منبع الکترونیکی از کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی کرده‌اید؟

یک بار ☐ بین دو تا پنج بار ☐ بین پنج تا ده بار ☐ بین ده تا بیست بار ☐ بیش از بیست بار ☐

از سایر کتابخانه‌های دیجیتال ایرانی و خارجی هم استفاده می‌کنید؟ بله ☐ خیر ☐

وضعیت موجود					ملموس و عینی بودن	
کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم	دسترسی به سخت افزار و نرم افزار مناسب	
					۱	رایانه‌ام از امکانات <u>سخت‌افزاری مناسبی</u> (هارد، حافظه جانبی و مانند آن) برای دسترسی به منابع کتابخانه دیجیتال آستان قدس برخوردار است.
					۲	رایانه‌ام از امکانات <u>نرم‌افزاری مناسبی</u> (برنامه‌های نرم‌افزاری چون آکروبات ریدر، آفیس و ...) برای دسترسی به منابع کتابخانه دیجیتال آستان قدس برخوردار است.
					۳	در طول فرایند درخواست و تحویل فایل الکترونیکی در کتابخانه دیجیتال آستان قدس به امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری پیچیده‌ای نیاز نیست.

وضعیت موجود					ملموس و عینی بودن
کاملا مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملا موافقم	دسترسی به نیروی انسانی متخصص
					۴ به راحتی می توانم اسامی و نحوه ارتباط با کارمندان پاسخگو به هریک از خدمات درخواستی را در وب سایت این کتابخانه دیجیتال شناسایی کنم.
					۵ به راحتی و در هر زمانی می توانم از طریق ایمیل، گفتگوی اینترنتی (چت)، تماس تلفنی و یا سایر روش ها با کارمندان این کتابخانه دیجیتال جهت دریافت راهنمایی های لازم تماس برقرار کنم.

وضعیت موجود					ملموس و عینی بودن
کاملا مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملا موافقم	دسترسی به اطلاعات کمکی مناسب
					۶ در هنگام دچار مشکل شدن در استفاده از خدمات تحویل مدرک کتابخانه دیجیتال آستان قدس، به راهنمایی ها و کمک های مناسبی برای رفع مشکلم دسترسی پیدا می کنم.
					۷ گزینه "راهنمای پژوهش و جستجو" در کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی به آسانی قابل مشاهده و دسترسی است.

وضعیت موجود					پاسخگویی
کاملا مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملا موافقم	انعطاف پذیری
					۸ روش های مختلف و متنوعی برای تحویل یک منبع اطلاعاتی و یا فایل الکترونیکی (مانند ارسال از طریق پست و یا فراهم شدن امکان دانلود) به کاربران پیشنهاد می شود.
					۹ این کتابخانه دیجیتال از انعطاف لازم برای تحویل کل و یا تعدادی از صفحه های یک منبع اطلاعاتی (مانند کتاب، نسخه خطی و ...) برخوردار است.
					۱۰ این کتابخانه دیجیتال، تخفیف های مناسبی را برای گروه های مختلف مشتریان (مانند دانشجویان و پژوهشگران) جهت دریافت و یا دانلود یک منبع اطلاعاتی ارائه می دهد.
					۱۱ وبسایت این کتابخانه دیجیتال به کاربران در شخصی سازی استفاده از کتابخانه دیجیتال (برای مثال امکان ذخیره و دسترسی به سابقه جستجوهای پیشین و یا ایجاد کتابخانه شخصی) اطلاع رسانی و کمک می کند.

وضعیت موجود					پاسخگویی
کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم	کاربرپسندی
					۱۲ وبسایت این کتابخانه دیجیتال به سرعت و به راحتی بارگذاری شده، شروع به کار می کند و کاربران می توانند به راحتی از آن استفاده کنند.
					۱۳ صفحه های مربوط به درخواست و تحویل منبع در این کتابخانه دیجیتال ظاهری جذاب دارند.
					۱۴ گزینه ها و منوهای صفحه های مربوط به درخواست و تحویل منبع در این کتابخانه دیجیتال به سادگی قابل استفاده هستند.
					۱۵ از فرایند درخواست و تحویل الکترونیکی منبع در کتابخانه دیجیتال آستان قدس به طور کلی راضی هستم.

