



طراحی و روانسنجی ابزار سنجش کیفیت خدمات کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی پزشکی در دانشگاه های علوم پزشکی

حسین وکیلی مفرد^۱ ID، مریم زرقانی^{۲*} ID، پرستو انصاری^۱ ID، محمد خراباتی نشین^۲ ID، ثریا معمر^۳ ID

۱. گروه کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران
۲. مرکز اسناد و کتابخانه مرکزی، مدیریت اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.
۳. گروه آمار زیستی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.

مشخصات مقاله	چکیده
<p>نوع مقاله</p> <p>مقاله پژوهشی</p> <p>پیشینه پژوهش</p> <p>تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۸/۰۱</p> <p>تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۸/۲۳</p> <p>کلمات کلیدی</p> <p>تحلیل شکاف، روایی، پایایی، کیفیت خدمات کتابخانه‌ای،</p>	<p>مقدمه: یکی از روش‌های ارزیابی کیفیت خدمات در سازمان‌ها، استفاده از مدل‌های تحلیل شکاف است. این پژوهش با هدف طراحی و روانسنجی ابزار ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی پزشکی در دانشگاه‌های علوم پزشکی مطابق با مدل‌های تحلیل شکاف انجام شده است.</p> <p>روش کار: مطالعه از دسته مطالعات مقطعی است که روایی و پایایی ابزار سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ای را مورد بررسی قرار داده است. همچنین از نوع مطالعات توسعه ابزار محسوب می‌شود که در بازه زمانی تیرماه تا شهریورماه ۱۴۰۲ انجام شده است. جامعه آماری شامل کاربران کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه علوم پزشکی همدان (دانشجویان، اعضای هیات علمی و کارکنان) بوده است. ابتدا با بررسی مطالعات و تعدادی از مدل‌های تحلیل شکاف مانند (لایب کوال، دیجی کوال، سروکوال) که مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات از دیدگاه مشتریان است و خدمات قابل ارائه در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی ابزار مورد نظر طراحی، سپس برای برآورد روایی محتوای آن (CVR & CVI) به ۱۵ متخصص حوزه کتابداری در کتابخانه‌ها ارسال شد. برای برآورد پایایی (سازگاری درونی) آن از شاخص آماری الفاکرناخ استفاده شد.</p> <p>نتایج: ابزار مورد بررسی شامل هشت حیطه اصلی و ۷۶ آیتم بود. مطابق با نتایج بدست آمده در بررسی روایی سوالات، امتیاز CVR، ۷۲ آیتم از عدد جدول لاوشه (۰/۴۹) بالاتر بود و همه این موارد تایید شد. امتیاز ۴ آیتم پایین‌تر از عدد جدول لاوشه بود در نتیجه از پرسشنامه حذف شدند. در بررسی CVI همه مولفه‌های امتیاز بالای ۰/۷۹ را کسب کردند. در بررسی سازگاری درونی (الفاکرناخ) آیتم‌ها با کسب امتیاز بالای ۰/۹۰ همه هشت حیطه اصلی و ۷۲ سوال از اعتبار لازم برخوردار بودند.</p> <p>نتیجه گیری: براساس نتایج بدست آمده از این پژوهش ابزار سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ای در دانشگاه‌های علوم پزشکی از روایی، پایایی و ویژگی‌های روانسنجی لازم برخوردار است. لذا می‌تواند به عنوان ابزار مناسبی برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ای مورد استفاده قرار گیرد.</p>



10.22038/hmed.2023.75792.1298

نحوه ارجاع به این مقاله

Vakili Mofrad H, Zarghani M, Ansari P, Kharabati-Neshin M, Moamer S. Developing and psychometrics of the Service Quality Measurement Tool of Libraries and Medical Information Centers in Universities of Medical Sciences. *Horizon of Medical Education Development*. 2024;15(1):59-68

ایمیل: mary.zarghani@gmail.com

*نویسنده مسئول: مریم زرقانی

آدرس: کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد، مدیریت اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، ایران



فرم جمع آوری داده جهت بررسی روایی محتوایی و صوری ابزار بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه های دانشگاه های علوم پزشکی

الف (۱). با توجه به تجربه خود در استفاده از وب سایت کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی دانشگاه به سوالات زیر پاسخ دهید.

