



SCIENCES AND TECHNIQUES OF
INFORMATION MANAGEMENT
Vol. 6, No. 1, Spring 1399
Mar/2020



موسسه و آموزش
مدرسه اطلاعات

سال ششم، شماره اول - بهار ۱۳۹۹، شماره پیاپی ۱۸

Investigating the relationship between users' information literacy and their satisfaction with library services¹

(Case study: The Central Library of Mohaghegh Ardabili University)

Neda Salimi² / Fatemeh Fahimnia³ / Alireza Noruzi⁴
(Received: 15 January 2019; Accepted: 28 April 2020)

Abstract

Propose: The purpose of this study is to investigate the relationship between users' information literacy and their satisfaction with the central Library services of the University of Mohaghegh Ardabili.

Methodology: This is application research and a survey study. The research methodology is a correlation type. The statistical population consists of 11647 students (undergraduate, graduate, and postgraduate) and faculty staff at University of Mohaghegh Ardabili. The sampling approach is convenience or accidental sampling and the sample size includes 253 persons.

The data-gathering instrument, in this research, includes user satisfaction questionnaires, LibQUAL for local library services, Webqual 4 for web services, and an information literacy questionnaire, based on information literacy competency standards for higher education, developed by ACRL. Data were analyzed by descriptive & inferential statistics (U-Mann Whitney & Kruskal-Wallis test and spearman's correlation) using SPSS software.

Finding: The findings of this study showed that there is a significant positive correlation between the first standard of information literacy and the second dimension of users satisfaction with local library services, namely, (the ability to determine the nature and extent of the information & the effect of services), the second standard of information literacy and the second dimension of users satisfaction with local library services, namely, (the ability to effectively access the information & the effect of service), the fourth standard of information literacy and the first and second dimensions of users satisfaction with local library services, namely (the ability to effectively use information & the information control) and (the ability to effectively use information & effect of service). In the website section, there is a significant positive correlation between the second standard of information literacy and the first and the second dimensions of satisfaction with the website services, namely, (the ability to effectively access information & website usability), (the ability to effectively access the information & the information quality), the third standard of information literacy and the first dimension of satisfaction with the website services (The ability to critically evaluate information and the usability), the fourth standard of information literacy and the first, second and third dimensions of satisfaction with the website services of this library (ability to effectively use information & the usability), (the ability to effectively use information & information quality) and (the ability to effectively use information & service interaction). On the other hand, the finding of this research showed that in general, users' satisfaction with library services (both website and local services) is relatively desirable, but their information literacy is undesirable. In addition, there is a significant difference between the users' information literacy by age, educational level, and position.

Conclusion: The result of this research showed that in general, there was a significant positive correlation between users' information literacy and their satisfaction with library services, and this correlation was more tangible on library web services.

Keywords: User satisfaction, Information literacy, Central library, University of Mohaghegh Ardabili, libqual, Webqual, ACRL Standard.

¹The present study is taken from: Salimi, Neda (1396). Investigating the relationship between users' information literacy and their satisfaction with library services (Case study: Mohaghegh Ardabili University Central Library). Master's thesis. Tehran: University of Tehran, The Faculty of Management.

²Master of Information Management, Department of Information Science and Science, School of Management, University of Tehran, Tehran, Iran neda.salimi@ut.ac.ir

³Associate Professor, Department of Information Science, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran (Corresponding Author).

fahimnia@ut.ac.ir

⁴Associate Professor, Department of Information Science, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran.

noruzi@ut.ac.ir



بررسی رابطه بین سواد اطلاعاتی کاربران و رضایت آنان از خدمات کتابخانه*

(پژوهش موردی: کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی)
ندا سلیمی^۱/فاطمه فهیم‌نیا^۲/علیرضا نوروزی^۳

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر تعیین رابطه بین سواد اطلاعاتی کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی و رضایت آنان از خدمات این کتابخانه بود.

روش پژوهش: پژوهش حاضر از نوع کاربردی بوده و روش پژوهش، پیمایشی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش تمامی دانشجویان (در چهار مقطع کاردانی، کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری) و اعضای هیئت علمی دانشگاه محقق اردبیلی شامل ۱۱۶۴۷ نفر بود. حجم نمونه ۲۵۳ نفر است، که در آن از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شد. ابزار اندازه‌گیری در این پژوهش، پرسشنامه رضایت کاربران، شامل لیست کوال برای رضایت از خدمات محلی کتابخانه، وب کوال^۴ برای رضایت از وبگاه کتابخانه و پرسشنامه سنجش سواد اطلاعاتی مبتنی بر استاندارد قابلیت‌های سواد اطلاعاتی برای آموزش عالی، تدوین‌شده توسط آ. سی. آر. ال. (۲۰۰۰) است. داده‌های پژوهش با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون من ویتنی، آزمون کروسکال-والیس، و ضریب همبستگی اسپیرمن) در نرم‌افزار اس پی اس اس نسخه ۲۲ تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که بین استاندارد اول از سواد اطلاعاتی و بعد دوم رضایت از خدمات محلی کتابخانه یعنی «توانایی تعیین وسعت ماهیت اطلاعات و تأثیر خدمات»، استاندارد دوم از سواد اطلاعاتی و بعد دوم رضایت از خدمات محلی کتابخانه یعنی «توانایی دسترسی مؤثر به اطلاعات و تأثیر خدمات» و استاندارد چهارم از سواد اطلاعاتی و بعد اول و دوم رضایت از خدمات محلی کتابخانه یعنی «توانایی کاربرد هدف‌مند اطلاعات و کنترل اطلاعات» و «توانایی کاربرد هدف‌مند اطلاعات و تأثیر خدمات»، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در بخش وبگاه نیز بین استاندارد دوم از سواد اطلاعاتی و بعد اول و دوم رضایت از خدمات وبگاه، یعنی بین «توانایی دسترسی مؤثر به اطلاعات و قابلیت استفاده وبگاه» و «توانایی دسترسی مؤثر به اطلاعات و کیفیت اطلاعات وبگاه»، استاندارد سوم از سواد اطلاعاتی و بعد اول رضایت از خدمات وبگاه یعنی «توانایی ارزیابی نقدانه اطلاعات و قابلیت استفاده وبگاه»، استاندارد چهارم از سواد اطلاعاتی و بعد اول، دوم و سوم رضایت از خدمات وبگاه یعنی «توانایی کاربرد هدف‌مند اطلاعات و قابلیت استفاده وبگاه»، «توانایی کاربرد هدف‌مند اطلاعات و کیفیت اطلاعات وبگاه» و در نهایت، بین «توانایی کاربرد هدف‌مند اطلاعات و کیفیت تعامل خدمات وبگاه» رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین رضایت کاربران از خدمات (هم خدمات محلی و هم وبگاه) کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی در سطح نسبتاً مطلوب است، ولی سواد اطلاعاتی آنان در سطح نامطلوب قرار دارد. بین رضایت کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی براساس سن و جنسیت، و بین سواد اطلاعاتی کاربران این کتابخانه براساس سن، مقطع تحصیلی و سمت تفاوت معناداری وجود دارد.

نتیجه‌گیری: به طور کلی می‌توان گفت که در این پژوهش بین سواد اطلاعاتی کاربران و رضایت آنان از خدمات کتابخانه رابطه مثبت و معناداری مشاهده شد و این رابطه در بخش خدمات وبگاه کتابخانه ملموس‌تر بود.

کلیدواژه‌ها: رضایت کاربران، سواد اطلاعاتی، کتابخانه مرکزی، دانشگاه محقق اردبیلی، لیست کوال، وب کوال، استاندارد ای. سی. آر. ال.

* تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۰/۲۵؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۲/۰۹.

۱ پژوهش حاضر برگرفته از: سلیمی، ندا (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین سواد اطلاعاتی کاربران و رضایت آنان از خدمات کتابخانه (پژوهش موردی: کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی). پایان‌نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت، می‌باشد.

۲ کارشناس ارشد مدیریت اطلاعات، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.
neda.salimi@ut.ac.ir

۳ دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران (نویسنده مسئول).
fahimnia@ut.ac.ir

۴ دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.
noruzi@ut.ac.ir

مقدمه

طی دو دهه اخیر، تحولات شگرفی در همه‌ی جنبه‌های زندگی انسان‌ها، از جمله در حوزه اطلاعات و ارتباطات رخ داده است. در واقع فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات پس از سست کردن بنیان جامعه صنعتی، شالوده نوینی به نام «جامعه اطلاعاتی» را رقم زدند. جامعه‌ای را که در آن کیفیت زندگی، گستره دگرگونی اجتماعی و توسعه اقتصادی به گونه‌ای روزافزون به اطلاعات و بهره‌وری از آن متکی است. در این جامعه، معیارهای زندگی، الگوهای کار و فراغت، نظام آموزشی و فعالیت‌های اقتصادی و بازرگانی، امور سیاسی و نظامی از پیشرفت اطلاعات و دانش فنی تأثیر می‌پذیرد. نشانه این امر، تولید رو به گسترش کالاها و خدمات مرتبط با اطلاعات و اشاعه آن‌ها از طریق حلقه گسترده‌ای از رسانه‌ها، به ویژه فناوری‌های چندرسانه‌ای الکترونیک و به طور کلی غلبه فناوری اطلاعات در امر ذخیره‌سازی، پردازش و انتقال اطلاعات در سطح جهانی می‌باشد (پکاری^۱، ۲۰۰۵، ص ۲؛ فاینلی^۲، ۲۰۰۹)، به طوری که اطلاعات به سرعت در حال تولید و نشر در قالب‌های گوناگون و در ابعاد وسیع جغرافیایی است. امکانات ذخیره‌سازی، سازماندهی و دسترسی تغییر یافته و دسترسی به این مجموعه‌ها نیز پیچیده‌تر شده و مهارت‌های مربوط به دسترسی و استفاده از اطلاعات در دنیای کنونی، اهمیت زیادی یافته است (پریرخ، ۱۳۸۶، ص ۲۱).

1. Pakari
2. Finely

در حال حاضر اطلاعات به کاربردی ترین منبع در دگرگونی فرهنگ و اقتصاد جهانی تبدیل شده است (گودر^۱، ۲۰۱۲، ص ۲۴). زندگی در چنین شرایطی، نظام های اطلاع رسانی اثربخشی را می طلبد که همگام با تولید اطلاعات به طور فعال بتواند اطلاعات را دسترس پذیر نماید، چرا که علاوه بر تولید اطلاعات، انتقال اثربخش آن نیز در ترویج علوم و در نتیجه توسعه همه جانبه کشورها مؤثر می باشد (معین، ۱۳۷۳، ص ۳). به لحاظ تاریخی، کتابخانه ها از برجسته ترین نهادهای مسئول سازماندهی اطلاعات و منابع دانش بشری به شمار می روند که راه های دسترسی همگان را به اطلاعات و دانش فراهم می سازند. این نوع مراکز اطلاعاتی همواره در طول تاریخ، خود را با تغییرات دوره های مختلف سازگار کرده اند؛ اما تغییرات سال های اخیر بی سابقه بوده است. در طول دو دهه گذشته با ظهور فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی، چالش ها و فرصت های جدیدی برای کتابخانه ها مثل توسعه و پیشرفت سریع و استقرار فناوری های اطلاعاتی ایجاد شده است. بنابراین، کتابخانه ها برای همگام شدن با تغییرات رخ داده و حفظ جایگاه خود، نیاز به ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده و ارتقای آن پیدا کرده اند. در این میان کتابخانه های دانشگاهی در حفظ ارتباطات علمی که آموزش و پژوهش به آن وابسته است، مسئولیت بیشتری بر عهده داشته و به همین دلیل به راهبردهای جدیدی در تعیین کیفیت و حفظ رضایت کاربران خود نیاز دارند. کیفیت را می توان مفهومی دانست که در تعاملات متقابل کتابخانه ها و کاربران آن، تعریف می شود (شعبانی، ۱۳۸۷، ص ۱۲؛ یوسف زاده نجدی تبریز، ۱۳۹۲، ص ۱۲-۱۴).

