



Questionnaire1

پرسشنامه وان - مرجع پرسشنامه ایران

پیوست یک. پرسشنامه ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی براساس مدل تلفیقی

دانشجوی گرامی!

پرسشنامه‌ای که پیش رو دارید به منظور انجام پایان‌نامه کارشناسی ارشد اینجانب در زمینه "ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از دیدگاه کتابداران و دانشجویان تحصیلات تکمیلی با استفاده از مدل تلفیقی از سروکوال، لیب کوآل، ای-سروکوال و دیجی کوآل" تنظیم شده است. نتایج این تحقیق می‌تواند در برنامه‌ریزی‌های آتی کتابخانه در جهت بهبود کیفیت خدمات به کار گرفته شود. لذا خواهشمند است با توجه به تجربه‌ای که در استفاده از خدمات الکترونیکی کتابخانه دارید و نیز انتظارات خود از خدمات کتابخانه، با دقت به سوالات پرسشنامه پاسخ دهید. پژوهشگر وظیفه اخلاقی خویش می‌داند که پاسخ‌های شرکت کنندگان را به صورت محرمانه نزد خود نگهدارد. از مشارکت شما در تکمیل این پرسشنامه سپاسگزارم.

الهام یوسفزاده

دانشجوی کارشناسی ارشد علوم اطلاعات و دانش شناسی

Email: elham.najdi@gmail.com

الف. مشخصات فردی

جنسیت: زن مرد

نام دانشکده: گروه آموزشی: رشته تحصیلی:

دانشجوی مقطع: ارشد دکترا سال ورود:

ب. اطلاعات کلی

۱. به طور متوسط هر چند وقت یک بار از طریق وب سایت کتابخانه به منابع الکترونیکی کتابخانه (شامل پایگاه‌های اطلاعاتی، مجلات الکترونیک، ...) دسترسی می‌یابید؟

هر روز هر هفته هر ماه هر ترم هیچ وقت

۲. به طور متوسط هر چند وقت یک بار از خدمات الکترونیکی کتابخانه (همچون خدمات تحویل مقاله به صورت الکترونیکی، ...) استفاده می‌کنید؟

هر روز هر هفته هر ماه هر ترم هیچ وقت

۳. میزان آشنایی خود را با انواع خدمات الکترونیکی کتابخانه چگونه ارزیابی می‌کنید؟

کم متوسط زیاد

۴. تا چه میزان از وجود انواع خدمات الکترونیکی در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی آگاهی دارید؟

کم متوسط زیاد

ج. پرسشنامه

راهنمای تکمیل پرسشنامه

ستون اول، دیدگاه شما را نسبت به "وضعیت موجود کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی" می‌سنجد. لذا با توجه به تجربه‌ای که به عنوان یک کاربر در استفاده از خدمات کتابخانه دارید، به وضعیت موجود در رابطه با هر گویه (پرسش) نمره‌ای از ۱ تا ۷ اختصاص دهید. نمره ۱ به معنای سطح پایین کیفیت خدمات از دیدگاه شما و نمره ۷ به معنای سطح بالای کیفیت خدمات خواهد بود.

ستون دوم مربوط به "انتظار شما از یک کتابخانه مطلوب" می‌باشد. در این قسمت با توجه به انتظارات خود از یک کتابخانه مطلوب، با توجه به اهمیتی که هر کدام از گویه‌ها (پرسش‌ها) برای شما در دستیابی به کتابخانه مطلوبتان دارد، نمره‌ای از ۱ تا ۷ اختصاص دهید. نمره ۱ به معنای اهمیت پایین ویژگی مطرح شده در گویه و نمره ۷ به معنای اهمیت بالای ویژگی مطرح شده در گویه برای شما خواهد بود.

