



طراحی و روانسجی 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 روانسجی 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 روانسجی 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 ها در خصوص برآورد پایایی ابزار سنجش کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه های علوم پزشکی
با سلام

ابزاری که در اختیار دارید به منظور برآورد پایایی ابزاری با عنوان " ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی پزشکی از دیدگاه کاربران در دانشگاه های علوم پزشکی " طراحی شده است. هدف از انجام این مطالعه ایجاد ابزاری مناسب و استاندارد در جهت بررسی کیفیت خدمات کتابخانه های در دانشگاه های علوم پزشکی است.

بخش اول: اطلاعات کاربران

جنس: مرد زن

سن:

وضعیت شغلی
هیات علمی: رشته: دانشکده:
مرتبه علمی: مدرس استادیار دانشیار استاد

دانشجو: رشته: دانشکده:
مقطع: کارشناسی ارشد دکتری ایرانی خارجی دستبازی عمومی

کارمند: محل اشتغال:
سطح تحصیلات:
دیپلم کاردانی کارشناسی کارشناسی ارشد دکتری

بخش دوم: سوالات کلی

بطور متوسط هر چند وقت یکبار به کتابخانه مراجعه میکنید?
هر روز اغلب (سه تا چهار بار در هفته) ماهانه گهگاه (دو سه بار در ماه) به ندرت (شاید هفته ای یکبار)

بطور متوسط هر چند وقت یکبار از خدمات الکترونیکی کتابخانه مانند (سفارش مقاله یا سایر منابع) استفاده می کنید?
هر روز اغلب (سه تا چهار بار در هفته) ماهانه گهگاه (دو سه بار در ماه) به ندرت (شاید هفته ای یکبار) استفاده نکرده ام

میزان آشنای شما با خدمات کتابخانه چقدر است?
 کم متوسط زیاد

معمولا از کدام منابع موجود در کتابخانه، بیشتر استفاده می کنید?
کتابهای امانی(منابع امانت) آثار مرجع (دایره المعارفها، واژه نامه ها و...) پایان نامه ها و طرح های تحقیقاتی منابع الکترونیکی (پایگاه های اطلاعاتی، خدمات اینترنت و ...)

اغلب به کدام بخش های کتابخانه رجوع می کنید?
امانت مرجع کتابخانه دیجیتال(پایگاه های اطلاعاتی) مشاوره اطلاعات سالن های مطالعه

راهنمای تکمیل بخش سوم: ستون اول دیدگاه شما را در ارتباط با وضعیت موجود کیفیت خدمات و امکانات کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی دانشگاه علوم پزشکی همدان بررسی میکند و در ستون دوم انتظار شما از یک کتابخانه و مرکز اطلاع رسانی مطلوب را مورد بررسی قرار میدهد. لطفا وضعیت هر یک از موارد ذکر شده را براساس نمره های مشخص شده از ۱ تا ۷ مشخص کنید. نمره ۱ به معنای پایین ترین سطح و نمره ۷ بالاترین سطح کیفیت خدمات می باشد.

بخش سوم: سوالات اصلی

وضعیت مورد انتظار	وضعیت موجود	۱. با توجه به تجربه خود در استفاده از وب سایت کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی دانشگاه به سوالات زیر پاسخ دهید.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۱ وب سایت کتابخانه طرحی ساده و جذاب دارد و به راحتی قابل استفاده است
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۲ نقشه سایت به خوبی ساختار و پیچیدگی وب سایت کتابخانه را برای من مشخص میکند.

۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۳ منوهای وب سایت کتابخانه به من در فهم چگونگی چیدمان اطلاعات و محتوا کمک میکند
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۴ وب سایت کتابخانه از برچسب های یک شکل در تمام صفحات استفاده میکند که به من در فهم ساختار و چیدمان وب سایت کمک میکند.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۵ محتوای وب سایت کتابخانه همواره روز آمد است.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۶ پیوندهای موجود در وب سایت کتابخانه فعال است
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ اطلاعات موجود در وب سایت صحیح و معتبر راست
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۸ مطالب وب سایت کتابخانه به راحتی قابل مرور(الفبایی و موضوعی) و جستجو است.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	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)
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	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..)
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۱۱ وب سایت کتابخانه همواره برای استفاده من موجود و قابل دسترس است.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	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
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۱۳ وب سایت کتابخانه امکان جستجوی همزمان در پایگاه های اطلاعاتی متعدد را به من میدهد.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۱۴ دروازه و پیوندهایی از وب سایت کتابخانه به وب سایت های دیگر کتابخانه های دانشکده ای و بیمارستانی وجود دارد
وضعیت مورد انتظار	وضعیت موجود	۲. با توجه به تجربه خود در استفاده از کتابخانه دیجیتال و منابع الکترونیک دانشگاه علوم پزشکی همدان به سوالات زیر پاسخ دهد
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۱۵ کتابخانه دسترسی گسترده به پایگاه های اطلاعاتی مانند scopus, pubmed, clinical kay,.. در حوزه موضوعی من را فراهم کرده است
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۱۶ کتابخانه دسترسی گسترده به فایل های الکترونیکی مانند فایل های صوتی، فیلم و تصویر و .. در حوزه موضوعی من را فراهم کرده است
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۱۷ کتابخانه دسترسی گسترده به کتاب های الکترونیکی مانند پایگاه springer در حوزه موضوعی من را فراهم کرده است
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۱۸ کتابخانه دسترسی گسترده به پایان نامه های الکترونیکی مانند proquest, Irandoc... در حوزه موضوعی من را فراهم کرده است
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۱۹ دسترسی به منابع الکترونیکی همیشه وجود دارد و مشکلی در دسترسی پیش نمی آید

۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	وب سایت کتابخانه مرا قادر می سازد تا منابع الکترونیکی که بیشترین ربط را با نیازهای درسی و علائق پژوهشی من دارد شناسایی کنم	۲۰
وضعیت مورد انتظار	وضعیت موجود	۳. با توجه به تجربه خود در استفاده از خدمات الکترونیکی کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی همدان به سوالات زیر پاسخ دهید	
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ 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.	۲۱
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	به راحتی میتوان محل خدمات اطلاعاتی الکترونیکی را در وب سایت کتابخانه پیدا کنم	۲۲
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	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	۲۳
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	کتابخانه خدمات تابلو اعلانات الکترونیک را به خوبی ارائه میدهد	۲۴
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	کتابخانه در مورد کنفرانس های آینده مرتبط با رشته های علمی موجود به من اطلاع رسانی میکند	۲۵
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	کتابخانه از خدمات مرجع الکترونیک ، ایمیل، گفتگوی اینترنتی و .. برای پاسخگویی به کاربران استفاده میکند.	۲۶
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	کتابخانه برای منابعی که مشترک نیست شرایط خدمات تحویل مدرک الکترونیکی مانند تهیه متن کامل مقالات را ارائه میدهد	۲۷
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	کتابخانه برای خدمات تحویل مدرک الکترونیکی مانند تهیه متن کامل مقالات هزینه دریافت نمیکند	۲۸
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	برای دریافت خدمات تحویل مدرک الکترونیکی از طریق درخواست به صورت ایمیلی عمل می کند.	۲۹
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	کتابخانه در خصوص خدمات تحویل مدرک الکترونیک روند و توضیحات کامل را فراهم کرده است	۳۰
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	زمان پاسخ گویی به سوالات خدمات الکترونیکی مناسب است	۳۱

وضعیت مورد انتظار	وضعیت موجود	۴. با توجه به تجربه خود در استفاده از پورتال کتابخانه مرکزی به سوالات زیر پاسخ دهید.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۳۲ دسترسی به پورتال در وب سایت کتابخانه مشخص شده است
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۳۳ منابع در پورتال به راحتی قابل جستجو می باشد
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۳۴ دسترسی به پورتال از طریق اینترنت خارج از دانشگاه فراهم شده است.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۳۵ دستور العمل نحوه استفاده از پورتال و جستجوی منابع در وب سایت کتابخانه ارائه شده است
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۳۶ در پورتال پیوندهایی به سایر مراکز اطلاعاتی فراهم شده است.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۳۷ در پورتال دسترسی به فایل منابع الکترونیکی فراهم شده است
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۳۸ در پورتال شرایط دسترسی به فایل تمام متن پایان نامه ها و طرح های تحقیقاتی فراهم شده است
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۳۹ در پورتال شرایط دسترسی و دانلود فایل تمام متن کتاب های الکترونیکی فراهم شده است
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۴۰ پورتال شرایط ایجاد فضای کاربری اختصاصی ، ذخیره اطلاعات، امانات و پرداخت دیرکرد و رزور منابع را فراهم کرده است.
وضعیت مورد انتظار	وضعیت موجود	۵. با توجه به امکاناتی که کتابخانه در جهت استفاده از منابع و خدمات الکترونیکی فراهم کره است به سوالات زیر پاسخ دهد
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۴۱ کتابخانه رایانه هایی به تعداد کافی در وضعیت مناسب جهت استفاده و دسترسی به اینترنت فراهم کرده است
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۴۲ در کتابخانه شرایط استفاده از اینترنت بی سیم (wireless) فراهم شده است.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۴۳ در کتابخانه رایانه هایی برای کارهای گروهی در نظر گرفته شده است
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۴۴ شرایط استفاده از منابع و خدمات الکترونیکی با لپ تاپ و گوشی در کتابخانه فراهم شده است.