اهمیت دادن به نظرات و خواسته های استفاده کنندگان، اصل مهم هر نظام اطلاع رسانی موفق به شمار می رود و مراکز اطلاع رسانی بدون در نظر گرفتن نقش استفاده کننده نمی توانند رسالت خود را به نحو کامل به پایان برسانند. از این رو، بررسی میزان رضایت استفاده کنندگان، شاخص مهم و مؤثری در پیشرفت فعالیت ها در یک نظام اطلاع رسانی همچون کتابخانه ها است که آنان را قادر می سازد مجموعه ها، خدمات،

1. Guder

ساختار سازمانی، مجموعه‌های مورد نیاز کارکنان کتابخانه، ویژگی‌های امکاناتی کتابخانه و حتی آموزش‌های مورد نیاز کاربران برای استفاده از خدمات کتابخانه را بازبینی و تعریف کنند. موضوع دیگری که باید در نظر گرفته شود این است، که تغییرات عصر حاضر برای کاربران نیز چالش‌های جدید ایجاد کرده و آنچه در گذشته آموزش ساده کتابخانه‌ای به منظور ایجاد مهارت و قابلیت مورد نیاز برای بهبود استفاده از اطلاعات، نام داشت، امروزه به سوی مهارت‌های سواد اطلاعاتی تغییر مسیر داده است، که محدوده آن بسیار وسیع بوده و آموزش آن تنها به محیط کتابخانه بر نمی‌گردد. بنابراین، کاربران نیز باید با این مهارت‌ها آشنا شده و به آن مجهز گردند تا بتوانند از اطلاعات و مراکز اطلاعاتی به طور مؤثر استفاده کنند (حسن‌زاده و نجفقلی نژاد، ۱۳۸۷، ص ۲۳؛ میلر^۱، ۲۰۰۸، ص ۱۳؛ پینتو، آنتونیو، و گومز^۲، ۲۰۱۰، ص ۳).

بیان مسئله و ادبیات پژوهش

در زندگی روزمره امروزی، سواد اطلاعاتی، به عنوان مجموعه توانایی‌های مورد نیاز افراد برای تشخیص اطلاعات مورد نیاز، توانایی جایابی، ارزیابی، و استفاده مؤثر و اخلاقی از اطلاعات، جایگاه خاصی یافته است (ای.سی.آر.ال.^۳، ۲۰۰۰، ص ۲؛ فتاحی، ۱۳۷۹، ص ۳۹)، به طوری که سواد اطلاعاتی یا قابلیت دستیابی و استفاده از اطلاعات، از اساسی‌ترین برنامه‌های آموزشی به افراد است. به منظور شناسایی تسهیلات مهارت‌های سواد اطلاعاتی استانداردهای زیر معرفی می‌شوند: توانایی تعیین وسعت و ماهیت اطلاعات، توانایی دسترسی مؤثر به اطلاعات، توانایی ارزیابی نقادانه اطلاعات، توانایی کاربرد هدف‌مند اطلاعات، و توانایی درک موارد حقوقی و اقتصادی کاربرد اطلاعات (سان^۴، ۲۰۰۲؛ نقل در: قاسمی و نوروزی، ۱۳۹۵، ص ۶). در جدیدترین تعریف ارائه شده از سوی انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی آمریکا، سواد اطلاعاتی عبارت است از:

1. Miller

2. Pinto, Antonio, & Gomez

3. Association of College & Research Librarians (ACRL)

4. Sun

«مجموعه‌ای از توانمندی‌ها، فعالیت‌ها و بازتاب‌ها، که بر ارتقای فهم افراد از فضای اطلاعاتی متمرکز است و با مهارت‌های بازیابی، تحلیل و کاربرد داده، اطلاعات و دانش درمی‌آمیزد تا با مشارکت اخلاقی در جوامع آموزشی و علمی، پاسخ‌گوی پرسش‌ها باشد و پرسش‌های نو و دانش جدیدی را ایجاد کند» (ای.سی.آر.ال، ۲۰۱۶، ص ۳).

در عصر حاضر که امور اطلاعات محور و دانش محور در حال توسعه و فناوری اطلاعات و ارتباطات در تاروپود جامعه ریشه دوانده است، افراد به سطح متفاوتی از سواد اطلاعاتی نیاز دارند تا بتوانند از عهده انجام وظایف خود برآیند (حسن‌زاده، ۱۳۸۳، ص ۱)، به طوری که «فقدان سواد اطلاعاتی در نزد کاربران منجر به استفاده ناموفق از منابع اطلاعاتی می‌شود»^۱ و هرچه سواد اطلاعاتی کاربران افزایش یابد، شیوه استفاده مطلوب آن‌ها از اطلاعات و مراکز اطلاعاتی بیشتر و بهتر خواهد بود (بیگدلی و آبیاری، ۱۳۹۲، ص ۱۸). در توصیف اهمیت سواد اطلاعاتی می‌توان گفت که یونسکو (۲۰۱۰)^۲ آن را به عنوان یکی از حقوق اساسی بشر، پایه یادگیری مادام‌العمر، وسیله‌ای به منظور افزایش سطح سلامت، درآمد، کیفیت زندگی و ضروری برای توسعه ملی، رفاه شهروندی، اقتصادی و استانداردهای آموزشی، مورد تأیید قرار داده است (یونسکو، ۲۰۱۰، ص ۱۲). در واقع می‌توان گفت که سواد اطلاعاتی تضمین‌کننده اثربخشی نهادهای موجود در جامعه و رشد اقتصادی کشورها از طریق تولید دانش بوده و اثربخشی عبارت است از درجه یا میزانی که سازمان به هدف‌های مورد نظر نائل آید (نیک‌پور، منظری توکلی و رجائی‌نژاد، ۱۳۹۰، ص ۱۴۶) و همان‌طور که می‌دانیم یکی از مهم‌ترین هدف مراکز اطلاع‌رسانی همچون کتابخانه‌ها، تأمین نیازهای اطلاعاتی کاربران و ایجاد رضایت آن‌ها است. رضایت مشتری یک متغیر احساسی و نگرشی است یا به عبارت دیگر یک متغیر غیرمشهود می‌باشد. رضایت مشتری حالتی است که پس از مصرف محصول یا استفاده از خدمت برای

1. American Library Association (ALA), 1989.

2. The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO).

مشتری حاصل می‌شود، واکنشی احساسی که از تعامل با سازمان عرضه‌کننده خدمت یا محصول حاصل می‌گردد (کاووسی و سقایی، ۱۳۹۲؛ نیاکان لاهیجی، ۱۳۹۱، ص ۷).

ریچارد الیور^۱ از جمله معروف‌ترین پژوهشگران در زمینه رضایت مشتری عقیده دارد که، رضایت‌مندی مشتری یا عدم رضایت او از تفاوت ما بین انتظارات مشتری و کیفیتی که او دریافت کرده است، حاصل می‌شود. راپ^۲، رضایت مشتری را به عنوان یک دیدگاه فردی از جانب مشتری تعریف می‌کند که از انجام مقایسات دائمی بین عملکرد واقعی سازمان و عملکرد مورد انتظار مشتری ناشی می‌شود. در تعریف دیگری، رضایت مشتری به عنوان پاسخ وی در رابطه با رفع نیازش و قضاوتش درباره ویژگی محصول یا خدمت یا خود محصول یا خدمت در نظر گرفته شده است (کاووسی و سقایی، ۱۳۹۲؛ ایلیسکا^۳، ۲۰۱۳، ص ۳۲۸). بنابراین، می‌توان گفت رضایت‌مندی عاملی ذهنی و مبتنی بر احساسات است و به توانایی و قابلیت سازمان در تأمین کیفیت مورد انتظار مشتری بستگی دارد. اما، از آنجا که رضایت‌مندی، عاملی ذهنی و مبتنی بر احساسات بوده، علاوه بر کیفیت خدمات ارائه شده، به نوع مراجعان نیز بستگی دارد (طاهریان، ۱۳۸۶، ص ۱۷۹). این در حالی است که بسیار دیده می‌شود افرادی که به کتابخانه مراجعه نموده و به دلیل کمبود سواد اطلاعاتی نمی‌توانند به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی یابند (به‌ویژه در کتابخانه‌هایی که نظام قفسه باز دارند) و با ناکامی کتابخانه را ترک می‌کنند و چه بسا به دلیل عدم موفقیت در جستجو و دسترسی به منابع مورد نیاز، ممکن است خیلی کمتر به کتابخانه مراجعه کنند، احتمال می‌رود که رضایت چنین افرادی از خدمات کتابخانه نیز کمتر باشد. پس از آنجا که سطح سواد اطلاعاتی کاربران مختلف کتابخانه نسبت به هم متفاوت است و افراد با سواد اطلاعاتی بالاتر، رفتارهای اطلاعاتی موفق‌تری دارند، آیا این احتمال وجود دارد که رضایت کاربران با سواد اطلاعاتی بالاتر، از خدمات کتابخانه بیشتر باشد.

از آنجا که هر دو مقوله سواد اطلاعاتی و رضایت کاربران، نقش مهمی در دستیابی و

1. Rechard Oliver

2. Rapp

3. Ileiska

استفاده مؤثر از منابع اطلاعاتی و همچنین اثربخشی مراکز اطلاعاتی دارند، پژوهش حاضر درصدد است تا به این پرسش پاسخ دهد که چه رابطه‌ای بین سواد اطلاعاتی کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی و رضایت آنان از خدمات کتابخانه وجود دارد؟ برای سنجش رضایت مشتریان از کیفیت خدمات، تاکنون مدل‌های مختلفی ارائه شده است. یکی از ابزارهایی که در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ای اخیراً متداول شده، لیب کوال^۱ است که یک مقیاس اندازه‌گیری استاندارد در سراسر نهادهای کتابخانه‌ای می‌باشد. این ابزار توسط «انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی» و کتابخانه‌های «دانشگاه ای.اند.ام. تگزاس»^۲، در سال ۱۹۹۹ ایجاد شده و تکامل یافته است. این مدلی اقتباسی از سروکوال^۳ بوده و اساساً بر پایه کار پاراسورامان^۴ و همکاران می‌باشد. لیب کوال در قالب سه بعد اصلی «تأثیر خدمات»، «کنترل اطلاعات» و «کتابخانه به عنوان محل»، و دو بعد فرعی و اختیاری «سواد اطلاعاتی» و «رضایت کلی» به اضافه یک پرسش باز برای شناسایی انتظارات کاربران، به عنوان ابزار نهایی ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها مطرح است (گرین و کریلیدو^۵، ۲۰۱۲، ص ۲۴؛ کریلیدو و میسلی^۶، ۲۰۱۵، ص ۴۷).

