

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین سواد اطلاعاتی کاربران و رضایت آنان از خدمات کتابخانه (پژوهش موردی: کتابخانه مرکزی دانشگاه محقق اردبیلی)

محل انتشار:

فصلنامه علوم و فنون مدیریت اطلاعات، دوره 6، شماره 1 (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 36

نویسندگان:

ندا سلیمی - کارشناس ارشد مدیریت اطلاعات، گروه علم اطلاعات

فاطمه فهیم نیا - دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه تهران

علیرضا نوروزی - دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

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 نمونه گیری در دسترس استفاده شد. ابزار اندازه گیری در این پژوهش، پرسشنامه رضایت کاربران، شامل لیب کوال برای رضایت از خدمات محلی کتابخانه، وب کوال ۴ برای رضایت از وبگاه کتابخانه و پرسشنامه سنجش سواد اطلاعاتی مبتنی بر استاندارد قابلیت های سواد اطلاعاتی برای آموزش عالی، تدوین ای.سی.آر.ال. (۲۰۰۰) است. داده های پژوهش با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون من ویتنی، آزمون کروسکال والیس، و ضریب همبستگی اسپیرمن) در نرم افزار اس.پی.اس.اس. نسخه ۲۲ تجزیه و تحلیل شد. یافته ها: یافته های 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 تاثیر خدمات»، استاندارد دوم از سواد اطلاعاتی و بعد دوم رضایت از خدمات محلی کتابخانه یعنی «توانایی دسترسی موثر به اطلاعات و تاثیر خدمات» و استاندارد چهارم از سواد اطلاعاتی و بعد اول و دوم رضایت از خدمات محلی کتابخانه یعنی «توانایی کاربرد هدف مند اطلاعات و کنترل اطلاعات» و «توانایی کاربرد هدف مند اطلاعات و تاثیر خدمات»، رابطه مثبت و معنادری 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 موثر به اطلاعات و قابلیت استفاده وبگاه» و «توانایی دسترسی موثر به اطلاعات و کیفیت اطلاعات وبگاه»، استاندارد سوم از سواد اطلاعاتی و بعد اول رضایت از خدمات وبگاه یعنی «توانایی کاربرد هدف مند اطلاعات و قابلیت استفاده وبگاه»، «توانایی کاربرد هدف مند اطلاعات و کیفیت اطلاعات وبگاه» و در نهایت، بین «توانایی کاربرد هدف مند 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. نتیجه گیری: به طور کلی می توان 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 ملموس تر بود.

کلمات کلیدی:

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

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1213881>