ردیف	گویه ها	تعیین CVI و CVR
۱	وب سایت کتابخانه طرحی ساده و جذاب دارد و به راحتی قابل استفاده است	ضروری است
		مفید است ولی ضروری نیست
		ضرورتی ندارد
۲	نقشه سایت به خوبی ساختار و چیدمان وب سایت کتابخانه را برای من مشخص میکند.	ساده بودن: ساده نیست
		نسبتاً ساده است
		ساده است
۳	منوهای وب سایت کتابخانه به من در فهم چگونگی چیدمان اطلاعات و محتوا کمک میکند	ساده بودن: ساده نیست
		نسبتاً ساده است
		ساده است
۴	وب سایت کتابخانه از برجسب های یک شکل در تمام صفحات استفاده میکند که به من در فهم ساختار و چیدمان وب سایت کمک میکند.	ساده بودن: ساده نیست
		نسبتاً ساده است
		ساده است
۵	محتوای وب سایت کتابخانه همواره روز آمد است.	ساده بودن: ساده نیست
		نسبتاً ساده است
		ساده است
۶	پیوندهای موجود در وب سایت کتابخانه فعال است	ساده بودن: ساده نیست
		نسبتاً ساده است
		ساده است

	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	
۷	اطلاعات موجود در وب سایت صحیح و معتبر راست	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد
	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	
	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط	
	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	
۸	مطالب وب سایت کتابخانه به راحتی قابل مرور (الفبایی و موضوعی) و جستجو است.	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد
	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	
	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط	
	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	
۹	بعد از استفاده از صفحات دیگر وب سایت کتابخانه به راحتی میتوانم به صفحه اصلی وب سایت بازگردم (بطور مثال از طریق گزینه برگشت به صفحه اصلی)	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد
	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	
	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط	
	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	
۱۰	وب سایت کتابخانه به من در شخصی سازی استفاده از پایگاه های اطلاعاتی اطلاع رسانی و کمک می کند(تاریخچه جستجوی خود را ذخیره کنم..)	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد
	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	
	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط	
	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	
۱۱	وب سایت کتابخانه همواره برای استفاده من موجود و قابل دسترس است.	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد
	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	
	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط	
	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	
۱۲	وب سایت کتابخانه به سرعت و به راحتی بارگذاری شده و شروع به کار می کند و میتوان به راحتی از آن استفاده کرد	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد
	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	
	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط	
	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	
۱۳		ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد

	وب سایت کتابخانه امکان جستجوی همزمان در پایگاه های اطلاعاتی متعدد را به من میدهد.	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۱۴	دروازه و پیوندهایی از وب سایت کتابخانه به وب سایت های دیگر کتابخانه های دانشکده ای و بیمارستانی وجود دارد	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۱۵	کلمات استفاده شده در صفحات وب سایت برای من واضح و روشن است	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
ب(۲). با توجه به تجربه خود در استفاده از کتابخانه دیجیتال و منابع الکترونیک دانشگاه علوم پزشکی همدان به سوالات زیر پاسخ دهد		
زدیف	گویه‌ها	تعیین CVI و CVR
۱	کتابخانه دسترسی گسترده به پایگاه های اطلاعاتی مانند scopus, pubmed, clinical kay,.. در حوزه موضوعی من را فراهم کرده است	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۲	کتابخانه دسترسی گسترده به فایل های الکترونیکی مانند فایل های صوتی، فیلم و تصویر و .. در حوزه موضوعی من را فراهم کرده است	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۳	کتابخانه دسترسی گسترده به کتاب های الکترونیکی مانند پایگاه springer در حوزه موضوعی من را فراهم کرده است	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۴		ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد

	کتابخانه دسترسی گسترده به پایان نامه های الکترونیکی مانند proquest, Irandoc... در حوزه موضوعی من را فراهم کرده است	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۵	دسترسی به منابع الکترونیکی همیشه وجود دارد و مشکلی در دسترسی پیش نمی آید	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۶	وب سایت کتابخانه مرا قادر می سازد تا منابع الکترونیکی که بیشترین ربط را با نیازهای درسی و علائق پژوهشی من دارد شناسایی کنم	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
پ. با توجه به تجربه خود در استفاده از خدمات الکترونیکی کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی همدان به سوالات زیر پاسخ دهید		
ردیف	گویه ها	تعیین CVI و CVR
۱	خدمات الکترونیک کتابخانه به گونه ای است که به من روش های رسیدن به منابع مفید را نشان میدهد و مرا قادر می سازد در آینده بهتر به خودم کمک کنم.	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۲	به راحتی میتوان محل خدمات اطلاعاتی الکترونیکی را در وب سایت کتابخانه پیدا کنم	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۳	کتابخانه خدمات اشاعه گزینشی اطلاعات را به خوبی ارائه میکند. یعنی اشاعه اطلاعات روز آمد را از طریق وب سایت، ایمیل و شبکه های اطلاع رسانی فراهم کرده است	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۴	کتابخانه خدمات تابلو اعلانات الکترونیک را به خوبی ارائه میدهد	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد

		ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	
۵	کتابخانه در مورد کنفرانس های آینده مرتبط با رشته های علمی موجود به من اطلاع رسانی میکند	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۶	کتابخانه از خدمات مرجع الکترونیک ، ایمیل، گفتگوی اینترنتی و .. برای پاسخگویی به کاربران استفاده میکند.	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۷	کتابخانه برای منابعی که مشترک نیست شرایط خدمات تحویل مدرک الکترونیکی مانند تهیه متن کامل مقالات را ارائه میدهد	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۸	کتابخانه برای خدمات تحویل مدرک الکترونیکی مانند تهیه متن کامل مقالات هزینه دریافت نمیکند	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۹	برای دریافت خدمات تحویل مدرک الکترونیکی از طریق درخواست به صورت ایمیلی عمل می کند.	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۱۰	کتابخانه در خصوص خدمات تحویل مدرک الکترونیک روند و توضیحات کامل را فراهم کرده است	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است

۱۱	زمان پاسخ گویی به سوالات خدمات الکترونیکی مناسب است	ضروری است	مفید است ولی ضروری نیست	ضرورتی ندارد
		ساده بودن: ساده نیست	نسبتاً ساده است	ساده است
		مرتبط بودن: غیر مرتبط	نیاز به بازبینی اساسی	مرتبط اما نیاز به بازبینی
		وضوح: واضح نیست	نسبتاً واضح است	واضح است
		کاملاً مرتبط	کاملاً واضح است	کاملاً واضح است
ت(۳). با توجه به تجربه خود در استفاده از پورتال کتابخانه مرکزی به سوالات زیر پاسخ دهید.				
ردیف	گویه‌ها	تعیین CVI و CVR		
۱	دسترسی به پورتال در وب سایت کتابخانه مشخص شده است	ضروری است	مفید است ولی ضروری نیست	ضرورتی ندارد
		ساده بودن: ساده نیست	نسبتاً ساده است	ساده است
		مرتبط بودن: غیر مرتبط	نیاز به بازبینی اساسی	مرتبط اما نیاز به بازبینی
		وضوح: واضح نیست	نسبتاً واضح است	واضح است
		کاملاً مرتبط	کاملاً واضح است	کاملاً واضح است
۲	منابع در پورتال به راحتی قابل جستجو می باشد	ضروری است	مفید است ولی ضروری نیست	ضرورتی ندارد
		ساده بودن: ساده نیست	نسبتاً ساده است	ساده است
		مرتبط بودن: غیر مرتبط	نیاز به بازبینی اساسی	مرتبط اما نیاز به بازبینی
		وضوح: واضح نیست	نسبتاً واضح است	واضح است
		کاملاً مرتبط	کاملاً واضح است	کاملاً واضح است
۳	دسترسی به پورتال از طریق اینترنت خارج از دانشگاه فراهم شده است.	ضروری است	مفید است ولی ضروری نیست	ضرورتی ندارد
		ساده بودن: ساده نیست	نسبتاً ساده است	ساده است
		مرتبط بودن: غیر مرتبط	نیاز به بازبینی اساسی	مرتبط اما نیاز به بازبینی
		وضوح: واضح نیست	نسبتاً واضح است	واضح است
		کاملاً مرتبط	کاملاً واضح است	کاملاً واضح است
۴	دستور العمل نحوه استفاده از پورتال و جستجوی منابع در وب سایت کتابخانه ارائه شده است	ضروری است	مفید است ولی ضروری نیست	ضرورتی ندارد
		ساده بودن: ساده نیست	نسبتاً ساده است	ساده است
		مرتبط بودن: غیر مرتبط	نیاز به بازبینی اساسی	مرتبط اما نیاز به بازبینی
		وضوح: واضح نیست	نسبتاً واضح است	واضح است
		کاملاً مرتبط	کاملاً واضح است	کاملاً واضح است
۵	در پورتال پیوندهایی به سایر مراکز اطلاعاتی فراهم شده است.	ضروری است	مفید است ولی ضروری نیست	ضرورتی ندارد
		ساده بودن: ساده نیست	نسبتاً ساده است	ساده است
		مرتبط بودن: غیر مرتبط	نیاز به بازبینی اساسی	مرتبط اما نیاز به بازبینی
		وضوح: واضح نیست	نسبتاً واضح است	واضح است
		کاملاً مرتبط	کاملاً واضح است	کاملاً واضح است

