

## نقش و جایگاه کتابخانه‌های صدا و سیما در ارتقاء سواد اطلاعاتی کاربران

طیبه افزلی<sup>۱</sup>  
دکتر شکوه نفرشی<sup>۲</sup>

### چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش آموزش‌های غیر رسمی کتابخانه‌های صدا و سیما در ارتقاء سطح سواد اطلاعاتی کاربران انجام شده است.

روش: روش این تحقیق پیمایشی، جامعه آماری ۴۰۰ نفر از کاربران و شیوه نمونه‌گیری آن تصادفی با طبقه‌بندی می‌باشد.

یافته‌ها: یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که ۴۳ درصد کاربران در حد «خیلی زیاد و زیاد» و ۵۷ درصد در حد «کم و خیلی کم» سواد اطلاعاتی دارند. نتایج حاکی از آن است که ۳۶/۹ درصد کاربران در حد «خیلی زیاد و زیاد» و ۶۳/۱ درصد در حد «کم و خیلی کم» کتابخانه را در کسب مهارت‌های بازیابی اطلاعات موثر می‌دانند. از نظر کاربران مهمترین عامل افزایش توانایی مراجعان در کسب مهارت‌های بازیابی اطلاعات «خودفراگیری (آزمون و خطا)» (۵۱/۴ درصد) بوده است. ۸۴ درصد کاربرانی که سواد اطلاعاتی بالایی دارند میزان تاثیر کتابخانه را در رفع نیازهای اطلاعاتی اشان در حد «خیلی زیاد و زیاد» دانسته‌اند.

یافته‌ها بیانگر آن است که مهمترین اولویت‌های آموزشی سواد اطلاعاتی کاربران «آشنایی با منابع مرجع الکترونیکی» (۷۴/۳ درصد) و مهمترین موانع دستیابی به اطلاعات در کتابخانه «نداشتن ارتباط با سایر مراکز علمی» (۴۶/۳ درصد) بوده است.

نتیجه‌گیری: تحلیل نتایج پژوهش نشان می‌دهد که کاربرانی که «۴ بار و بیشتر» به کتابخانه مراجعه می‌کنند (۵۶/۲ درصد)، بیشتر از سایرین و افرادی که «اصلاً» به کتابخانه مراجعه نمی‌کنند (۱۴/۷ درصد) کمتر از سایرین در حد «خیلی زیاد و زیاد» دارای سواد اطلاعاتی هستند. همچنین می‌توان گفت با افزایش تعداد دفعات مراجعه به کتابخانه بر میزان سواد اطلاعاتی کاربران در حد «خیلی زیاد و زیاد» افزوده می‌شود.

کلید واژه‌ها: سواد اطلاعاتی - کاربران - آموزش - کتابخانه‌های صدا و سیما

### مقدمه

از آنجایی که کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی از پیشگامان عرصه اطلاعات و ارتباطات به حساب می‌آیند، بنابراین می‌توانند آموزش سواد اطلاعاتی را به نحو احسن انجام داده و افراد را در استفاده از اطلاعات و کسب دانش مورد نیاز یاری کنند. در این راستا تهیه استانداردهای سواد اطلاعاتی می‌تواند افراد را در ارتباطات علمی و اجتماعی در فرایند جهانی شدن به مهارت‌های لازم تجهیز نماید. (رضایی خاچکی و بای، ۱۳۸۶)

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد واحد تهران شمال afzali1348@yahoo.com

<sup>۲</sup> دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی و عضو هیات علمی گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی صدا و سیما نیز باید هرگونه فعالیتی را برای رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران در راستای برنامه سازی و اهداف آموزشی و پژوهشی سازمان انجام دهند و امکان استفاده هر چه بیشتر و بهتر از منابع را به منظور ارتباط کاربران خود با حوزه های مختلف دانش و اطلاعات فراهم آورند و این امر محقق نمی شود مگر با کتابخانه های غنی و روز آمد و افزایش مهارتها و توانایی های کاربران جهت استفاده صحیح از کتابخانه ها.