اما نکته‌ای که باید مورد توجه قرار گیرد، آن است که بنا به گفته پاراسورامان و همکارانش (۲۰۰۵) نحوه برداشت کاربران در یک محیط وب در مقایسه با یک محیط غیر وب بسیار متفاوت است. امروزه امکان ورود مجازی به خدمات کتابخانه از طریق وبگاه کتابخانه‌ای فراهم بوده و اکنون کاربران می‌توانند وارد کتابخانه الکترونیکی شده و از بسیاری از خدمات آن از راه دور، در محل کار و یا خانه استفاده نمایند، لذا، با توجه به تفاوت‌های موجود بین این دو محیط، و عکس‌العمل‌های متفاوت کاربران، طبیعی است که بین رضایت کاربران کتابخانه در دو محیط متفاوت، تفاوت وجود داشته باشد. بنابراین، لازم است که برای سنجش رضایت کاربران از وبگاه کتابخانه از ابزار متناسب با این محیط

1 Libqual

2 Texas A&M University

3 Servqual

4 Parasuraman

5. David Green & Martha Kyriallidou

6. Kyriallidou & Macial

استفاده گردد. یک مقیاس معتبر جهانی جهت ارزیابی دریافت‌های کاربران از کیفیت خدمات وبگاه‌ها، وب کوال است. آخرین نسخه این ابزار یعنی وب کوال^۴، که به ای کوال^۱ نیز معروف است، شامل ۲۲ گزاره در سه بعد «کیفیت اطلاعات»، در مورد کیفیت محتوای وبگاه، «کیفیت تعامل خدمات» در مورد تجربه کاربران در تعامل با وبگاه و «استفاده‌پذیری» در مورد کیفیت طراحی وبگاه است (بارنز و ویدجن^۲، ۲۰۰۵، ص ۲۷). در پژوهش حاضر تلاش شد تا با دو ابزار لیب کوال و وب کوال به اندازه‌گیری رضایت کاربران در بخش خدمات محلی و وبی و با استانداردهای ای.سی.آر.ال. (۲۰۰۰) به اندازه‌گیری سواد اطلاعاتی کاربران پرداخته شود و رابطه سواد اطلاعاتی کاربران با رضایت آنان از خدمات کتابخانه بررسی گردد.

پیشینه پژوهش

براساس مطالعه پیشینه‌ها که جستجو از طریق کلیدواژه‌های «رضایت کاربران»، «خدمات کتابخانه»، «کاربران کتابخانه»، «سواد اطلاعاتی»، «مهارت‌های اطلاعاتی»، «استانداردهای ای.سی.آر.ال.» به فارسی و انگلیسی در پایگاه‌های اطلاعاتی معتبر داخل و خارج از کشور انجام شد، مورد مشابهی یافت نگردید که به رابطه دو متغیر «سواد اطلاعاتی» کاربران و «رضایت» آنان از خدمات کتابخانه پرداخته باشد. در ادامه برخی از مرتبط‌ترین پژوهش‌های انجام شده در مورد سواد اطلاعاتی و رضایت کاربران از خدمات کتابخانه آمده است.

افضلی و تفرشی (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان «نقش و جایگاه کتابخانه‌های صدا و سیما در ارتقاء سواد اطلاعاتی کاربران» به بررسی نقش آموزش‌های غیررسمی کتابخانه‌های صدا و سیما در ارتقاء سطح سواد اطلاعاتی کاربران پرداختند. نتایج این پژوهش مشخص کرد که سواد اطلاعاتی ۴۳ درصد کاربران در حد خیلی زیاد و زیاد و ۵۷

1 E-QUAL

2. Barnes & Vidgen

درصد در حد کم و خیلی کم می‌باشد. کاربرانی که سواد اطلاعاتی بالایی دارند، میزان تأثیر کتابخانه را در رفع نیازهای اطلاعاتی‌شان در حد زیاد و خیلی زیاد می‌دانند. همچنین افزایش دفعات مراجعه به کتابخانه بر افزایش سواد اطلاعاتی کاربران مؤثر است.

ابراهیمی (۱۳۹۰)، در پایان‌نامه خود با عنوان «تعیین میزان رضایت کاربران از کارایی کتابخانه دیجیتالی اهل بیت (ع) اصفهان» به این نتیجه رسیده است که بین رضایت کاربران از کارایی کتابخانه دیجیتالی اهل بیت (ع) براساس سن، سطح تحصیلات، و سواد اطلاعاتی تفاوت معناداری وجود دارد.

آبیاری و ییگدلی (۱۳۹۲) در پژوهش خود با عنوان «بررسی رابطه بین سواد اطلاعاتی و اضطراب کتابخانه‌ای در دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران» به این نتیجه رسیدند که اضطراب کتابخانه‌ای به صورت معناداری در دانشجویان زن نسبت به مرد، و دانشجویان کارشناسی ارشد نسبت به دکتری بالاتر می‌باشد، در عین حال سواد اطلاعاتی به طور معناداری در دانشجویان دکتری نسبت به دانشجویان کارشناسی ارشد بالاتر نشان داده شده است. همچنین بین اضطراب کتابخانه‌ای و مهارت استفاده از رایانه، رابطه منفی و معنادار وجود داشت و نیز بین سطح سواد اطلاعاتی و میزان مهارت در استفاده از رایانه و زبان انگلیسی، رابطه مثبت و معنادار بود، و بین سطح سواد اطلاعاتی و میزان اضطراب کتابخانه‌ای رابطه معنادار و منفی وجود داشت.

بی‌نیاز (۱۳۹۲) در پایان‌نامه دوره کارشناسی ارشد خود با عنوان «بررسی رابطه سواد اطلاعاتی با خودکارآمدی رایانه‌ای و عملکرد تحصیلی دانشجویان دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران» نشان داد که بین سواد اطلاعاتی با خودکارآمدی رایانه، سواد اطلاعاتی با عملکرد تحصیلی، و خودکارآمدی رایانه‌ای با عملکرد تحصیلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، بدین معنا که هرچه سواد اطلاعاتی دانشجویان بالاتر باشد، خودکارآمدی رایانه و عملکرد تحصیلی بالاتری دارند و همچنین هر چقدر خودکارآمدی رایانه‌ای بالاتری داشته باشند، عملکرد تحصیلی بهتری نیز خواهند داشت.

رزمی‌شندی، اسفندیاری مقدم و نوروزی (۱۳۹۲)، پژوهشی را با عنوان «سنجش

کیفیت خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق با استفاده از مدل لیب‌کوال» به روش پیمایشی - توصیفی انجام دادند و در نهایت به این نتیجه رسیدند که این کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی در برآوردن نیازهای کاربران در کل، وضعیت متوسط دارد. به عبارت دیگر، خواسته‌های کاربران در سطح حداقل برآورده شده است، ولی تا سطح مطلوب و حداکثر انتظارات، تفاوت قابل توجهی وجود دارد.

کارگر آزاد (۱۳۹۴)، در پژوهش خود با عنوان «طبقه‌بندی ابعاد وب‌کوال براساس تأثیر عملکرد نامتقارن مدل رضایت مشتری کانو، مطالعه موردی: وبگاه آموزش مجازی دانشگاه تهران»، با استفاده از مدل وب‌کوال ۴/۰ و مدل رضایت مشتری کانو، ابعاد و ویژگی‌های اولویت‌دار را برای اختصاص منابع و توجه مدیران وبگاه آموزش مجازی دانشگاه تهران شناسایی کرده است.

امت و ای‌ام‌دی^۱ (۲۰۰۷) در پژوهش خود، با ارائه یک دوره کتابشناسی شیمی، به ارزیابی مهارت‌های سواد اطلاعاتی فارغ التحصیلان شیمی دانشگاه کانساس ایالات متحده آمریکا در یک بازه زمانی سه ساله (۲۰۰۴-۲۰۰۶) پرداختند. ابزار سنجش سواد اطلاعاتی شامل ۲۹ پرسش بر مبنای مهارت‌های سواد اطلاعاتی برای آموزش عالی، ای.سی.آر.ال، بود که به افرادی که در این دوره‌ها ثبت نام کرده بودند، در آغاز و پایان دوره داده می‌شد. نتایج ارزیابی هر سه سال نشان می‌دهد که پیشرفت قابل توجهی در میانگین نمره دانشجویان قبل و بعد از آزمون وجود داشته است.

ووریج^۲ (۲۰۱۲)، با انجام یک نظرسنجی با استفاده از ابزار لیب‌کوال در کتابخانه‌های تحقیقاتی اروپا نشان داد که استفاده از لیب‌کوال در اروپا گسترده بوده و پتانسیل زیادی هم برای رشد بیشتر وجود دارد. طبق نتایج این پژوهش، نقطه قوت لیب‌کوال، مدیریت آسان آن و فرصت دادن برای محک زدن بوده و نقطه ضعف آن ناسازگاری کاربر است. در

1. Emmett & Emde

2. Voorbij

واقع پنجاه درصد کتابخانه‌ها که تجربه کار با لیب کوال را دارند، تکمیل شدن پرسشنامه توسط کاربران را مشکل دانسته‌اند.

لایکنر، پتر، مایر و کرامپین^۱ (۲۰۱۳) در پژوهشی به ارزیابی سواد اطلاعاتی در بین دانشجویان فیزیک آلمان پرداختند. ابزار این پژوهش شامل ۲۲ گزاره است، که دو استاندارد از ای.سی.آر.ال. ۲۰۰۰ (جستجوی اطلاعات و ارزیابی اطلاعات) را شامل می‌شود. یافته‌ها حاکی از آن است که دانشجویان دکتری نسبت به دانشجویان ارشد و دانشجویان ارشد نسبت به دانشجویان کارشناسی از سواد اطلاعاتی بالاتری برخوردار بودند و نمرات بهتری گرفته‌اند. همچنین نمره دانشجویان در مقیاس ارزیابی، ارتباط معناداری با تجربه پژوهشی آن‌ها داشت.

کمارادین، بهارادین، و مصطفی^۲ (۲۰۱۴) در پژوهش خود با استفاده از ابزار لیب-کوال به اندازه‌گیری کیفیت ابعاد خدمات کتابخانه‌های عمومی در منطقه دره کلانگ مالزی از نظر (درک و انتظارات) کاربران پرداختند. نتایج نشان داد که کتابداران کمتر نیازهای کاربران را درک می‌کنند. همچنین بسیاری از پاسخ‌دهندگان خواستار مجموعه‌های مرجع و مجموعه‌های روزآمد بیشتر، افزایش ساعات کاری کتابخانه و توسعه محل مطالعه بودند.

نوپیتوپولو^۳ (۲۰۱۷)، با بیان این که وبگاه یک رسانه اطلاعاتی و ارتباطی است، هدف از پژوهش خود را تعیین تأثیر متغیرهای مستقل وب کوال یعنی «قابلیت استفاده»، «کیفیت اطلاعات» و «کیفیت تعامل خدماتی» بر رضایت کاربران از کیفیت وبگاه می‌داند. نتایج این پژوهش نشان داد که متغیرهای «قابلیت استفاده» و «تعامل خدمات» تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رضایت کاربران دارند. با این حال، متغیر «کیفیت اطلاعات» بر رضایت کاربران تأثیر قابل توجهی ندارد، اگرچه لازم است که «کیفیت اطلاعات» نیز در وبگاه بهبود یابد تا بتواند رضایت کاربران را ایجاد کند.