وضعیت موجود					دسترسی
کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم	قابلیت دسترسی به اطلاعات
					۱۶ کاربران می توانند در وب سایت این کتابخانه دیجیتال به راحتی اطلاعات مورد نیازشان را پیدا کرده و به آنها دسترسی پیدا کنند.
					۱۷ وبسایت این کتابخانه دیجیتال همواره برای استفاده فعال و قابل دسترس است.
					۱۸ مشاهده و دسترسی به اطلاعات کل و یا چند صفحه از یک منبع اطلاعاتی (همچون صفحه های اولیه پایان نامه ها) برای کمک به تصمیم گیری جهت انتخاب آن به شکل مناسبی امکان پذیر شده است.

وضعیت موجود					دسترسی
کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم	قابلیت دسترسی به منابع اطلاعاتی
					۱۹ امکان دسترسی و دانلود قالب های مورد نیاز (مانند پی دی اف، ورد، قالب های مختلف عکس و ...) در این کتابخانه دیجیتال وجود دارد.

وضعیت موجود					قابلیت جستجو و مرور	
کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم	جستجوی ساده	
					۲۰	استفاده از گزینه جستجوی ساده در وب سایت این کتابخانه دیجیتال به راحتی امکانپذیر است.

وضعیت موجود					قابلیت جستجو و مرور	
کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم	جستجوی پیشرفته	
					۲۱	امکان دسترسی به گزینه جستجوی پیشرفته در این کتابخانه دیجیتال به راحتی امکانپذیر است.
					۲۲	استفاده از امکانات و قابلیت های در نظر گرفته شده در صفحه جستجوی پیشرفته به سادگی امکانپذیر است.

وضعیت موجود					قابلیت جستجو و مرور	
کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم	گزینه های مرور	
					۲۳	به سادگی می توانید محتویات موجود در وب سایت این کتابخانه دیجیتال را با توجه به نظم الفبایی عناوین و موضوع های منابع اطلاعاتی مرور کنید.

وضعیت موجود					میانکنش پذیری (میان نظام جستجو و نظام تحویل مدرک کتابخانه رقومی)	
کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم	قابلیت انتخاب گزینه تحویل مدرک در پیوند با یافته های جستجو	
					۲۴	گزینه درخواست منبع در صفحه نتایج به راحتی در دسترس و قابل مشاهده است.

وضعیت موجود					اطمینان خاطر
کاملا مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملا موافقم	دقت در تهیه اطلاعات
					۲۵ به نظرم اطلاعات ارائه شده در رابطه با درخواست منبع (همانند نحوه و شرایط درخواست و قیمت ها) از دقت لازم برخوردار هستند.

وضعیت موجود					اطمینان خاطر
کاملا مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملا موافقم	قیمت
					۲۶ نحوه قیمت گذاری برای تحویل فایل منابع اطلاعاتی در این کتابخانه دیجیتال مناسب و منصفانه است.

وضعیت موجود					اطمینان خاطر
کاملا مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملا موافقم	کیفیت
					۲۷ فایل های تحویل داده شده در فرایند درخواست و تحویل الکترونیکی منبع در این کتابخانه دیجیتال، از کیفیت نمایشی و خوانایی لازم برخوردار هستند.

وضعیت موجود					اطمینان خاطر
کاملا مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملا موافقم	واضح بودن فرایندها
					۲۸ واژه های مورد استفاده در صفحه های درخواست و تحویل منبع قابل فهم، واضح و روشن هستند.
					۲۹ دستورالعمل های ارائه شده در طول فرایند درخواست و تحویل منبع قابل درک و فهم هستند.
					۳۰ کاربران در این کتابخانه دیجیتال، از روند رسیدگی و سرانجام درخواست خود برای دریافت یک منبع اطلاعاتی آگاه می شوند.
					۳۱ کاربران می توانند در هر مرحله از فرایند سفارش و یا درخواست منبع به راحتی به مرحله قبل بازگشته و یا از ادامه فرایند انصراف دهند.