| وضعیت مورد انتظار | وضعیت موجود | با توجه به تجربه خود در استفاده از وب سایت کتابخانه (کتابخانه مرکزی) به سوالات زیر پاسخ دهید. |
|-------------------|-------------|---|
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | ۱ وب سایت کتابخانه طرحی ساده و جذاب دارد و به راحتی قابل استفاده است. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | ۲ نقشه‌ی سایت به خوبی ساختار و چیدمان وب سایت کتابخانه را برای من مشخص می‌کند. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | ۳ منوهای وب سایت کتابخانه به من در فهم چگونگی چیدمان اطلاعات و محتوا کمک می‌کند. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | ۴ وب سایت کتابخانه از برچسب‌های یک شکل در تمام صفحات استفاده می‌کند که به من در فهم ساختار و چیدمان وب سایت کمک می‌کند. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | ۵ محتوای وب سایت کتابخانه همواره روزآمد است. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | ۶ پیوندهای موجود در وب سایت کتابخانه فعال است. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷ اطلاعات موجود در وب سایت صحیح و معتبر هستند. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | ۸ مطالب وب سایت کتابخانه به راحتی قابل مرور (الفبایی و موضوعی) و جستجو است. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | ۹ در وب سایت کتابخانه می‌توانم به راحتی مکان اطلاعات مورد نیازم را بیابم و به هر قسمت از وب سایت دسترسی پیدا کنم. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | ۱۰ بعد از استفاده از صفحات دیگر وب سایت کتابخانه به راحتی می‌توانم به صفحه اصلی وب سایت بازگردم (به طور مثال از طریق گزینه برگشت به صفحه اصلی). |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | ۱۱ وب سایت کتابخانه به من در شخصی سازی استفاده از پایگاه‌های داده، اطلاع رسانی و کمک می‌کند (برای مثال تاریخچه جستجوی خودم را ذخیره کنم و ...). |

۱۷۷

پیوست

| | | | |
|---------|---------|--|----|
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | وب سایت کتابخانه همواره برای استفاده موجود و قابل دسترسی است. | ۱۲ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | وب سایت کتابخانه به سرعت و به راحتی بارگذاری شده. شروع به کار می کند و می توان به راحتی از آن استفاده کرد. | ۱۳ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | وب سایت کتابخانه امکان جستجوی همزمان در پایگاههای دادهی متعدد را به من می دهد. | ۱۴ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | دروازه و پیوندهایی از وب سایت کتابخانه به وب سایت های دیگر کتابخانه های دانشکده ای و دانشگاهی وجود دارد. | ۱۵ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کلمات استفاده شده در صفحات وب سایت کتابخانه برای من واضح و روشن هستند. | ۱۶ |

| وضعیت مورد انتظار | وضعیت موجود | با توجه به تجربه خود در استفاده از منابع الکترونیکی کتابخانه های دانشگاه فردوسی به سؤالات زیر پاسخ دهید. | |
|-------------------|-------------|---|----|
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه دسترسی به گستره وسیعی از پایگاه های اطلاعاتی الکترونیکی (همچون CAB, Ebsco, ...) در حوزه موضوعی من را فراهم می کند. | ۱۷ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه دسترسی به گستره وسیعی از نمایه های الکترونیکی (همچون Web of Science) در حوزه موضوعی من را فراهم می کند. | ۱۸ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه دسترسی به گستره وسیعی از مجلات الکترونیکی تمام متن (همچون Elsevier Magiran, ...) در حوزه موضوعی من را فراهم می کند. | ۱۹ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه دسترسی به گستره وسیعی از دیگر فایل های الکترونیکی (همچون فایل های صوتی، ویدئویی، تصویر و ...) در حوزه موضوعی من را فراهم می کند. | ۲۰ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه دسترسی به گستره وسیعی از کتاب های الکترونیکی (همچون Springer, ...) در حوزه موضوعی من را فراهم می کند. | ۲۱ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه دسترسی به گستره وسیعی از پایان نامه های الکترونیکی (همچون Irandoc, Proquest, Scopus, ...) در حوزه موضوعی من را فراهم می کند. | ۲۲ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | دسترسی به منابع الکترونیکی همیشه وجود دارد و وقفه یا مشکلی در دسترسی به آنها پیش نمی آید. | ۲۳ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | وب سایت کتابخانه مرا قادر می سازد تا منابع الکترونیکی که بیشترین ربط را به نیازهای درسی من /علائق پژوهشی من دارد شناسایی کنم. | ۲۴ |

| وضعیت مورد انتظار | وضعیت موجود | با توجه به تجربه خود در استفاده از خدمات الکترونیکی کتابخانه های دانشگاه فردوسی به سؤالات زیر پاسخ دهید. | |
|-------------------|-------------|---|----|
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | خدمات الکترونیکی کتابخانه به گونه ای است که به من روش های رسیدن به منابع مفید را نشان می دهد و مرا قادر می سازد تا در آینده بهتر به خودم کمک کنم. | ۲۵ |