1. Lechner, Peter, Mayer & Krampen

2. Kamaruddin, Baharuddin, Mustaffar

3. Napitupulu

الجنبی و الحدبان^۱ (۲۰۱۸)، در پژوهشی با «عنوان سواد اطلاعاتی و رضایت یادگیرندگان و نقش میانجی استفاده از فناوری شبکه‌های اجتماعی» به ارزیابی تجربی ارتباط بین «سواد اطلاعاتی»، «استفاده از فناوری شبکه‌های اجتماعی»، و «رضایت یادگیرندگان» از آموزش عالی در بین دانشجویان دانشگاه علم و صنعت کومار عراق پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که هم سواد اطلاعاتی و هم استفاده از فناوری شبکه‌های اجتماعی، تاثیر معناداری روی رضایت یادگیرندگان دارند. همچنین استفاده از فناوری شبکه‌های اجتماعی، نقشی میانجی بین سواد اطلاعاتی و رضایت یادگیرندگان دارد و سواد اطلاعاتی دارای توانایی تقویت رضایت یادگیرندگان از طریق استفاده (مطلوب) از فناوری شبکه‌های اجتماعی است.

پرسش‌های اساسی پژوهش

۱. سطح سواد اطلاعاتی کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی براساس استانداردهای ای.سی.آر.ال. به چه میزان است؟
۲. سطح رضایت کاربران از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی به چه میزان است؟
۳. آیا بین سواد اطلاعاتی کاربران براساس عوامل جمعیت‌شناختی تفاوتی وجود دارد؟
۴. آیا بین رضایت کاربران از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی براساس عوامل جمعیت‌شناختی تفاوتی وجود دارد؟
۵. چه رابطه‌ای بین هر یک از استانداردهای سواد اطلاعاتی و هر یک از ابعاد رضایت از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی وجود دارد؟
۶. چه رابطه‌ای بین سواد اطلاعاتی کاربران و رضایت‌شان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی وجود دارد؟

1. Aljanabi & AL-Hadban

روش پژوهش

پژوهش حاضر، پیمایشی (همبستگی دو متغیری)، توصیفی و تحلیلی (زیرا برای آزمون چهار پرسش آخر پژوهش از آمار استنباطی نیز استفاده شده است) و از نوع کاربردی است. جامعه آماری، تمامی دانشجویان (در چهار مقطع کاردانی، کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری) و اعضای هیئت علمی دانشگاه محقق اردبیلی شامل ۱۱۶۴۷ نفر است، که ۲۵۳ نفر کاربر (افرادی که حاضر به پاسخ‌گویی به پرسش‌های پژوهش بودند) به روش نمونه‌گیری در دسترس، به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند.

در پژوهش حاضر برای مرور مبانی نظری و دستیابی به چارچوب اولیه پژوهش، از روش کتابخانه‌ای یعنی از کتاب‌ها، مقاله‌ها، مجله‌ها و پایان‌نامه‌های معتبر در پایگاه‌های اطلاعاتی ملی و بین‌المللی و در روش پیمایشی و میدانی نیز از پرسشنامه به عنوان ابزار پژوهش استفاده شد.

ابزار این پژوهش، پرسشنامه‌ای است که از چهار بخش تشکیل شده است:

- بخش اول، شامل پرسش‌های جمعیت‌شناختی است.
- بخش دوم، مربوط به متغیر سواد اطلاعاتی می‌باشد، که پرسشنامه سواد اطلاعاتی طراحی شده توسط داورپناه و سیامک (۱۳۸۸) است که براساس استاندارد قابلیت‌های سواد اطلاعاتی برای آموزش عالی، تدوین ای.سی.آر.ال. ۲۰۰۰، برای اندازه‌گیری سواد اطلاعاتی پایه و واقعی دانشجویان، تدوین گردیده است.
- بخش سوم و چهارم، مربوط به متغیر رضایت کاربران است، که در بخش سوم ابزار پژوهش به رضایت کاربران از خدمات محلی کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی با استفاده از آخرین نسخه پرسشنامه لیب کوال با سه بعد اصلی یعنی «کنترل اطلاعات»، «تأثیر خدمات»، «کتابخانه به عنوان محل» در ۲۲ گزاره و یک بعد اختیاری یعنی «سواد اطلاعاتی»، در ۵ گزاره پرداخته شده است و در بخش چهارم نیز به رضایت کاربران از وبگاه این کتابخانه با استفاده از آخرین

نسخه پرسشنامه وب کوال یعنی وب کوال ۴، پرداخته شده است. هر دو بخش لیب کوال و وب کوال مطابق با طیف لیکرت ۵ نقطه‌ای تنظیم شده‌اند و انتخاب این دو ابزار به دلیل اعتبار جهانی و مبتنی بر نظرات کاربران بوده است.

در پژوهش حاضر با توجه به تعداد زیاد پرسش‌های ابزار پژوهش (سواد اطلاعاتی ۵۵ پرسش، لیب کوال ۲۲+۵ پرسش، وب کوال ۲۲ پرسش)، و به منظور پیشگیری از خستگی دانشجویان و اساتید در پاسخ‌دهی، در سه بخش اصلی از پرسشنامه، از تعداد پرسش‌ها کاسته شد (سواد اطلاعاتی ۲۵ پرسش، لیب کوال ۲۵ پرسش، وب کوال ۱۵ پرسش) که روایی صوری و محتوایی هر یک از این بخش‌ها به تأیید متخصصان (استاد راهنما، استاد مشاور و سایر صاحب‌نظران) رسید و برای سنجش پایایی ابزار نیز از روش آلفای کرونباخ که یکی از روش‌های متداول است، استفاده شد که به ترتیب برای سواد اطلاعاتی ۰.۸۱۳، برای رضایت در بخش خدمات محلی ۰.۹۵۲ و برای رضایت در بخش خدمات وب ۰.۸۹ به دست آمد که نشان‌گر آن است که از پایایی بالایی هم برخوردارند. تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش، با استفاده از نرم افزار اس.پی.اس.اس. ۲۲، انجام شد. به این ترتیب که از آمار توصیفی، برای تعیین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و تعیین نمره سواد اطلاعاتی و رضایت کاربران استفاده شد.

در انجام آمار استنباطی نیز، ابتدا برای تعیین نوع آزمون، از آزمون کولموگروف اسمیرنف^۱ استفاده شد و با توجه به این که سطح معناداری کمتر از ۰.۰۵ بود، و داده‌ها توزیع غیرنرمال داشتند، از آزمون‌های غیر پارامتریک استفاده شد که این موضوع نیز به رتبه‌ای بودن متغیرها برمی‌گردد.

در ادامه برای تعیین تفاوت بین گروه‌های مختلف کاربران براساس سواد اطلاعاتی، و سپس رضایت آنان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی از دو آزمون یو من‌ویتنی^۲ و آزمون کروسکال‌والیس^۳، و سپس برای تعیین میزان همبستگی بین

1 Kolmogorov- Smirnov test

2 Mann-Whitney U test

3 kruskal wallis test

استانداردهای سواد اطلاعاتی و ابعاد رضایت کاربران از خدمات کتابخانه و سپس تعیین همبستگی بین نمره کل سواد اطلاعاتی کاربران و رضایت آنان از خدمات کتابخانه، هم در بخش خدمات محلی، و هم وبگاه روش آزمون همبستگی (ضریب همبستگی اسپیرمن) مورد استفاده قرار گرفت.

یافته‌ها

پرسش اول. سطح سواد اطلاعاتی کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی به چه میزان است

در پژوهش حاضر پرسشنامه سواد اطلاعاتی ۲۵ پرسشی، مبنای سنجش سواد اطلاعاتی قرار گرفته است. نمره گذاری به این ترتیب بود که به هر پاسخ درست مربوط به پرسش‌های یک یا چند گزینه‌ای نمره ۱ (یک) داده شد. بدین ترتیب، اگر پاسخ‌گو به پرسشی با یک گزینه صحیح پاسخ درست می‌داد، نمره ۱ (یک) و اگر به پرسشی با چند گزینه صحیح مثلاً پرسشی که سه گزینه صحیح داشت، پاسخ صحیح می‌داد، نمره ۳ (سه) می‌گرفت. نمره کامل سواد اطلاعاتی در ۵ استاندارد شامل استاندارد اول، توانایی تعیین وسعت و ماهیت اطلاعات، استاندارد دوم، توانایی دسترسی مؤثر به اطلاعات، استاندارد سوم، توانایی ارزیابی نقادانه اطلاعات، استاندارد چهارم، توانایی کاربرد هدفمند اطلاعات و استاندارد پنجم، توانایی درک موارد حقوقی و اقتصادی کاربرد اطلاعات به ترتیب برابر با ۶، ۸، ۱۱، ۱۸ و ۷ بوده است. با توجه به تعداد پرسش‌های پرسشنامه و گزینه‌های صحیح مربوط، نمره کل برای یک دانشجوی باسواد اطلاعاتی ۵۰ و نقطه ۵۰٪ آن نیز ۲۵ است، و بنابر پژوهش سیامک و داورپناه (۱۳۸۸)، حد وسط نمره کل، مبنای قضاوت برای نمره سواد اطلاعاتی کاربران خواهد بود.

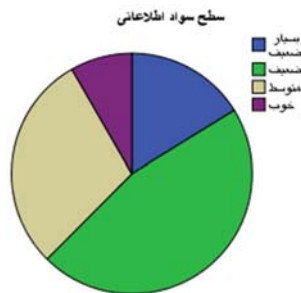
جدول ۱. تعیین نمرات سواد اطلاعاتی کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی

نمره کل	استاندارد ۵	استاندارد ۴	استاندارد ۳	استاندارد ۲	استاندارد ۱	
۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳	مجموع
۰	۰	۰	۰	۰	۰	پاسخ نداده
۱۸.۲۸	۲.۶۸	۶.۸۲	۳.۷۰	۲.۹۳	۲.۱۵	میانگین
۱۱	۳	۴	۳	۴	۲	مد
۷.۷۶۴	۱.۴۳۶	۳.۴۹۱	۱.۹۴۴	۱.۷۴۰	۱.۲۶۷	انحراف معیار
۰	۰	۰	۰	۰	۰	کمترین نمره
۳۹	۷	۱۷	۱۰	۷	۶	بیشترین نمره

همان‌طور که در جدول ۱ نشان داده شده است، بیشترین نمره، کمترین نمره، مد، میانگین و انحراف معیار برای نمرات سواد اطلاعاتی کاربران آورده شده است. میانگین نمره کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی، در تمامی استانداردها پایین‌تر از نقطه ۵۰ درصد بوده و نمره کل سواد اطلاعاتی هم که برابر با ۱۸.۲۸ بوده، کمتر از ۲۵ (حد وسط برای نمره کل سواد اطلاعاتی)، است و لذا سواد اطلاعاتی کاربران در سطح نامطلوبی قرار دارد. در جدول زیر نمره سواد اطلاعاتی کاربران در ۵ سطح، شامل سطح بسیار ضعیف (۰-۱۰)، ضعیف (۱۰-۲۰)، متوسط (۲۰-۳۰)، خوب (۳۰-۴۰) و بسیار خوب (۴۰-۵۰)، دسته‌بندی و آمده است.