### بیان مسئله

مفاهیم مربوط به کتابخانه ها بیش از هر سازمانی با مفاهیم سواد اطلاعاتی ارتباط دارند و این ارتباط از وجوه گوناگون قابل تعبیر است: منابع کتابخانه ها و استفاده از آنها جهت پاسخگویی به سوال های کاربران فرصت ارتقای سواد اطلاعاتی را فراهم می آورند، جست و جو در منابع کتابخانه ای به تقویت قدرت بازیابی اطلاعات مرتبط کمک می کنند، تجهیز کتابخانه ها به ابزارهای روز آمد در بازیابی اطلاعات به سرعت و دقت بازیابی اطلاعات می افزاید و دسترسی به منابع را تسهیل می کند. گسترش تکنولوژیهای اطلاعاتی خدمات و عملکرد کتابخانه ها را متحول کرده است و هر روز بر دامنه و عمق این تحولات افزوده می شود. از طرفی با گسترش مفاهیمی مانند سواد اطلاعاتی و سواد شبکه ای، ضرورت آموزش این مهارتها به کاربران، بیش از پیش احساس می شود. (فرج پهلوی)

آموزش کاربران و سوق دادن آنها در جهت تحصیل سواد اطلاعاتی به نحوی که قادر باشند نیاز اطلاعاتی شان را تشخیص، جستجو، گزینش، تحلیل و سازماندهی نمایند، امری است که از راه برگزاری دوره های آموزشی، استفاده از کتابداران با تجربه و آشنا با مهارتهای سواد اطلاعاتی نمود یافته است.

در سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران نیز کتابخانه ها کانون اصلی و پویای اطلاعات و اطلاع رسانی هستند و نقش بنیادینی در ارتقای کیفی برنامه های رسانه دارند، زیرا دستیابی به اطلاعات و آخرین یافته های علمی و پژوهشی، در فرایند تولید برنامه های رادیویی و تلویزیونی می تواند این تولیدات را پر بار و غنی سازد.

از آنجا که هیچگونه آموزش سازمان یافته سواد اطلاعاتی برای کاربران در کتابخانه های صدا و سیما تا به حال وجود نداشته است و اغلب آموزشهای صورت گرفته به صورت غیر رسمی توسط کتابداران انجام شده است، در این پژوهش سعی بر این است تا بررسی شود که این آموزشهای پراکنده تا چه اندازه توانسته خودمحوری را در کاربران تقویت نماید و تا چه حد نقش سازنده ای در توانمندسازی کاربران در بهره گیری مستقل از محیط اطلاعاتی ایفا می کند. همچنین تا چه اندازه نیاز است که کتابخانه ها با برنامه ریزی و شناخت نیازهای اطلاعاتی کاربران، آموزشهای خاصی را پیش بینی و در افزایش سواد اطلاعاتی و مهارتهای اطلاع یابی آنان موثر باشند.

### تعریف عملیاتی اجزای مساله

**سواد اطلاعاتی:** مجموعه قابلیت ها و توانایی های تشخیص این مسئله که چه زمانی به وجود اطلاعات نیاز است و چه زمانی نیست. همچنین توانایی جایابی، ارزیابی و استفاده موثر از اطلاعات مورد نیاز، در مفهوم وسیع تر سواد اطلاعاتی اشاره به توانایی دسترسی و استفاده از طیف متنوعی از منابع اطلاعات دارد تا یک نیاز اطلاعاتی حل و فصل شود. سواد اطلاعاتی متضمن یافتن، ارزیابی، استفاده و به تبع آن قرار دادن دانش در چرخه ارتباطات است.