۶	در پورتال دسترسی به فایل منابع الکترونیکی فراهم شده است	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد
	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط
	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	
۷	در پورتال شرایط دسترسی به فایل تمام متن پایان نامه ها و طرح های تحقیقاتی فراهم شده است	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد
	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط
	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	
۸	در پورتال شرایط دسترسی و دانلود فایل تمام متن کتاب های الکترونیکی فراهم شده است	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد
	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط
	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	
۹	پورتال شرایط ایجاد فضای کاربری اختصاصی، ذخیره اطلاعات، امانات و پرداخت دیرکرد و رزور منابع را فراهم کرده است.	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد
	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط
	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	
ث(۴). با توجه به امکاناتی که کتابخانه در جهت استفاده از منابع و خدمات الکترونیکی فراهم کرده است به سوالات زیر پاسخ دهد		
ردیف	گویه‌ها	تعیین CVI و CVR
۱	کتابخانه رایانه هایی به تعداد کافی در وضعیت مناسب جهت استفاده و دسترسی به اینترنت فراهم کرده است	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد
	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط
	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	
۲	در کتابخانه شرایط استفاده از اینترنت بی سیم (wireless) فراهم شده است.	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد
	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط
	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	
۳		ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد

	در کتابخانه رایانه هایی برای کارهای گروهی در نظر گرفته شده است	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۴	در کتابخانه اسکنر و پرینتر برای استفاده فراهم شده است.	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۵	شرایط استفاده از منابع و خدمات الکترونیکی با لپ تاپ و گوشی در کتابخانه فراهم شده است.	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
ج(۵). با توجه به تجربه‌ای که در استفاده از برنامه های آموزشی – مشاوره اطلاعات کتابخانه دارید به سوالات زیر پاسخ دهید.		
ردیف	گویه‌ها	تعیین CVI و CVR
۱	اگر مشکلی در استفاده از منابع الکترونیکی کتابخانه داشته باشم کارکنان کتابخانه به صورت فردی در استفاده از منابع به من کمک میکنند.	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۲	کتابخانه در مورد کلاس های و تورهای آموزش مجازی کتابخانه در خصوص منابع و خدمات الکترونیکی اطلاع رسانی کرده و امکان دسترسی به این موارد برای من فراهم است	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۳	کتابخانه مهارت های جستجوی اطلاعات را از طریق برنامه های آموزشی رسمی و غیر رسمی به من آموزش میدهد	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۴		ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد

	<p>کتابخانه به من کمک میکند در رشته دانشگاهی ام پیشرفت کنم و با پیشرفتهای رشته دانشگاهی ام همگام باشم.</p>	<p>ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است</p> <p>مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط</p> <p>وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است</p>
۵	<p>کتابخانه به من کمک میکند در کارها و تکالیف دانشگاهی ام کارتر باشم</p>	<p>ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد</p> <p>ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است</p> <p>مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط</p> <p>وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است</p>
۶	<p>کتابخانه به من در فهم نیازهای اطلاعاتی ام کمک میکند</p>	<p>ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد</p> <p>ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است</p> <p>مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط</p> <p>وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است</p>
۷	<p>کتابخانه روند تشخیص اطلاعات معتبر و نامعتبر در محیط وب را آموزش میدهد</p>	<p>ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد</p> <p>ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است</p> <p>مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط</p> <p>وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است</p>
۹	<p>کتابخانه مهارتهای اطلاعاتی لازم برای برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی را فراهم میکند</p>	<p>ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد</p> <p>ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است</p> <p>مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط</p> <p>وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است</p>
۸	<p>کتابخانه در برنامه های آموزشی کاربران به صورت مناسب و درستی از فنارویهای اطلاعاتی استفاده میکند.</p>	<p>ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد</p> <p>ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است</p> <p>مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط</p> <p>وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است</p>
۹	<p>کتابخانه کارگاههای آموزشی مناسب در حوزه استفاده از منابع و ارتقا مهارت های اطلاعاتی برگزار میکند.</p>	<p>ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد</p> <p>ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است</p> <p>مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط</p> <p>وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است</p>