وضعیت مورد انتظار	وضعیت موجود	6. با توجه به تجربه‌ای که در استفاده از برنامه های آموزشی - مشاوره اطلاعات کتابخانه دارید به سوالات زیر پاسخ دهید.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۴۵ اگر مشکلی در استفاده از منابع الکترونیکی کتابخانه داشته باشم کارکنان کتابخانه به صورت فردی در استفاده از منابع به من کمک میکنند.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۴۶ 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
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۴۷ کتابخانه مهارت های جستجوی اطلاعات را از طریق برنامه های آموزشی رسمی و غیر رسمی به من آموزش میدهد
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۴۸ کتابخانه به من کمک میکند در رشته دانشگاهی ام پیشرفت کنم و با پیشرفتهای رشته دانشگاهی ام همگام باشم.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۴۹ کتابخانه به من کمک میکند در کارها و تکالیف دانشگاهی ام کارا تر باشم
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۵۰ کتابخانه به من در فهم نیازهای اطلاعاتی ام کمک میکند
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۵۱ کتابخانه روند تشخیص اطلاعات معتبر و نامعتبر در محیط وب را آموزش میدهد
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۵۲ کتابخانه مهارتهای اطلاعاتی لازم برای برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی را فراهم میکند
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۵۳ کتابخانه در برنامه های آموزشی کاربران به صورت مناسب و درستی از فناوریهای اطلاعاتی استفاده میکند.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۵۴ کتابخانه کارگاههای آموزشی مناسب در حوزه استفاده از منابع و ارتقا مهارت های اطلاعاتی برگزار میکند.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۵۵ کتابخانه نشستهای کتابخوانی در حوزه سلامت را بصورت دوره ای برگزار میکند
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۵۶ کتابخانه بروشورها مناسب در ارتباط با حوزه سلامت و مهارت های اطلاع یابی و منابع تهیه میکند

وضعیت مورد انتظار	وضعیت موجود	7. با توجه به تجربه ای که در ارتباط با فضای فیزیکی و وب سایت (مکان) کتابخانه دارید به سوالات زیر پاسخ دهید.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۵۷ می توانم با کتابداران کتابخانه از طریق گفتگوی اینترنتی، پیامکی و .. ارتباط برقرار کنم
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۵۸ معرفی کارکنان به نحو مناسب در وب سایت کتابخانه قرارداد.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۵۹ خط مشی ، سیاست ها و روند کاری کتابخانه در وب سایت کتابخانه اطلاع رسانی شده است.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۶۰ وب سایت کتابخانه و پورتال محیطی است که کاربران به آسانی می توانند کارهایشان را انجام دهند.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۶۱ وب سایت و پورتال کتابخانه یک دروازه اطلاعاتی مفید برای مطالعه، یادگیری و جستجو در روند ارتقاء آموزش و پژوهش است
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۶۲ فضای کتابخانه فضای الهام بخش مطالعه و یادگیری را فراهم کرده است
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۶۳ کتابخانه فضای عمومی (سالن مطالعه) برای یادگیر و مطالعه گروهی را فراهم کرده است.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۶۴ کتابخانه فضای ساکت و آرام برای فعالیت های فردی را فراهم کرده است.
وضعیت مورد انتظار	وضعیت موجود	8. با توجه به تجربه ای که در ارتباط با ارائه خدمات توسط کتابداران (تاثیر خدمات) داشته اید لطفاً به سوالات زیر پاسخ دهید.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۶۵ کتابدارانی حس اعتماد را در من براس استفاده از منابع و خدمات کتابخانه ایجاد میکنند.
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۶۶ کتابداران به نیازهای اطلاعاتی فرد کاربر توجه دارند
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۶۷ کتابداران همیشه رفتار مؤدبانه ای با من دارند
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۶۸ کتابداران با آمادگی و رغبت به سوالات اطلاعاتی من پاسخ میدهند

۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	کتابدارانی برای پاسخگویی به سؤالات اطلاعاتی من از دانش کافی برخوردارند	۶۹
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	کتابداران نیازهای اطلاعاتی من را درک و نحو احسن پاسخگو هستند	۷۰
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	کتابداران با علاقه و تمایل به من اطلاع رسانی های لازم را در جهت حوزه سلامت و رشته ام انجام میدهند و رضایت بخش است	۷۱
۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱	اسامی کارمندان بخش های مختلف و پاسخگو به هریک از خدمات درخواستی و نحوه ارتباط با آنها در وب سایت کتابخانه ارائه شده است	۷۲