### سوالات اساسی پژوهش

۱. مهارتهای سواد اطلاعاتی کاربران تا چه میزان است؟
۲. کاربران تا چه اندازه مهارتهای سواد اطلاعاتی را در داخل کتابخانه کسب کرده اند؟
۳. اولویت های آموزشی مربوط به سواد اطلاعاتی کاربران کدامند؟
۴. مهمترین موانع دستیابی به اطلاعات در کتابخانه ها از دید کاربران کدامند؟
۵. کاربران در فرایند دسترسی به اطلاعات چه روشهایی را به ترتیب اولویت موثر دانسته اند؟

## فرضیه پژوهش

- الف. بین سواد اطلاعاتی کاربران و میزان استفاده از کتابخانه رابطه وجود دارد.  
ب. خدمات کتابخانه‌های سازمان صدا و سیما با میزان سواد اطلاعاتی کاربران ارتباط دارند.

## روش پژوهش

در این تحقیق به منظور شناخت نظرات و دیدگاه‌های کاربران از روش پیمایشی بهره گرفته شده است. روش گردآوری داده‌ها مصاحبه حضوری است. "مصاحبه استاندارد شده" که در قالب پرسشنامه حضوری انجام گرفته است. به منظور مقایسه داده‌ها از روش درصدگیری به همراه نمودار و جدول فراوانی داده‌ها استفاده شده است و برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون‌های آماری کای اسکوتر  $\chi^2$  و  $t$  استیودنت و تجزیه واریانس (ANOVA) استفاده شده است. جامعه مورد مطالعه در این تحقیق به افراد مراجعه کننده به کتابخانه‌های صدا و سیما که عضو ثابت این کتابخانه‌ها بوده‌اند، معطوف شده است. جامعه آماری تحقیق ۳۵۵۰ نفر بوده‌اند. نمونه آماری با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی، ۴۰۰ نفر انتخاب گردیده است.

جهت پایایی طیف‌های پرسشنامه از روش دو نیمه‌سازی استفاده شده است، به این ترتیب که سوالات به دو قسمت تقسیم شد و بین دو نیمه ضریب همبستگی محاسبه گردید که آلفای کرونباخ حاصل ۰/۸۲۳۹ می‌باشد.

برای ارتقاء سطح روایی در این تحقیق از شیوه‌ها و مراحل مختلف استفاده شد که عبارتند از:

بکارگیری حداکثر دقت در استفاده از واژه‌های ساده و قابل فهم در پرسشنامه و جمله‌بندی دقیق و صحیح گویه‌ها.

تعلیم پرسشگران و طراحی روش‌های صحیح کدگذاری.

استفاده از پرسش‌های آزموده شده در پرسشنامه‌های معتبر.

استفاده از روش آزمون - آزمون مجدد و روش آلفای کرونباخ قبل از اجرای آزمون اصلی ابزار اندازه‌گیری و نحوه ساختن

آن

## پیشینه پژوهش

### مطالعات انجام شده در داخل ایران

حافظی و بختیاری (۱۳۸۳) در پژوهشی با عنوان "نقش سواد اطلاعاتی مراجعان در بهره‌گیری از منابع کتابخانه‌ای کتابخانه آستان قدس رضوی" با هدف بررسی میزان آشنایی محققان با مقوله سواد اطلاعاتی و تاثیر آن بر گردآوری اطلاعات پرسشنامه سنجیده‌اند، یافته‌ها نشان داد که گروه اصلی محققان را بانوان تشکیل می‌دهند و اکثراً دانشجو بوده و نیاز به آموزش شیوه‌های دستیابی به اطلاعات را احساس می‌کنند و کتابداران را در روند دستیابی به اطلاعات مورد نیاز تاثیرگذار دانسته‌اند.

پیش بین (۱۳۸۶)، در پایان نامه خود به بررسی نقش و جایگاه کتابخانه‌های آموزشگاهی در ارتقاء سواد اطلاعاتی دانش‌آموزان مقطع پیش‌دانشگاهی منطقه ۳ آموزش و پرورش شهر تهران می‌پردازد. نتایج پژوهش مذکور نشان می‌دهد که ۶۹/۴ درصد دانش‌آموزان مورد بررسی با شیوه‌های بهره‌گیری از کتابخانه آشنایی ندارند. ۵۲/۲ درصد افراد نمونه منابع کتابخانه را پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی خود نمی‌دانند. ۶۳/۳ درصد دانش‌آموزان مورد بررسی خواستار حضور کتابدار متخصص در کتابخانه آموزشگاه هستند. فرضیه پژوهش مبنی بر «نقش کتابخانه‌های آموزشگاهی در ارتقاء سواد اطلاعاتی دانش‌آموزان کمتر از ۵۰ درصد است»، با آزمون‌های آماری مورد تایید قرار گرفت.