| | | | |
|---------|---------|---|----|
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | به راحتی در هر زمانی از طریق ایمیل می‌توان با کارمندان کتابخانه جهت دریافت خدمات الکترونیکی تماس برقرار کرد. | ۲۶ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | به راحتی می‌توانم محل خدمات اطلاعاتی الکترونیکی را در وب سایت کتابخانه بیابم. | ۲۷ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه خدمات اطلاع رسانی جاری پیوسته ^۳ را به خوبی ارائه می‌دهد. | ۲۸ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه خدمات اشاعه اطلاعات گزینشی ^{۳*} را به خوبی ارائه می‌دهد. | ۲۹ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه خدمات فهرست مندرجات ^{۳**} را به خوبی ارائه می‌کند. | ۳۰ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه خدمات تابلو اعلانات الکترونیکی ^{۳***} (Electronic Bulletin Board) را به خوبی ارائه می‌دهد. | ۳۱ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه نسخه اسکن شده بریده‌های جراید را به خوبی فراهم می‌کند. | ۳۲ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه در مورد کنفرانس‌های آینده‌ی مرتبط با رشته‌های علمی موجود به من اطلاع رسانی می‌کند. | ۳۳ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه از خدمات مرجع الکترونیکی، ایمیل و گفتگوی اینترنتی و مدیریت روابط با مشتری برای پاسخگویی به کاربران استفاده می‌کند. | ۳۴ |

***از روش‌های اشاعه اطلاعات روزآمد که برای روزآمد نگه داشتن محققان و پژوهشگران از آخرین منابع منتشر شده در حوزه تخصصی ایشان که از طریق اینترنت و ایمیل اطلاع‌رسانی می‌شود.

**از روش‌های نوین خدمات اطلاع‌رسانی جاری است که شامل جستجو و ارسال اطلاعات مورد نیاز محققان و پژوهشگران به صورت انفرادی، منظم و مستمر متناسب با اعلام نیاز و درخواست کاربر آغاز می‌شود.

***این خدمت شامل ارسال فهرست مندرجات شماره‌های جدید نشریات به پست الکترونیک کاربران به صورت منظم و بر اساس علائق افراد است.

***این سیستم رایانهای در محیط شبکه به عنوان مرکز اطلاع رسانی و پیام رسانی عمل می‌کند و به کاربران امکان گفتگوی پیوسته، ارسال ایمیل، مبادله فایل‌های اطلاعاتی، جستجو و بازیابی مشترک در پایگاه‌های اطلاعاتی را می‌دهد.

| | | | |
|---------|---------|---|----|
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه برای منابعی که مشترک آنها نیست خدمات تحویل مدرک الکترونیکی (همچون تهیه متن کامل مقالات) ارائه می‌دهد. | ۳۵ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه برای خدمات تحویل مدرک الکترونیکی (همچون تهیه متن کامل مقالات) هزینه چاپ دریافت نمی‌کند. | ۳۶ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | برای دریافت خدمات تحویل مدرک الکترونیکی (همچون تهیه متن کامل مقالات) می‌توان از طریق ارسال درخواست به صورت الکترونیکی عمل کرد. | ۳۷ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | هزینه خدمات تحویل مدرک الکترونیکی (همچون تهیه متن کامل مقالات) مناسب است. | ۳۸ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه در مورد خدمات تحویل مدرک الکترونیکی (همچون تهیه متن کامل مقالات) به من اطلاع می‌دهد چه مدت باید برای دریافت یک مدرک صبر کنم. | ۳۹ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه در مورد خدمات الکترونیکی، توضیحاتی کامل، همراه با روند حل مشکلات احتمالی و سوالات متداول فراهم کرده است. | ۴۰ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | چارچوب زمانی پاسخگویی به سوالات در خدمات الکترونیکی مناسب است. | ۴۱ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | اسامی کارمندان پاسخگو به هر یک از خدمات درخواستی و نحوه ارتباط و تماس با آنها در وب سایت کتابخانه | ۴۲ |

| | | |
|---------|---------|---|
| | | مشخص شده است. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه در ارائه خدمات تحویل مدرک الکترونیکی من را قادر می‌سازد تا به صورت آن‌لاین درخواستم را ارائه داده و از مراحل و روند انجام درخواستم آگاه شوم. |