جدول ۲. توزیع فراوانی کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی براساس سطح سواد اطلاعاتی

فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی	
۴۱	۱۶.۲	۱۶.۲	بسیار ضعیف
۱۱۷	۴۶.۲	۶۲.۵	ضعیف
۷۴	۲۹.۲	۹۱.۷	متوسط
۲۱	۸.۳	۱۰۰	خوب



نمودار ۱. توزیع فراوانی کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی براساس سطح سواد اطلاعاتی

پرسش دوم. سطح رضایت کاربران از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی به چه میزان است؟

در پژوهش حاضر رضایت کاربران از خدمات محلی کتابخانه، و وبگاه با استفاده از ابزار لیب کوال و وب کوال به صورت مجزا آمده است، که در هر دو نمرات رضایت کاربران براساس طیف لیکرت ۵ نمره‌ای از ۱ تا ۵ برای سطح بسیار ضعیف، ضعیف، متوسط، خوب، و بسیار خوب در نظر گرفته شده است. در اینجا با استفاده از آمار توصیفی با طرح دو پرسش به بررسی این موضوع پرداخته می‌شود.

سطح رضایت کاربران از خدمات محلی کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی به چه میزان است؟

در جدول زیر میانگین نمره رضایت برای ۳ بعد اصلی، کنترل اطلاعات (بعد یک)، تأثیر خدمات (بعد دو)، کتابخانه به عنوان محل (بعد سه) به ترتیب برابر با ۲.۵۹، ۳، و ۲.۵ است. همچنین بعد چهارم (بعد چهار) که مربوط به رضایت کاربران از کتابخانه در زمینه سواد اطلاعاتی است، برابر با ۲.۵۷ می‌باشد، همان‌طور که مشخص است، به جز بعد دوم یعنی تأثیر خدمات که مربوط به ارائه خدمات از سوی کتابداران است، و در سطح متوسط فرضی قرار دارد، میانگین رضایت کاربران از دیگر ابعاد کمی پایین‌تر از ۳ و سطح متوسط فرضی قرار دارد.

جدول ۳. تعیین نمرات و سطح رضایت کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی از خدمات محلی این کتابخانه

کمترین نمره	بیشترین نمره	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	
۱.۰۰	۵.۰۰	۰.۹۴۸۴۰	۲.۵۹۱۶	۲۵۳	بعد یک
۱.۰۰	۵.۰۰	۱.۱۲۵۷۱	۳.۰۱۹۱	۲۵۳	بعد دو
۱.۰۰	۵.۰۰	۱.۱۲۲۶۹	۲.۵۰۹۳	۲۵۳	بعد سه
۱.۰۰	۵.۰۰	۱.۰۷۲۷۴	۲.۵۷۰۵	۲۵۳	لیب کوال (۳ بعد اصلی)
۱.۰۰	۵.۰۰	۰.۹۰۲۸۵	۲.۷۰۶۶	۲۵۳	لیب کوال (۴ بعد)
۱.۰۰	۵.۰۰	۰.۹۱۴۶۴	۲.۶۷۲۶	۲۵۳	مجموع

اما برای قضاوت در مورد تعیین سطح مطلوبیت باید از مقیاس استاندارد بهره جست، که در این پژوهش از طیف استاندارد بازرگان، و همکاران (۱۳۸۷)، استفاده شده است. براساس این طیف، از آنجایی که پرسشنامه مورد استفاده پژوهش، دارای طیف ۵ گزینه‌ای است، فاصله بین اعداد ۱ تا ۵ به سه قسمت مساوی تقسیم می‌شود، که در این پژوهش فاصله طیف مطلوبیت ۱/۳۳ بدست می‌آید.



بنابراین، می‌توان گفت که براساس طیف بازرگان، رضایت کاربران از خدمات محلی کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی هم در سه بعد اصلی (۲.۷) و هم در ۴ بعد (۲.۶)، در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد.

سطح رضایت کاربران از وبگاه کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی به چه میزان است؟

با توجه به جدول ۴، میانگین نمره رضایت کاربران از وبگاه در سه بعد، شامل بعد یک یعنی «قابلیت استفاده»، بعد دو یعنی «کیفیت اطلاعات»، و بعد سه یعنی «تعامل

خدمات» به ترتیب برابر با ۲.۷، ۲.۸، و ۲.۸ است. همان‌طور که در این جدول مشاهده می‌شود، میانگین رضایت کل از وبگاه نیز (۲.۸) است. پس بنابر طیف استاندارد بازرگان می‌توان گفت که میانگین رضایت کاربران از وبگاه کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی نیز در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد.

جدول ۴. تعیین نمرات و سطح رضایت کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی از وبگاه این کتابخانه

ابعاد	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	بیشترین نمره	کمترین نمره
بعد یک	۲۴۹	۲.۷۴۲۱	۱.۰۳۶۹۳	۵.۰۰	۱.۰۰
بعد دو	۲۴۹	۲.۸۶۹۱	۱.۰۶۴۸۹	۵.۰۰	۱.۰۰
بعد سه	۲۴۹	۲.۸۹۳۹	۱.۰۵۲۶۸	۵.۰۰	۱.۰۰
وب کوال (۳) (بعد)	۲۴۹	۲.۸۳۵۰	۱.۰۰۵۲۳	۵.۰۰	۱.۰۰
مجموع	۲۴۹				

پرسش سوم. آیا بین میزان سواد اطلاعاتی کاربران براساس عوامل جمعیت‌شناختی آن‌ها تفاوتی وجود دارد؟

در جدول ۵، میانگین سواد اطلاعاتی و سطح معناداری برای هر یک از گروه‌ها آمده است، با توجه به این که تفاوت میانگین در سطح ۰.۰۵ معنادار می‌باشد، اگر مقدار معناداری آماری از ۰.۰۵ کمتر باشد، تفاوت بین گروه‌های مورد بررسی معنادار بوده، اما چنانچه مقدار آن از ۰.۰۵ بیشتر باشد، تفاوت میان گروه‌های مورد بررسی معنادار نیست. از آنجا که سطح معناداری در گروه‌های سنی، سمت، و مقطع تحصیلی کمتر از ۰.۰۵ است، لذا تفاوت معنادار بوده و بین سواد اطلاعاتی کاربران براساس سن، سمت، و مقطع تحصیلی تفاوت معناداری وجود دارد، اما براساس جنسیت و میزان استفاده از کتابخانه این تفاوت معنادار نیست.

جدول ۵. بررسی تفاوت در سواد اطلاعاتی کاربران براساس عوامل جمعیت‌شناختی

گروه‌ها	میانگین سواد اطلاعاتی کاربران	سطح معناداری
جنسیت	مرد ۱۸.۶۱	۰.۶۲۲
	زن ۱۷.۹۸	
سن	زیر ۲۰ ۱۶.۲۰	۰.۰۰۳
	۲۰-۲۵ ۱۷.۵۴	
	۲۶-۳۰ ۲۱.۰۵	
	بالای ۳۰ ۲۱.۰۸	
سمت	دانشجو ۱۸.۰۸	۰.۰۴۵
	استاد ۲۲.۹۱	
مقطع تحصیلی	کارشناسی ۱۶.۶۹	۰.۰۰۰
	کارشناسی ارشد ۱۸.۹۵	
	دکترای ۲۴.۱۱	
میزان استفاده از کتابخانه	روزانه ۱۶.۵۸	۰.۲۸۹
	هفتگی ۱۹.۴۷	
	ماهانه ۱۸.۵۸	
	ترمی ۱۷.۹۹	

پرسش چهارم. آیا بین میزان رضایت کاربران از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی براساس عوامل جمعیت‌شناختی تفاوتی وجود دارد؟

در جدول ۶، میانگین رضایت کاربران از خدمات محلی کتابخانه و سطح معناداری برای هر یک از گروه‌ها و در جدول ۷، میانگین رضایت کاربران از وبگاه این کتابخانه و سطح معناداری برای هر یک از گروه‌ها آمده است، همان‌طور که در هر دو جدول مشاهده می‌شود، سطح معناداری در گروه‌های سنی و جنسیت کمتر از ۰.۰۵ است، لذا، تفاوت رضایت در این دو گروه معنادار بوده و باید گفت بین رضایت کاربران از خدمات کتابخانه، هم در بخش محلی و هم وبگاه، براساس سن و جنسیت تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۶. بررسی تفاوت در رضایت کاربران از خدمات محلی کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی براساس عوامل جمعیت‌شناختی

گروه‌ها	میانگین رضایت کاربران از خدمات محلی کتابخانه	سطح معناداری
جنسیت	مرد ۲.۵۲	۰.۰۴۱
	زن ۲.۸۰	
سن	زیر ۲۰ ۳.۰۹	۰.۰۳۶
	۲۰-۲۵ ۲.۵۸	
	۲۶-۳۰ ۲.۵۴	
	بالای ۳۰ ۲.۸۸	
سمت	دانشجو ۲.۶۷	۰.۹۰
	استاد ۲.۶۸	
مقطع تحصیلی	کارشناسی ۲.۶۸	۰.۷۷
	کارشناسی ارشد ۲.۶۸	
	دکتر ۲.۵۱	
میزان استفاده از کتابخانه	روزانه ۲.۴۲	۰.۰۵۱
	هفتگی ۲.۸۱	
	ماهانه ۲.۸۷	
	ترمی ۲.۵۴	

جدول ۷. بررسی تفاوت در رضایت کاربران از وبگاه کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی براساس عوامل جمعیت‌شناختی

گروه‌ها	میانگین رضایت کاربران از وبگاه کتابخانه	سطح معناداری
جنسیت	مرد ۲.۶۶	۰.۰۲۰
	زن ۲.۹۸	
سن	زیر ۲۰ ۳.۳۰	۰.۰۲۴
	۲۰-۲۵ ۲.۶۸	
	۲۶-۳۰ ۲.۹۲	
	بالای ۳۰ ۲.۹۸	
سمت	دانشجو ۲.۸۴	۰.۷۹
	استاد ۲.۷۵	

گروه‌ها	میانگین رضایت کاربران از وبگاه کتابخانه	سطح معناداری
مقطع تحصیلی	کارشناسی ۲۸۱	۰.۵۶۷
	کارشناسی ارشد ۲۸۰	
	دکترا ۲۹۶	

پرسش پنجم. آیا بین هر یک از استانداردهای سواد اطلاعاتی و ابعاد رضایت از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی رابطه معناداری وجود دارد؟

برای پاسخ به این پرسش در ابتدا رضایت کاربران از محیط کتابخانه، با رضایت آنان از وبگاه تفکیک شده است. به این ترتیب که ابتدا رابطه بین سواد اطلاعاتی کاربران و رضایت آنان از خدمات محلی کتابخانه آورده و بررسی شده و در قدم بعدی به رابطه بین سواد اطلاعاتی کاربران و رضایت آنان از وبگاه پرداخته شده است. بنابراین به این پرسش نیز در دو بخش پاسخ داده شد.

آیا بین هر یک از استانداردهای سواد اطلاعاتی کاربران و ابعاد رضایت آنان از خدمات محلی کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی رابطه معناداری وجود دارد؟

برای بررسی رابطه بین استانداردهای پنج گانه سواد اطلاعاتی شامل «توانایی تعیین وسعت ماهیت اطلاعات»، «توانایی دسترسی مؤثر به اطلاعات»، «توانایی ارزیابی نقادانه اطلاعات»، «توانایی کاربرد هدفمند اطلاعات» و «توانایی درک موارد حقوقی و اقتصادی کاربرد اطلاعات» با نام‌های (استاندارد ۱، استاندارد ۲، استاندارد ۳، استاندارد ۴، و استاندارد ۵) و ابعاد چهارگانه رضایت کاربران از خدمات محلی کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی شامل «کنترل اطلاعات»، «تأثیر خدمات»، «کتابخانه به عنوان محل» و «کمک کتابخانه در سواد اطلاعاتی» با نام‌های (بعد ۱، بعد ۲، بعد ۳، بعد ۴) در جدول ۸، از آزمون همبستگی اسپیرمن، که از آزمون‌های ناپارامتریک است، استفاده شد.