افشار و دانش (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان «بررسی تاثیر برنامه‌های آموزشی غیر رسمی کتابخانه‌های کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان شهر اصفهان بر ارتقاء سواد اطلاعاتی دانش‌آموزان از دیدگاه کتابداران و آموزگاران» به این نتیجه رسید که برنامه‌های آموزشی غیر رسمی کتابخانه‌های کانون موجب ارتقاء مهارت‌های سواد اطلاعاتی دانش‌آموزان می‌شود. برنامه‌های مذکور در ایجاد و ارتقاء مهارت‌هایی مانند حس کنجکاوی و روحیه پرسشگری، انتخاب و جستجوی منابع اطلاعاتی مناسب، تفکر انتقادی و خلاق و انجام کارهای گروهی موثر بوده است.

### پیشینه در خارج از ایران

اولادوکان<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) در پژوهشی با عنوان «نقش چالش برانگیز کتابخانه و جهان شبکه ای از یادگیری مادام العمر» نقش چالش برانگیز کتابخانه را در حمایت از یادگیری مادام العمر، به ویژه از طریق برنامه های یادگیری از راه دور مطرح می کند و شمایی کلی از طرح های یادگیری الکترونیکی و برنامه های آموزش سواد اطلاعاتی ترسیم می کند.

کالینز<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) در تحقیقی با عنوان ادغام کردن مهارت های سواد اطلاعاتی با برنامه های تابستانی مدارس، به شرح و بررسی برنامه کتابخانه زداسمیت رینولد دانشگاه ویک فارست برای آموزش و ارتقاء مهارت های سواد اطلاعاتی دانش آموزان شرکت کننده در اردوهای تابستانی می پردازد. داده های این پژوهش به نقش موثر کتابداران در آموزش مهارت های سواد اطلاعاتی به دانش آموزان شرکت کننده، آشنایی و دسترسی دانش آموزان به منابع کتابخانه، تلاش و موفقیت های افراد دانش آموز در یادگیری سواد اطلاعاتی تاکید می کند.

اندی<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) در تحقیقی با عنوان «نقش کتابخانه ها و کتابداران در سواد اطلاعاتی»، ارائه شده در همایش آموزش و ارتقاء سواد اطلاعاتی در شهر لیبیا، به بحث و بررسی درباره اهمیت و مفهوم سواد اطلاعاتی، نقش کتابخانه ها و کتابداران در آموزش و ارتقاء سواد اطلاعاتی دانشجویان، محققان برای جستجو، استفاده موثر و ارزشیابی اطلاعات مورد نیاز، تعیین و اجرای خط مشی اطلاعاتی، انتخاب، گردآوری، سازمان دهی، حفظ و نگهداری اطلاعات و اشاعه آن، معرفی تکنولوژی های اطلاعاتی، پیش بینی و تجزیه و تحلیل نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان پرداخته شده است.

### یافته های پژوهش

در این قسمت، یافته های پژوهش در قالب پاسخ به پرسشها ارائه می شود.