۱۰	کتابخانه نشست‌های کتابخوانی در حوزه سلامت را بصورت دوره ای برگزار میکند	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۱۱	کتابخانه پروشورها مناسب در ارتباط با حوزه سلامت و مهارت های اطلاع یابی و منابع تهیه میکند	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
ج. (۶) با توجه به تجربه ای که در ارتباط با فضای فیزیکی و وب سایت (مکان) کتابخانه دارید به سوالات زیر پاسخ دهید.			
ردیف	گویه‌ها	تعیین CVI و CVR	
۱	می توانم با کتابداران کتابخانه از طریق گفتگوی اینترنتی، پیامکی و .. ارتباط برقرار کنم	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۲	معرفی کارکنان به نحو مناسب در وب سایت کتابخانه قرارداد.	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۳	خط مشی، سیاست ها و روند کاری کتابخانه در وب سایت کتابخانه اطلاع رسانی شده است.	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۴	وب سایت کتابخانه و پورتال محیطی است که کاربران به آسانی می توانند کارهایشان را انجام دهند.	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۵		ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	

	وب سایت و پورتال کتابخانه یک دروازه اطلاعاتی مفید برای مطالعه، یادگیری و جستجو در روند ارتقاء آموزش و پژوهش است	ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۶	در وب سایت کتابخانه فرمهای نظرسنجی در ارتباط با خدمات کتابخانه فراهم شده و من تشویق میشوم بازخورد های خود را از رضایت خدمات دریافت شده انعکاس دهم.	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۷	فضای کتابخانه فضای الهام بخش مطالعه و یادگیری را فراهم کرده است	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۸	کتابخانه فضای عمومی (سالن مطالعه) برای یادگیر و مطالعه گروهی را فراهم کرده است.	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۹	کتابخانه فضای ساکت و آرام برای فعالیت های فردی را فراهم کرده است.	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
ح(۸). با توجه به تجربه ای که در ارتباط با ارائه خدمات توسط کتابداران(تاثیر خدمات) داشته اید لطفاً به سوالات زیر پاسخ دهید.		
زدیف	گویه ها	تعیین CVI و CVR
۱	کتابدارانی حس اعتماد را در من براس استفاده از منابع و خدمات کتابخانه ایجاد میکنند.	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است
۲	کتابداران به نیازهای اطلاعاتی فرد فرد کاربران توجه دارند	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است

مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط	وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است		
ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	کتابداران همیشه رفتار مؤدبانه‌ای با من دارند	۳	
ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط		
وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	کتابداران با آمادگی و رغبت به سؤالات اطلاعاتی من پاسخ می‌دهند	۴
ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط		
وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	کتابدارانی برای پاسخگویی به سؤالات اطلاعاتی من از دانش کافی برخوردارند	۵
ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط		
وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	کتابدارانی که باعلاقه و توجه با نیازهای اطلاعاتی من برخورد می‌کنند	۶
ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط		
وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	کتابداران نیازهای اطلاعاتی من را درک و نحو احسن پاسخگو هستند	۷
ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط		
وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد	کتابداران با علاقه و تمایل به من اطلاع‌رسانی‌های لازم را در جهت حوزه سلامت و رشته ام انجام می‌دهند و رضایت بخش است	۸
ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است	مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط		
وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است	ضروری است مفید است ولی ضروری نیست ضرورتی ندارد		۹

<p>ساده بودن: ساده نیست نسبتاً ساده است ساده است کاملاً ساده است</p> <p>مرتبط بودن: غیر مرتبط نیاز به بازبینی اساسی مرتبط اما نیاز به بازبینی کاملاً مرتبط</p> <p>وضوح: واضح نیست نسبتاً واضح است واضح است کاملاً واضح است</p>	<p>اسامی کارمندان بخش های مختلف و پاسخگو به هریک از خدمات درخواستی و نحوه ارتباط با آنها در وب سایت کتابخانه ارائه شده است</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------