همان طور که در جدول ۸ مشخص شده، در میان رابطه‌های موجود بین استانداردهای پنج گانه سواد اطلاعاتی و ابعاد چهارگانه رضایت کاربران، تنها ۴ مورد آن‌ها معنی دار است، چرا که سطح معناداری در آن چهار مورد، کمتر از ۰.۰۵ است، که عبارتند

از: رابطه بین «تأثیر خدمات و توانایی تعیین وسعت ماهیت اطلاعات»، رابطه بین «تأثیر خدمات و توانایی دسترسی مؤثر به اطلاعات»، رابطه بین «تأثیر خدمات و توانایی کاربرد هدفمند اطلاعات»، و رابطه بین «کنترل اطلاعات و توانایی کاربرد هدفمند اطلاعات». اگرچه این رابطه‌های یاد شده مثبت و معنی‌دار است، ولی شدت این رابطه‌ها ضعیف بوده، (ضریب همبستگی کمتر از ۰.۵ است) و چه بسا ممکن است در رضایت کلی آشکار نگردند که این موضوع در پرسش‌شش پژوهش مورد بررسی قرار گرفت.

جدول ۸. آزمون اسپیرمن، بررسی همبستگی بین هر یک از استانداردهای سواد اطلاعاتی و ابعاد رضایت از خدمات محلی کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی

آزمون اسپیرمن	استاندارد ۱	استاندارد ۲	استاندارد ۳	استاندارد ۴	استاندارد ۵
فراوانی کل	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳
بعد ۱					
ضریب همبستگی	۰.۰۲۹	۰.۰۹۱	۰.۰۰۵	۰.۱۵۷	۰.۰۳۶
سطح معناداری	۰.۶۴۲	۰.۱۵۰	۰.۹۳۵	۰.۰۱۲	۰.۵۶۶
فراوانی	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳
بعد ۲					
ضریب همبستگی	۰.۱۵۶	۰.۱۴۲	۰.۰۹۳	۰.۱۵۲	۰.۰۸۸
سطح معناداری	۰.۰۱۳	۰.۰۲۴	۰.۱۳۹	۰.۰۱۵	۰.۱۶۲
فراوانی	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳
بعد ۳					
ضریب همبستگی	۰.۰۱۰	-۰.۰۱۰	-۰.۰۷۹	-۰.۰۰۱	-۰.۰۹۰
سطح معناداری	۰.۸۷۵	۰.۸۷۳	۰.۲۰۹	۰.۹۹۳	۰.۱۵۲
فراوانی	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳
بعد ۴					
ضریب همبستگی	۰.۰۵۰	۰.۰۱۱	-۰.۰۴۸	۰.۰۴۰	۰.۰۶۲
سطح معناداری	۰.۴۲۷	۰.۸۶۶	۰.۴۴۴	۰.۵۲۳	۰.۳۲۵
فراوانی	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳

آیا بین هر یک از استانداردهای سواد اطلاعاتی کاربران و ابعاد رضایت آنان از وبگاه کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی رابطه معناداری وجود دارد؟

در این پرسش نیز با استفاده از آزمون اسپیرمن به بررسی رابطه بین استانداردهای پنج گانه سواد اطلاعاتی شامل «توانایی تعیین وسعت ماهیت اطلاعات»، «توانایی دسترسی مؤثر به اطلاعات»، «توانایی ارزیابی نقادانه اطلاعات»، «توانایی کاربرد هدفمند اطلاعات» و «توانایی درک موارد حقوقی و اقتصادی کاربرد اطلاعات» با نام‌های (استاندارد ۱، استاندارد ۲، استاندارد ۳، استاندارد ۴، و استاندارد ۵) و ابعاد سه گانه رضایت از وبگاه شامل «قابلیت استفاده»، «کیفیت اطلاعات» و «کیفیت تعامل خدمات» با نام‌های (بعد ۱، بعد ۲، و بعد ۳) در جدول ۹ پرداخته شده است. همان طور که در این جدول مشخص شده، از میان رابطه‌های موجود بین استانداردهای پنج گانه سواد اطلاعاتی و ابعاد سه گانه رضایت کاربران از وبگاه تنها شش رابطه وجود دارد که معنی دار هستند، چرا که سطح معناداری در آن‌ها کمتر از ۰.۰۵ می‌باشد. با توجه به جدول مذکور، می‌توان گفت بین «توانایی دسترسی مؤثر به اطلاعات و رضایت از قابلیت استفاده وبگاه»، بین «توانایی ارزیابی نقادانه اطلاعات و رضایت از قابلیت استفاده وبگاه»، بین «توانایی کاربرد هدفمند اطلاعات و رضایت از قابلیت استفاده وبگاه»، بین «توانایی کاربرد هدفمند اطلاعات و رضایت از کیفیت اطلاعات وبگاه»، بین «توانایی دسترسی مؤثر به اطلاعات و بعد رضایت از کیفیت اطلاعات وبگاه» و در نهایت بین «توانایی کاربرد هدفمند اطلاعات و بعد رضایت از کیفیت تعامل خدمات وبگاه» رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. با این حال شدت رابطه در هر شش مورد ضعیف بوده و ممکن است در رضایت کلی از وبگاه آشکار نگردد، که در پرسش بعدی پژوهش به این موضوع پرداخته شده است.

جدول ۹. آزمون اسپیرمن، بررسی همبستگی بین هر یک از استانداردهای سواد اطلاعاتی و ابعاد رضایت از وبگاه کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی

آزمون اسپیرمن	استاندارد ۱	استاندارد ۲	استاندارد ۳	استاندارد ۴	استاندارد ۵
فراوانی کل	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳	۲۵۳
بعد ۱					
ضریب همبستگی	۰.۰۸۳	۰.۱۲۶	۰.۱۲۶	۰.۱۷۱	۰.۰۲۹
سطح معناداری	۰.۱۹۰	۰.۰۴۷	۰.۰۴۷	۰.۰۰۷	۰.۶۵۱
فراوانی	۲۴۹	۲۴۹	۲۴۹	۲۴۹	۲۴۹
بعد ۲					
ضریب همبستگی	۰.۰۸۴	۰.۱۵۳	۰.۱۱۹	۰.۱۸۲	۰.۰۴۹
سطح معناداری	۰.۱۸۶	۰.۰۱۶	۰.۰۶۱	۰.۰۰۴	۰.۴۴۵
فراوانی	۲۴۹	۲۴۹	۲۴۹	۲۴۹	۲۴۹
بعد ۳					
ضریب همبستگی	۰.۰۹۱	۰.۰۸۹	۰.۰۵۲	۰.۱۵۵	۰.۰۱۸
سطح معناداری	۰.۱۵۲	۰.۱۶۳	۰.۴۱۸	۰.۰۱۵	۰.۷۷۵
فراوانی	۲۴۹	۲۴۹	۲۴۹	۲۴۹	۲۴۹

پرسش ششم پژوهش: آیا بین سواد اطلاعاتی کاربران و رضایت‌شان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی رابطه معناداری وجود دارد؟

برای پاسخ به این پرسش نیز، از آزمون همبستگی اسپیرمن که از آزمون‌های ناپارامتریک است، استفاده شد و رضایت کاربران از کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی در دو بخش خدمات محلی و وبگاه کتابخانه مورد بررسی قرار گرفت.

آیا بین سواد اطلاعاتی کاربران و رضایت‌شان از خدمات محلی کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی رابطه معناداری وجود دارد؟

جدول ۱۰. آزمون اسپیرمن، بررسی همبستگی بین سواد اطلاعاتی کاربران و رضایتشان (۳ بعد اصلی) از خدمات محلی کتابخانه

آزمون اسپیرمن	سواد اطلاعاتی	لیب کوال (۳)
سواد اطلاعاتی		
ضریب همبستگی	۱.۰۰۰	۰.۰۶۲
سطح معناداری	-	۰.۳۲۴
فراوانی	۲۵۳	۲۵۳
لیب کوال (۳)		
ضریب همبستگی	۰.۰۶۲	۱.۰۰۰
سطح معناداری	۰.۳۲۴	-
فراوانی	۲۵۳	۲۵۳

جدول ۱۱. آزمون اسپیرمن، بررسی همبستگی بین سواد اطلاعاتی کاربران و رضایتشان (۳ بعد اصلی + یک بعد مربوط به سواد اطلاعاتی) از خدمات محلی کتابخانه

آزمون اسپیرمن	سواد اطلاعاتی	لیب کوال (۴)
سواد اطلاعاتی		
ضریب همبستگی	۱.۰۰۰	۰.۰۳۶
سطح معناداری	-	۰.۵۷۲
فراوانی	۲۵۳	۲۵۳
لیب کوال (۴)		
ضریب همبستگی	۰.۰۳۶	۱.۰۰۰
سطح معناداری	۰.۵۷۲	-
فراوانی	۲۵۳	۲۵۳

در جدول ۱۰، رابطه بین متغیر سواد اطلاعاتی با رضایت از خدمات محلی کتابخانه با سه بعد اصلی خدمات، مورد بررسی قرار گرفت. همان‌طور که در این جدول دیده می‌شود، سطح معناداری، بالاتر از ۰.۰۵ است، بنابراین، رابطه معنادار نمی‌باشد و دلیلی برای رد کردن فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه بین دو متغیر سواد اطلاعاتی کاربران و رضایت آنان از خدمات محلی کتابخانه وجود ندارد. در جدول بعدی نیز مشاهده می‌شود با در نظر گرفتن رضایت برای چهار بعد، که شامل سه بعد اصلی و یک بعد اختیاری

مربوط به سواد اطلاعاتی است، این نتایج با اندکی تفاوت تکرار شده است. بنابراین، در حالت کلی بین سواد اطلاعاتی کاربران و رضایت آنان از خدمات محلی کتابخانه رابطه معناداری مشاهده نشد.

آیا بین سواد اطلاعاتی کاربران و رضایت‌شان از وبگاه کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی رابطه معناداری وجود دارد؟

با بررسی رابطه بین سواد اطلاعاتی کاربران و رضایت آنان از وبگاه کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی (جدول ۱۲)، مشخص شد که بین این دو متغیر رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ($r = 0.137$).

جدول ۱۲. آزمون اسپیرمن، بررسی همبستگی بین سواد اطلاعاتی کاربران و رضایت‌شان از وبگاه کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی

وب کوال	سواد اطلاعاتی	آزمون اسپیرمن
۰.۱۳۷	۱.۰۰۰	سواد اطلاعاتی
۰.۰۳۰	-	ضریب همبستگی
۲۴۹	۲۵۳	سطح معناداری
		فراوانی
۱.۰۰۰	۰.۱۳۷	وب کوال
-	۰.۰۳۰	ضریب همبستگی
۲۴۹	۲۴۹	سطح معناداری
		فراوانی

نتیجه‌گیری

به طور کلی می‌توان گفت که در این پژوهش بین سواد اطلاعاتی کاربران و رضایت آنان از خدمات کتابخانه رابطه مثبت و معناداری مشاهده شد و این رابطه در بخش خدمات وبگاه کتابخانه ملموس‌تر بود ($r = 0.137$).