#### پاسخ سوال اول، "مهارتهای سواد اطلاعاتی کاربران تا چه میزان است" بدین قرار است:

در این زمینه ۹ سوال مطرح شده است. این سوالات شامل میزان آشنایی و مهارت کاربران در زمینه های مختلف می باشد که مجموع این متغیرها به عنوان میزان سواد اطلاعاتی کاربر لحاظ شد. نتایج تحقیق نشان داد که :

جدول شماره ۱- شاخص سواد اطلاعاتی به تفکیک مهارتهای مورد بررسی

میانگین	جمع	خیلی کم	کم	زیاد	خیلی زیاد	میزان	موارد
۲/۵۳	۱۰۰	۱۲/۵	۳۲/۸	۴۲/۵	۱۱/۲		مهارت در استفاده از برگه دان کتابخانه
۲/۵۶	۱۰۰	۱۰/۴	۳۵/۶	۴۱/۳	۱۲/۷		مهارت در استفاده از فهرست کامپیوتری کتابخانه
۲/۷۷	۱۰۰	۴/۸	۲۹	۵۰/۴	۱۵/۸		مهارت در استفاده از اینترنت و شبکه جهانی وب
۲/۵۰	۱۰۰	۶/۴	۴۲/۲	۴۶/۶	۴/۸		مهارت در استفاده از بانک هاو پایگاههای اطلاعاتی
۱/۷۵	۱۰۰	۴۴/۳	۳۹/۴	۱۳	۳/۳		مهارت در استفاده از عملگرهای جستجوی
۲/۲۷	۱۰۰	۱۶	۴۶/۶	۳۱/۶	۵/۸		مهارت در استفاده از منابع مرجع
۲/۱۳	۱۰۰	۲۰/۹	۴۹/۴	۲۵/۴	۴/۳		مهارت در استفاده از زبان انگلیسی
۱/۷۳	۱۰۰	۲۶/۱	۵۰/۱	۸/۳	۵/۴		شاخص آشنایی با ابزارهای اینترنت
۳/۴۲	۱۰۰	۱	۵/۱	۴۴/۶	۴۹/۳		شاخص ملاک های ارزیابی و انتخاب منابع اطلاعاتی
۲/۳۵	۱۰۰	۱۴	۴۳	۳۶/۹	۶/۱		شاخص کلی سواد اطلاعاتی

<sup>1</sup> oladoukan

<sup>2</sup> collins

<sup>3</sup> Andi

کمترین میانگین در شاخص مهارت‌های سواداطلاعاتی، شاخص آشنایی با ابزارهای اینترنت ۱/۷۳ (در حد «کم») و در مرتبه بعد از آن مهارت در استفاده از عملگرهای جستجوی بولین ۱/۷۵ (در حد «کم») ارزیابی شد. بیشترین میانگین ۳/۴۲ به شاخص ملاک‌های ارزیابی و انتخاب منابع اطلاعاتی که در حد «خیلی زیاد» ارزیابی می‌شود و در مرتبه بعد مهارت در استفاده از اینترنت و شبکه جهانی وب با میانگین ۲/۷۷ در حد «زیاد» است. در جدول شماره ۲ به بررسی سطح سواد اطلاعاتی کاربران پرداخته شده است.

جدول شماره ۲ - میزان سواد اطلاعاتی کاربران

میزان	تعداد	درصد
خیلی زیاد	۲۴	۶/۱
زیاد	۱۴۵	۳۶/۹
کم	۱۶۹	۴۳
خیلی کم	۵۵	۱۴
جمع	۳۹۳	۱۰۰

۶/۱ درصد کاربران در حد «خیلی زیاد»، ۳۶/۹ درصد در حد «زیاد»، ۴۳ درصد در حد «کم» و ۱۴ درصد در حد «خیلی کم» سواد اطلاعاتی دارند. بنابراین می‌توان گفت حدود چهار دهم مراجعان (۴۳ درصد) دارای سواد اطلاعاتی در حد «خیلی زیاد» و «زیاد» هستند. ضمن اینکه ۵۷ درصد مراجعان دارای سواد اطلاعاتی در حد «کم» و «خیلی کم» هستند.