وضعیت موجود					اطمینان خاطر	
کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم	سرعت	
					۳۲	در این کتابخانه دیجیتال به کاربران در مورد مدت زمان انتظار برای دریافت فایل منبع مورد نیاز خود، اطلاع‌رسانی مناسبی انجام می‌شود.
					۳۳	سرعت رسیدگی به درخواست منبع و ارائه امکان دانلود فایل مورد نیاز در این کتابخانه دیجیتال مناسب است.
					۳۴	محدودیت زمانی (۴۸ ساعت) در نظر گرفته شده برای دانلود فایل منابع مناسب است.

وضعیت موجود					همدلی	
کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم	برقراری ارتباط مناسب	
					۳۵	این کتابخانه دیجیتال تمام تلاش خود را برای برقراری ارتباط سریع، مؤثر و کارآمد با مشتریان انجام داده و این فرایند را به‌خوبی مدیریت می‌کند.

وضعیت موجود					همدلی	
کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم	امنیت در دسترسی به اطلاعات	
					۳۶	اطلاعاتی که در طول فرایندهای الکترونیکی درخواست یک منبع در سیستم وارد و یا دریافت می‌کنم هیچگاه از بین نرفته و از امنیت لازم برخوردار هستند.

وضعیت موجود					پشتیبانی از نیازهای کاربران	
کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم	شناسایی نیازهای کاربران	
					۳۷	این کتابخانه دیجیتال در تهیه و ارائه منابع دیجیتال، به نیازهای کاربران خود توجه می‌کند.

وضعیت موجود					پشتیبانی از نیازهای کاربران
کاملا مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملا موافقم	مجموعه سازی مناسب منابع رقومی (تهیه نسخه های رقومی از منابع چاپی)
					۳۸ این کتابخانه با توجه به نیازهای گسترده کاربران خود مجموعه منابع دیجیتال مناسبی را تدارک دیده است.
					۳۹ این کتابخانه دیجیتال زمینه لازم را برای ارائه درخواستهای کاربران جهت تهیه فایل های دیجیتال از منابع چاپی موجود در مخازن کتابخانه آستان قدس را فراهم کرده است.

وضعیت موجود					پشتیبانی از نیازهای کاربران
کاملا مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملا موافقم	فراهم کردن دسترسی به اطلاعات مجموعه منابع رقومی سایر کتابخانه های رقومی
					۴۰ وبسایت این کتابخانه دیجیتال، امکان جستجو و دسترسی به منابع دیجیتال سایر کتابخانه های دیجیتال را به کاربران می دهد.

وضعیت موجود					رعایت حق مؤلف
کاملا مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملا موافقم	حق معنوی
					۴۱ این کتابخانه دیجیتال تمام تمهیدات و توصیه های لازم برای رعایت حق مالکیت معنوی نویسندگان و تهیه کنندگان آثار و منابع دیجیتال (مانند ذکر نام مؤلفان و توصیه به انجام استناد در استفاده از این آثار) را پیش بینی کرده است.

وضعیت موجود					رعایت حق مؤلف
کاملا مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملا موافقم	حق مادی
					۴۲ این کتابخانه دیجیتال تمام تمهیدات و توصیه های لازم برای رعایت حق مادی نویسندگان و تهیه کنندگان آثار و منابع دیجیتال (مانند اطلاع رسانی در زمینه پرداخت حق

					مادی نویسندگان و ناشران و ضرورت کسب اجازه از صاحبان حق مؤلف در صورت استفاده از نسخه کامل آثار آنها را پیش بینی کرده است.	
--	--	--	--	--	--	--