از آنجا که بین برخی از استانداردهای سواد اطلاعاتی و ابعاد رضایت کاربران از خدمات محلی کتابخانه نیز رابطه وجود داشت ($r = 0.15$)، ولی این رابطه در رضایت کلی

از خدمات محلی کتابخانه مشاهده نشد، به نظر می‌رسد، انجام پژوهش‌های دیگر با مدل‌ها و روش‌های دیگر یاری‌گر نتایج این پژوهش باشد. یافته‌های این پژوهش، با یافته‌های افضل‌ی و تفرشی (۱۳۸۹)، ابراهیمی (۱۳۹۰) که به نوعی به وجود رابطه ضمنی بین سواد اطلاعاتی کاربران و رضایت آنان از خدمات کتابخانه اشاره دارند، و همچنین با یافته‌های الجنبی و الحدبان (۲۰۱۸) مبنی بر وجود رابطه آشکار بین سواد اطلاعاتی و رضایت یادگیرندگان در آموزش عالی، همخوانی دارد.

یافته‌های این پژوهش همچنین نشان داد که میانگین سواد اطلاعاتی کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی در سطح نامطلوبی قرار دارد، که با یافته‌های افضل‌ی و تفرشی (۱۳۸۹)، در بیان این که سواد اطلاعاتی بیشتر کاربران در حد کم و خیلی کم می‌باشد، همخوانی دارد.

از طرف دیگر، میزان رضایت کاربران از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی، هم در سطح خدمات محلی و هم در سطح خدمات وبگاه، در سطح نسبتاً مطلوب است که با یافته‌های رزمی‌شندی، اسفندیاری مقدم، و نوروزی (۱۳۹۲) که به این نتیجه رسیدند که کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق (ع) در برآوردن نیازهای کاربران در کل، وضعیت متوسط را کسب نموده و به عبارت دیگر خواسته‌های کاربران در سطح حداقل برآورده شده است، ولی تا سطح مطلوب و حداکثر انتظارات، تفاوت قابل توجهی وجود دارد، همخوانی دارد. در این راستا، کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی اولاً، باید در جهت بهبود خدمات خود برآید، ثانیاً، به ارائه آموزش‌های مؤثر سواد اطلاعاتی برای کاربران خود پردازد.

از دیگر یافته‌های این پژوهش آن بود که بین رضایت کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی براساس سن و جنسیت، و از طرف دیگر، بین سواد اطلاعاتی کاربران این کتابخانه براساس سن، مقطع تحصیلی و سمت تفاوت معناداری وجود دارد، که با یافته‌های آبیاری و بیگدلی (۱۳۹۲)، لایکنر و همکاران (۲۰۱۳) مبنی بر وجود تفاوت بین سواد اطلاعاتی کاربران براساس سطح تحصیلات، همخوانی دارد، اما با یافته‌های

افضلی و تفرشی (۱۳۸۹) مبنی بر وجود تفاوت بین سواد اطلاعاتی کاربران براساس میزان مراجعه به کتابخانه همخوانی ندارد. همچنین با یافته ابراهیمی (۱۳۹۰) مبنی بر وجود تفاوت بین رضایت کاربران براساس سن همخوانی دارد، اما براساس سطح تحصیلات همخوانی ندارد.

در ادامه پیشنهادهایی برای بهبود وضعیت کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی و بهبود سطح رضایت و سواد اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی آمده است.

- نظرسنجی از کاربران برای ایجاد پوشش موضوعی در منابع مورد نیاز آن‌ها، با توجه به درخواست‌های مکرر کاربران در پرسشنامه‌های تحویل گرفته شده.
- تقویت (غنی کردن و روزآمد کردن) منابع چاپی و الکترونیکی کتابخانه و تلاش در جهت دسترس پذیرتر کردن هرچه بیش تر منابع و اطلاعات موجود در کتابخانه، در جهت افزایش سطح مطلوبیت در بُعد کنترل اطلاعات
- توسعه فضای کتابخانه برای فعالیت‌های فردی، گروهی، و آموزشی، و مجهز کردن کتابخانه به لحاظ امکانات فیزیکی، رفاهی، و نظایر آن در جهت افزایش سطح مطلوبیت در بُعد کتابخانه به عنوان محل
- برگزاری دوره‌های آموزش نوین برای کارکنان کتابخانه در جهت افزایش سطح مطلوبیت در بُعد تأثیر خدمات
- آگاهی‌رسانی در مورد خدمات کتابخانه با استفاده از بروشور، تور آشنایی با کتابخانه برای کاربران
- ارتقاء عملکرد و خدمات وبگاه با بهره‌گیری از نظرات کتابداران و کاربران برای رسیدن به سطح مطلوب جهت استفاده بهینه از آن
- برگزاری کارگاه‌های آموزشی هفتگی و یا ماهانه سواد اطلاعاتی به تفکیک مقطع تحصیلی کاربران جهت افزایش سطح سواد اطلاعاتی کاربران
- برگزاری سمینارها و سخنرانی‌ها درباره اهمیت آموزش سواد اطلاعاتی برای بالابردن آگاهی‌ها در این زمینه

- استخدام کتابداران متخصص برای آموزش سواد اطلاعاتی
- اهمیت دادن به موضوع سواد و مهارت‌های اطلاعاتی، و بهبود خدمات کتابخانه‌ای در تنظیم اهداف و برنامه‌های کتابخانه‌ای از سوی مدیران و مسئولان
- سرمایه‌گذاری اقتصادی لازم برای برنامه‌ریزی در زمینه بهبود خدمات کتابخانه‌ای و آموزش سواد اطلاعاتی
- فراهم کردن زمینه ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها در ادوار مختلف و تلاش جهت رفع نقاط ضعف

منابع

۱. ابراهیمی، ب. (۱۳۹۰). تعیین میزان رضایت کاربران از کارایی کتابخانه دیجیتالی اهل بیت (ع) اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.
۲. افضل‌ی، ط.؛ تفرشی، ش. (۱۳۸۹). نقش و جایگاه کتابخانه‌های صدا و سیما در ارتقاء سواد اطلاعاتی کاربران. دانش‌شناسی، ۳ (۱۰): ۱-۱۲.
۳. بیگدلی، ز.؛ آبیاری، آ. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین سواد اطلاعاتی و اضطراب کتابخانه‌ای در دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۵ (۱۱): ۳۶-۱۷.
۴. بی‌نیاز، ه. (۱۳۹۲). بررسی رابطه سواد اطلاعاتی با خودکارآمدی رایانه‌ای و عملکرد تحصیلی دانشجویان دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه تهران، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی.
۵. پریرخ، م. (۱۳۸۶). آموزش سواد اطلاعاتی: مفاهیم، روش‌ها و برنامه‌ها. تهران: کتابدار.
۶. حسن‌زاده، م. (۱۳۸۳). کاربرد مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی در مدیریت دانش سازمان در: مجموعه مقالات همایش آموزش استفاده‌کنندگان و توسعه سواد اطلاعاتی در کتابخانه‌ها، مراکز اطلاع‌رسانی و موزه‌ها. مشهد: سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی.
۷. حسن‌زاده، م.؛ نجفقلی‌نژاد، ا. (۱۳۸۷). سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی. تهران: نشر کتابدار.
۸. رزمی‌شندی، م.؛ اسفندیاری‌مقدم، ع.ر.؛ نوروزی، ی. (۱۳۹۲). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی دانشگاه امام صادق با استفاده از مدل لیب کوال. نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، ۲ (۴): ۸۰-۶۹.
۹. سیامک، م.؛ داورپناه، م. (۱۳۸۸). ساخت و اعتباریابی سنجش سواد اطلاعاتی پایه و واقعی دانشجویان مقطع کارشناسی. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۲ (۱): ۱۴۶-۱۱۹.
۱۰. شعبانی، ع. (۱۳۸۷). بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت ارائه خدمات کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه تهران دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، گروه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی.
۱۱. طاهریان، آ. (۱۳۸۶). عوامل مؤثر بر ارتقای میزان رضایتمندی کاربران کتابخانه‌ها با تأکید بر کتابخانه‌های تخصصی. مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۷۰: ۱۹۶-۱۷۹.
۱۲. فتاحی، ر. (۱۳۷۹). الگویی برای بازنگری و تجدید ساختار آموزش‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی در ایران با توجه به تحولات جدید در محیط اطلاعاتی. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳ (۱): ۴۴-۲۱.
۱۳. قاسمی، پ.؛ نوروزی، ع.ر. (۱۳۹۵). بررسی سواد اطلاعاتی معلمان. تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۵۰ (۱): ۶۶-۶.

۱۴. کارگر آزاد، ز. (۱۳۹۴). **طبقه‌بندی ابعاد وب‌کوال بر اساس تأثیر عملکرد نامتقارن مدل رضایت مشتری کانو، مطالعه موردی: وبگاه آموزش مجازی دانشگاه تهران**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه تهران، دانشکده علم اطلاعات و دانش‌شناسی.
۱۵. کاووسی، م. ر.؛ سقایی، ع. (۱۳۹۲). **روش‌های اندازه‌گیری رضایت مشتری**. تهران: آمه.
۱۶. معین، م. (۱۳۷۳). **نقش اطلاع‌رسانی در پژوهش و توسعه اطلاع‌رسانی**، ۱۱ (۱): ۳-۵.
۱۷. نیاکان لاهیجی، ن. (۱۳۹۱). **بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان در بیمه‌های زندگی**. تازه‌های جهان بیمه، ۱۷۴: ۴-۱۸.
۱۸. نیک‌پور، ا.؛ منظری توکلی، ع. ر.؛ رجائی‌نژاد، م. (۱۳۹۰). **بررسی رابطه بین سواد اطلاعاتی کارکنان و اثربخشی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر کرمان**. *فراآیند مدیریت توسعه*، ۲۵ (۳): ۱۶۱-۱۴۵.
۱۹. یوسف‌زاده نجدی تبریز، ا. (۱۳۹۲). **سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از دیدگاه کتابداران و دانشجویان تحصیلات تکمیلی براساس مدل تلفیقی لیب‌کوال، دیجی‌کوال و ای.اس.کوال**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. مشهد: دانشگاه فردوسی. دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.