**پاسخ سوال دوم، " کاربران تاچه اندازه سواد اطلاعاتی را در داخل کتابخانه کسب کرده اند "** بدین گونه است: با وجود اینکه کتابخانه‌ها از مهمترین منابع کسب اطلاعات مورد نیاز کاربران می‌باشند، اما در اغلب موارد کاربران در امر دستیابی به اطلاعات دچار مشکل می‌شوند که از مهمترین عوامل موثر در بروز این مشکلات ناآشنایی استفاده کنندگان با روشهای صحیح جستجوی اطلاعات است. آگاهی کتابداران از شیوه دسترسی به اطلاعات، می‌تواند در موفقیت و عدم شکست کاربران هنگام جستجوی اطلاعات موثر باشد و هدایت کاربران به سوی مهارت‌های اطلاع‌یابی، تجزیه و تحلیل و ارزیابی صحیح اطلاعات و در نتیجه هدایت به سمت سواد اطلاعاتی کاربران را بر عهده گیرد. قطعاً به طور همزمان امکانات، تجهیزات و منابع کتابخانه‌ها و همچنین عملکرد کتابداران در هدایت کاربران و رشد سواد اطلاعاتی آنان اهمیت دارد.

در این زمینه دو سوال مطرح شده است. نظر کاربران در باره تاثیر کتابخانه در افزایش مهارت‌های سواد اطلاعاتی که یافته‌های آن در جدول شماره ۵ آمده است، بیش از یک سوم کاربران، کتابخانه را در افزایش مهارت‌ها موثر دانسته‌اند.

جدول شماره ۳ - میزان تأثیر کتابخانه در افزایش توانایی مراجعان در زمینه مهارت‌های بازیابی اطلاعات، جستجو در اینترنت و..

میزان	تعداد	درصد
خیلی زیاد	۱۷	۴/۳
زیاد	۱۲۸	۳۲/۶
کم	۱۹۰	۴۸/۳
خیلی کم	۵۸	۱۴/۸

۱۰۰	۳۹۳	جمع
-----	-----	-----

۴/۳ درصد کاربران در حد «خیلی زیاد»، ۳۲/۶ درصد در حد «زیاد»، ۴۸/۳ درصد در حد «کم» و ۴/۳ درصد در حد «خیلی کم» کتابخانه را در افزایش توانایی آنان در زمینه مهارت های بازیابی اطلاعات، جستجو در اینترنت و ... مفید ارزیابی کرده اند. بنابراین می توان گفت تقریباً چهار دهم از کاربران (۳۶/۹ درصد) در حد «خیلی زیاد و زیاد» کتابخانه را در زمینه مهارت های بازیابی اطلاعات، جستجو در اینترنت و ... مؤثر دانسته اند. ضمن اینکه (۶۳/۱ درصد) کاربران میزان تأثیر کتابخانه در افزایش مهارت های بازیابی اطلاعات، جستجو در اینترنت و ... را در حد «کم و خیلی کم» ارزیابی کرده اند. همچنین نظر کاربران درباره عوامل مؤثر در افزایش مهارت های سواد اطلاعاتی در جدول شماره ۷ نشان داده شده است.

جدول شماره ۴ - عوامل مؤثر در افزایش توانایی کاربران در زمینه مهارت های بازیابی و جستجوی اطلاعات

عامل	تعداد	درصد	درصد بدون احتساب بی پاسخ
خودفراگیری (آزمون و خطا)	۲۰۲	۵۱/۴	۵۱/۹
کتابدار	۷۴	۱۸/۸	۱۹
دوستان و همکاران	۶۲	۱۵/۸	۱۵/۹
رفتن به کلاس های آموزشی	۵۱	۱۳	۱۳/۱
بی پاسخ	۴	۱	-
جمع	۳۹۳	۱۰۰	۱۰۰

۵۱/۴ درصد کاربران «خودفراگیری (آزمون و خطا)»، ۱۸/۸ درصد «کتابدار»، ۱۵/۸ درصد «دوستان و همکاران» و ۱۳ درصد رفتن به کلاس های آموزشی را عوامل مؤثر در افزایش توانایی اشان در زمینه مهارت های بازیابی و جستجوی اطلاعات دانسته اند و ۱ درصد کاربران در این باره اظهار نظری نکرده اند. بنابراین می توان گفت تقریباً چهار دهم از کاربران (۳۶/۹ درصد) در حد «خیلی زیاد و زیاد» کتابخانه را در زمینه مهارت های بازیابی اطلاعات، جستجو در اینترنت و ... آنان مؤثر دانسته اند. ضمن اینکه (۶۳/۱ درصد) کاربران میزان تأثیر کتابخانه در افزایش مهارت های بازیابی اطلاعات، جستجو در اینترنت و ... را در حد «کم و خیلی کم» ارزیابی کرده اند.