| وضعیت مورد انتظار | وضعیت موجود | با توجه به تجربه خود در استفاده از فهرست پیوسته کتابخانه به سوالات زیر پاسخ دهید (منظور از فهرست پیوسته کتابخانه، صفحه جستجوی منابع کتابخانه (فارسی و لاتین) اعم از کتاب‌ها و سایر منابع است که از طریق وب سایت کتابخانه قابل دسترسی است). |
|-------------------|-------------|--|
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | فهرست پیوسته اطلاعات را به شکلی روشن و قابل فهم نمایش می‌دهد. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | فهرست پیوسته به راحتی قابل جستجو است. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | فهرست پیوسته در بیرون از ساختمان کتابخانه از راه دور و در همه وقت و همه جا به راحتی قابل دسترسی است. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | دستورالعمل‌های فهرست پیوسته به راحتی قابل اجرا هستند. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | فهرست پیوسته پیوندهایی دارد که دسترسی به اطلاعات مرتبط را فراهم می‌کند. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | فهرست پیوسته پیوندهایی به منابع الکترونیکی که در فهرست پیوسته شناسایی کرده‌ام فراهم می‌کند. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | فهرست پیوسته امکان پرداخت دیر کرده‌ها را به صورت آن‌لاین به من می‌دهد. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | فهرست پیوسته امکان ذخیره تاریخچه‌ی جستجو و نیز نتیجه‌ی جستجو را (بر روی دیسک / ایمیل / یا نرم‌افزارهای کتابشناختی) به من می‌دهد. |

| وضعیت مورد انتظار | وضعیت موجود | با توجه به امکاناتی که کتابخانه برای استفاده از خدمات الکترونیکی در اختیار شما می‌گذارد به سوالات زیر پاسخ دهید. |
|-------------------|-------------|--|
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه رایانه‌هایی به تعداد کافی و در وضعیت مناسب فراهم کرده است. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | در کتابخانه رایانه‌هایی برای دسترسی من به اینترنت وجود دارد. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه رایانه‌هایی را تنها برای استفاده از فهرست پیوسته اختصاص داده است. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | در کتابخانه می‌توانم از شبکه‌های بی سیم (Wireless) استفاده کنم. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | در کتابخانه چاپگر به تعداد کافی و در وضعیت مناسب و با هزینه‌ای معقول برای استفاده من فراهم است. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | در کتابخانه اسکنرهایی برای اسکن مدارک/تصویر برای استفاده‌ی من وجود دارد. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | در کتابخانه رایانه‌هایی برای کارهای گروهی چیدمان شده است. |

۱۸۰

پیوست

| | | | |
|---------|---------|--|----|
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه لپ تاپ‌هایی برای امانت دادن فراهم کرده است. | ۵۹ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه امکان دسترسی به پورت‌های لپ تاپ را فراهم کرده است. | ۶۰ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | رایانه‌های کتابخانه مجهز به نرم‌افزارهایی است که من برای انجام تحقیقات و برنامه‌های درسی‌ام به آنها نیاز دارم. | ۶۱ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه رایانه‌هایی با امکانات کپی سی دی/دی وی دی فراهم کرده است. | ۶۲ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | در رایانه‌های کتابخانه امکان استفاده و بارگذاری مواد بر روی فلش مموری وجود دارد. | ۶۳ |

| وضعیت مورد انتظار | وضعیت موجود | با توجه به تجربه‌ای که در استفاده از برنامه‌های آموزشی کتابخانه دارید به سوالات زیر پاسخ دهید. | |
|-------------------|-------------|---|----|
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | اگر من مشکلی در استفاده از منابع الکترونیکی کتابخانه داشته باشم کارکنان کتابخانه به صورت فردی در استفاده از منابع کتابخانه به من کمک می‌کند. | ۶۴ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | وب سایت کتابخانه مرا قادر می‌سازد به راهنماهای الکترونیکی در رابطه با اطلاعات مرتبط با علائق موضوعی‌ام دسترسی داشته باشم. | ۶۵ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | وب سایت کتابخانه در مورد کلاس‌ها و تورهای آموزشی مجازی کتابخانه در خصوص منابع و خدمات الکترونیکی اطلاع رسانی کرده و امکان دسترسی به این تورها را برای من فراهم می‌سازد. | ۶۶ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه مهارت‌های جستجوی اطلاعات الکترونیکی را از طریق برنامه‌های آموزش رسمی و غیر رسمی به من آموزش می‌دهد. | ۶۷ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه به من کمک می‌کند تا در رشته دانشگاهی‌ام پیشرفت کنم و با پیشرفت‌های رشته دانشگاهی‌ام همگام باشم. | ۶۸ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه من را یاری می‌کند تا در کارها و تکالیف دانشگاهی‌ام کار آتر باشم. | ۶۹ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه به من در فهم نیازهای اطلاعاتی‌ام کمک می‌کند. | ۷۰ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه من را یاری می‌کند تا در دسترسی به اطلاعات مفید و مؤثر کارآمد باشم. | ۷۱ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه به من در تشخیص اطلاعات الکترونیکی معتبر و نامعتبر در محیط وب آموزش می‌دهد. | ۷۲ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه مهارت‌های اطلاعاتی که من برای برآورده ساختن اهداف خاص (همچون مهارت حل مسأله) نیاز دارم فراهم می‌کند. | ۷۳ |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | کتابخانه در برنامه‌های آموزش کاربران به صورت مناسب و درستی از فناوری‌های اطلاعاتی استفاده می‌کند. | ۷۴ |