20. Aljanabi, A.R.A. & AL-Hadban, W.K.M. (2018). **Information Literacy and learners' satisfaction: The mediating role of social networking technology usage**. Retrieved from: <https://doi.org/10.1108/ILS-08-2018-0091>.
21. Association of College & Research Libraries (2000). **Information Literacy Competency Standards for Higher Education**. Chicago. Retrieved from: <http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency>
22. Association of College & Research Libraries (2016). **Framework for Information Literacy for Higher Education**. Chicago. Retrieved from: <http://www.ala.org/standardsilframework>.
23. Barnes, S.J. & Vidgen, R.T. (2005). **Data triangulation in action: using comment analysis to refine web quality metrics**. In: *processings of the 13th European Conference on Information Systems, ECIS 2005, Regensburg Germany, May 26-28*.
24. Emmett, A. & Emde, J. (2007). **Assessing information literacy skills using the ACRL standards as a guide**. *Reference Services Review*, 35(2): 210-229.
25. Finley, M. (2009). **Alvin Toffler and the Third Wave**. Retrieved from: <https://www.goodreads.com/book/show/67282/Third-Wave-Alvin-Toffler/>
26. Green, D. & Kyrrillidou, M. (2012). **Libqual + Procedure Manual**. In: *Proceedings of the 2012 Library Assessment Conference*. Washington, DC: Association of Research Libraries. Retrieved from: <https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf>.
27. Guder, C.S. (2012). **Exploring the Relationship between Patron Type, Carnegie Classification, and Satisfaction with Library Services: An Analysis of LibQUAL+® Results**. Doctoral dissertation of Philosophy. The Patton College of Education at Ohio University.
28. Ileska, K. (2013). **Customer Satisfaction Index – as a Base for Strategic Marketing Management**. *TEM Journal*, 2(4): 327-331.
29. Kamaruddin, N.A. ; Baharuddin, M.F. & Mustaffar, M.Y. (2014). **Assessment of service quality using LibQUAL+ three key dimensions tool at public libraries in Klang Valley, Malaysia**. In: *23rd International Business Information Management Association Conference*. IBIMA 2014; Valencia; Spain; 13 May 2014 through 14 May 2014.
30. Kyrrillidui, M. & Macial, M. (2015). **LibQUAL+ Survey Introduction**. In: *Library Assessment Conference 2015*. Washington, Association of Research Libraries & Texas A & M University Libraries. Retrieved from: https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2015/2015_ALA_Chicago_SurveyIntro.pdf
31. Leichner, N.P.J. ; Mayer, A. & Krampen, G. (2013). **Assessing information literacy among German psychology students**. *Reference Service Review*, 41(4): 660-674, retrieved from: www.emeraldinsight.com/0090-7324.htm

32. Miller, K.F. (2008). **Service Quality In Academic Libraries: An Analysis Of Libqual+™ Scores and Institutional Characteristics**. Doctoral dissertation of Education. The College of Education, at the University of Central Florida. Retrieved from: purl.fcla.edu/fcla/etd/CFE0002007.
33. Napitupulu, D. (2017). Analysis of factors affecting the website quality based on webqual approach (study case: XYZ university). *International Journal on Advanced Science Engineering Information Technology*, 7(3): 791-798, Retrieved from: 10.18517/ijaseit.7.3.1748.
34. Parasuraman, A. ; Zeithaml, V.A. & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: a multiple item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3):231-234.
35. Pekari, C. (2005). **Human rights in the information society**. Retrieved from: www.esil-sedi.eu/sites/default/files/Pekari_0.PDF.
36. Pinto, M. ; Antonio, C.J. & Gomez, D.R. (2010). Thirty years of Thirty years of information literacy (1977—2007). *Journal of Librarianship & Information Science*, 42(1): 3—19.
37. The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2010). **Towards media and information literacy indicators**. Background Document of the Expert Meeting 4-6 November, Bangkok, Thailand, Prepared by Moeller, S. ; Joseph, A. ; Lau, J. & Carbo, T. Retrieved from: <http://www.unesco.org/new/en/education/themes/education-building-blocks/literacy>.
38. Voorbij, H. (2012). The use of LibQUAL+ by European research libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 13(3):154-168.

References

1. Afzali, T. & Tafreshi, S.h. (2010). The Role and Place of Islamic Republic of Iran Broadcasting Libraries in Promoting Users' Information Literacy. *Epistemology*, 3(10):1-12.[In Persian]
2. Aljanabi, A.R.A. & AL-Hadban, W.K.M. (2018). **Information Literacy and learners' satisfaction: The mediating role of social networking technology usage**. Retrieved from: <https://doi.org/10.1108/ILS-08-2018-0091>.
3. Association of College & Research Libraries (2000). **Information Literacy Competency Standards for Higher Education. Chicago**. Retrieved from: <http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency>
4. Association of College & Research Libraries (2016). **Framework for Information Literacy for Higher Education. Chicago**. Retrieved from: <http://www.ala.org/standardsilframework>.
5. Barnes, S.J. & Vidgen, R.T. (2005). **Data triangulation in action: using comment analysis to refine web quality metrics**. In: *processings of the 13th European Conference on Information Systems, ECIS 2005, Regensburg Germany, May 26-28*.
6. Bigdeli, Z. & Abiari, A. (2013). Investigating the relationship between Information Literacy and Library Anxiety in the Graduate Students at Shahid chamran University. *Studies on Library & Information Science*, 5(11): 17-36. [In Persian]
7. Biniyaz, H. (2013). **The relationship between information literacy & computer self-efficacy & Academic performance of students in faculties psychology and education of Tehran university**. Masters dissertation. Tehran: University of Tehran, Faculty of Psychology and Education Sciences. [In Persian]
8. Ebrahimi, B. (2012). **Determining the level of users' satisfaction with the efficiency of Ahlul Bayt (AS) Digital Library of Isfahan**. Masters dissertation. Tehran: University of Allameh Tabatabai, Faculty of Psychology and Education Sciences.[In Persian]
9. Emmett, A. & Emde, J. (2007). Assessing information literacy skills using the ACRL standards as a guide. *Reference Services Review*, 35(2): 210-229.
10. Fattahi, R.A. (2000). A Model for Reviewing and Restructuring Library and Information Education in Iran with Regard to New Developments in the Information Environment. *Library and Information Science*, 1(13):21-44. [In Persian]
11. Finley, M. (2009). **Alvin Toffler and the Third Wave**. Retrieved from: <https://www.goodreads.com/book/show/67282/Third-Wave-Alvin-Toffler/>
12. Ghasemi, P. & Noruzi, A.R. (2016). An Investigation into Teacher's Information Literacy. *Journal of Academic Librarianship and Information Research*, 50(1): 6-66. [In Persian]
13. Green, D. & Kyrrilidou, M. (2012). **Libqual + Procedure Manual**. In: *Proceedings of the 2012 Library Assessment Conference*. Washington, DC: Association of Research Libraries. Retrieved from: <https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf>.

14. Guder, C.S. (2012). **Exploring the Relationship between Patron Type, Carnegie Classification, and Satisfaction with Library Services: An Analysis of LibQUAL+® Results**. Doctoral dissertation of Philosophy. The Patton College of Education at Ohio University.
15. Hasanzadeh, M. & Najafgholi nezhad, A. (2009). **Assessment and evaluation of libraries and information centers**. Tehran: ketabdar publication. [In Persian]
16. Hasanzadeh, M. (2004). **Application of information literacy components in the organization's knowledge management**. In: *Proceedings of the Conference on User Training and Development of Information Literacy in Libraries, Information Centers and Museums*. Mashhad: Organization of Libraries, Museums and Documentation Center of Astan Quds Razavi. [In Persian]
17. Ilieska, K. (2013). Customer Satisfaction Index – as a Base for Strategic Marketing Management. *TEM Journal*, 2(4): 327-331.
18. Kamaruddin, N.A. ; Baharuddin, M.F. & Mustaffar, M.Y. (2014). **Assessment of service quality using LibQUAL+ three key dimensions tool at public libraries in Klang Valley, Malaysia**. In: *23rd International Business Information Management Association Conference*. IBIMA 2014; Valencia; Spain; 13 May 2014 through 14 May 2014.
19. Kargar Azad, Z. (2015). **The Classification of Webqual Dimensions Based on the Asymmetric Impactperformance of Kano's Customer Satisfaction Model: A Case Study of Tehran Virtual University Website**. Masters dissertation. Tehran: university of Tehran, Faculty of Library and Information science. [In Persian]
20. Kavooosi, M.R. & Saghai, A. (2013). **The methods of measuring Customer satisfaction**. Tehran: Ameh. [In Persian]
21. Kyrrillidui, M. & Macial, M. (2015). **LibQUAL+ Survey Introduction**. In: *Library Assessment Conference 2015*. Washington, Association of Research Libraries & Texas A & M University Libraries. Retrieved from:
https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2015/2015_ALA_Chicago_SurveyIntro.pdf
22. Leichner, N.P.J. ; Mayer, A. & Krampen, G. (2013). Assessing information literacy among German psychology students. *Reference Service Review*, 41(4): 660-674, retrieved from:
www.emeraldinsight.com/0090-7324.htm
23. Miller, K.F. (2008). **Service Quality In Academic Libraries: An Analysis Of Libqual+™ Scores and Institutional Characteristics**. Doctoral dissertation of Education. The College of Education, at the University of Central Florida. Retrieved from: purl.fcla.edu/fcla/etd/CFE0002007.
24. Moein, M. (1995). The role of information in research and development. *Journal of Information Science*, 11(1): 3-5. [In Persian]
25. Napitupulu, D. (2017). Analysis of factors affecting the website quality based on webqual approach (study case: XYZ university). *International Journal on Advanced Science Engineering Information Technology*, 7(3): 791-798, Retrieved from: 10.18517/ijaseit.7.3.1748.
26. Nickpour, A. & Manzari Tavakkoli, A.R. & Rajaei Nejad, M. (2011). The Relationship between Employees' Information Literacy and Organizational Effectiveness in Kerman's Public Organizations. *Journal of Management and Development Process*, 25(3): 145-161. [In Persian]
27. Niyakan Lahiji, N. (2012). Investigation of Factors Affecting Customers' Satisfaction in Life Insurance. *World Insurance News*, 174: 4-18. [In Persian]
28. Parasuraman, A. ; Zeithaml, V.A. & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: a multiple item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3): 231-234.
29. Parirokh, M. (2007). **Information literacy training: concepts, methods and programs**. Tehran: Ketabdar. [In Persian]
30. Pekari, C. (2005). **Human rights in the information society**. Retrieved from: www.esil-sedi.eu/sites/default/files/Pekari_0.PDF.
31. Pinto, M. ; Antonio, C.J. & Gomez, D.R. (2010). Thirty years of Thirty years of information literacy (1977—2007). *Journal of Librarianship & Information Science*, 42(1): 3–19.
32. Razmi shendi, M. ; Esfandiyari moghaddam, A.R. & Noruzi, Y. (2013). Evaluating the quality services provided by the library and information center of Imam Sadegh University using Libqual model. *Information systems and services*, 2(4): 69-80. [In Persian]
33. Shabani, A. (2008). **Investigating the Relationship Between Emotional Intelligence and Quality of Providing Library Service among Faculty Librarians at University of Tehran**. Masters dissertation. Tehran: University of Tehran, Faculty of Psychology and Education Sciences, Department of Library and Information science. [In Persian]

34. Siyamak, M. & Davarpanah, M. (2009). Development and validation of basic and real information literacy assessment for undergraduate students. *The journal of library and information science*, 2(1):119-146. [In Persian]
35. Taherian, A. (2007). Factors affecting library users' satisfaction specially in special libraries. *National Studies on Librarianship and Information Organization*, 70:179-196. [In Persian]
36. The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2010). **Towards media and information literacy indicators**. Background Document of the Expert Meeting 4-6 November, Bangkok, Thailand, Prepared by Moeller, S. ; Joseph, A. ; Lau, J. & Carbo, T. Retrieved from: <http://www.unesco.org/new/en/education/themes/education-building-blocks/literacy>.
37. Voorbij, H. (2012). The use of LibQUAL+ by European research libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 13(3):154-168.
38. Yousef Zadeh Njdi Tabriz, A. (2013). **Evaluating Electronic service Quality in Ferdowsi University of Mashhad from Their Higher Education Users and Library Staff Perspectives by an integrated Model Based upon Libqual, Digiquel & E-S qual**. Masters dissertation. Mashhad: Ferdowsi University, Faculty of Psychology and Education Sciences. [In Persian]

DOI: 10.22091/stim.2019.3994.1288

استناد به این مقاله:

سلیمی، ن.؛ فهیم‌نیا، ف.؛ نوروزی، ع. (۱۳۹۸). «بررسی رابطه بین سواد اطلاعاتی کاربران و رضایت آنان از خدمات کتابخانه». *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۶(۱)، ۱۱۵-۱۴۹.