| وضعیت مورد انتظار | وضعیت موجود | با توجه به تجربه‌ای که در ارتباط و تماس با کتابخانه دارید به سؤالات زیر پاسخ دهید. |
|-------------------|-------------|--|
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | می‌توانم با کتابداران کتابخانه از طریق گفتگوی اینترنتی (Chat) ارتباط برقرار کنم. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | می‌توانم با کتابداران کتابخانه از طریق پیام‌های متنی (Text Messages) ارتباط برقرار کنم. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | امکان تماس دیداری و شنیداری همزمان (Real Time Audio-Video) به منظور تعامل من با کتابدار در وب سایت کتابخانه فراهم است. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | وب سایت کتابخانه کارکنان هر بخش را معرفی و اطلاعات تماس آنها را در اختیار من می‌گذارد. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | وب سایت کتابخانه این امکان را به من می‌دهد که در مورد ساعات، مکان، خدمات و سیاست‌های کتابخانه اطلاعات کسب کنم. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | وب سایت کتابخانه بخش مدیریت ارتباط با مشتری را به منظور ارتباط سریع، مؤثر و کارآراه‌اندازی و مدیریت کرده است. |

| وضعیت مورد انتظار | وضعیت موجود | با توجه به تجربه‌ای که در استفاده از خدمات و محیط الکترونیکی کتابخانه دارید به سؤالات زیر پاسخ دهید. |
|-------------------|-------------|--|
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | وب سایت کتابخانه و رابط کاربر، محیطی است که کاربران می‌توانند به آسانی و با اتکا بر خود کارهایشان را انجام دهند. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | وب سایت و رابط کاربر کتابخانه جذاب بوده و به راحتی قابل استفاده است. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | وب سایت کتابخانه یک دروازه‌ی اطلاعاتی برای مطالعه، یادگیری و جستجو است. |
| ۷۶۵۴۳۲۱ | ۷۶۵۴۳۲۱ | وب سایت کتابخانه فرم‌های نظرسنجی به صورت الکترونیکی فراهم کرده است که من را تشویق می‌کند تا بازخوردهای خود را در مورد رضایتم از خدمات دریافت شده به آنها انعکاس دهم. |

د. سؤالات تکمیلی

- در زیر فهرستی از ابعاد و ویژگی‌های مختلف خدمات الکترونیکی را مشاهده می‌کنید. به ترتیب اهمیتی که هر کدام از این ابعاد در تأمین رضایت شما از خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی دارد، این ابعاد را از یک (بیشترین اهمیت) تا هشت (کمترین اهمیت) اولویت بندی کنید.
.....
وب سایت کتابخانه (شامل موارد زیبایی شناختی، اعتبار محتوا، قابلیت مرور و دسترس‌پذیری وب سایت)
.....
منابع کتابخانه (شامل منابع و مواد الکترونیکی اعم از پایگاه‌های داده تمام متن، مجلات الکترونیکی و ... و نیز پایداری در دسترسی به منابع الکترونیک)
.....
خدمات الکترونیکی (شامل خدمات اطلاع رسانی جاری پیوسته، اشاعه اطلاعات گزینشی و نیز خدمات تحویل مدرک الکترونیکی)

..... فهرست پیوسته کتابخانه (شامل استفاده راحت، دسترسی در خارج از دانشگاه، دسترسی به منابع الکترونیک از طریق فهرست پیوسته)
..... تجهیزات و امکانات فراهم شده توسط کتابخانه برای خدمات الکترونیک (شامل ایستگاه‌های کاری رایانه‌ای، لپ تاپ، اینترنت، پرینتر، اسکنر و ...)
..... برنامه‌های سواد اطلاعاتی کتابخانه (شامل تورهای آموزشی برای کاربر و اطلاع رسانی)
..... تماس و ارتباط (شامل راه‌های برقراری ارتباط با کتابخانه و کارکنان از قبیل چت، پیام متنی، مدیریت روابط با مشتری، ...)
..... کتابخانه به عنوان اجتماع (شامل استفاده آسان از خدمات و امکان انعکاس بازخورد)

۲. در مجموع کیفیت خدمات الکترونیکی فراهم شده توسط کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

کم متوسط زیاد

با سپاس از همکاری شما