پاسخ سوال سوم، "اولویت های آموزشی مربوط به سواد اطلاعاتی کاربران کدامند" بدین قرار است :  
انواع دوره های آموزشی مورد نیاز کاربران در جدول شماره ۵ آورده شده :

جدول شماره ۵ - توزیع فراوانی انواع دوره های آموزشی مورد نیاز کاربران

جمع	خیلی کم	کم	زیاد	خیلی زیاد	میزان
					دوره های آموزشی
۱۰۰	۱۵/۲	۳۳/۵	۳۵/۱	۱۶/۲	دوره آموزشی آشنایی با شیوه جستجو و اطلاع یابی در اینترنت
۱۰۰	۸/۵	۲۲	۴۷/۲	۲۲/۳	دوره آموزشی آشنایی با بانک ها و پایگاه های اطلاعاتی تخصصی
۱۰۰	۱۶	۲۶/۲	۳۸/۵	۱۹/۲	برگزاری تورهای آموزشی آشنایی با کتابخانه (آشنایی با نرم افزار کتابخانه، برگه دان، بخش ها و ...)
۱۰۰	۱۵/۲	۲۷/۱	۳۹/۸	۱۷/۹	دوره آموزشی آشنایی با منابع مرجع چاپی

۱۰۰	۷/۸	۱۸	۴۷/۵	۲۶/۸	دوره آموزشی آشنایی با منابع مرجع الکترونیکی
-----	-----	----	------	------	---

بیشترین به کمترین از این قرار است، «آشنایی با منابع مرجع الکترونیکی» ۷۴/۳ درصد، «آشنایی با بانک‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی تخصصی» (۶۹/۵ درصد)، «برگزاری تورهای آموزشی آشنایی با کتابخانه (آشنایی با نرم افزار کتابخانه، برگه‌دان، بخش‌ها و ...» (۵۷/۷ درصد)، «آشنایی با منابع مرجع چاپی» (۵۷/۷ درصد) و «آشنایی با شیوه جستجو و اطلاع‌یابی در اینترنت» (۵۱/۳ درصد).

**پاسخ سوال چهارم "مهمترین موانع دستیابی به اطلاعات در کتابخانه از دید کاربران کدامند" عبارتند از :**  
 بدیهی است چگونگی «دسترسی به اطلاعات» کاربران می‌تواند تحت تاثیر مشکلات و موانع در مسیر جستجو قرار گیرد. توزیع پاسخهای مربوط به موانع و مشکلات در جدول شماره ۶ نشان داده شده است.

جدول شماره ۶- میزان تأثیر موانع مختلف در دستیابی کاربران به اطلاعات موجود در کتابخانه

موانع	میزان			
	خیلی زیاد	زیاد	کم	خیلی کم
نبود منابع مورد نیاز در مجموعه کتابخانه	۲۰/۲	۳۷/۷	۳۱/۷	۱۰/۴
فقدان وقت کافی برای جستجوی اطلاعات	۱۲	۲۴/۳	۳۹/۸	۱۳/۹
نبود تجهیزات و وسایل لازم (کامپیوتر، چاپگر و ...)	۱۸/۶	۳۴/۸	۳۴/۲	۱۲/۳
کمبود کتابدار متخصص و آگاه	۸/۱	۲۵/۱	۴۵/۱	۲۱/۷
عدم دریافت اطلاعات از پایگاه‌های اطلاعاتی	۱۱/۷	۳۴/۴	۴۰/۲	۱۳/۷
عدم تمایل کتابداران به پاسخگویی	۶/۹	۱۲/۲	۴۰/۶	۴۰/۳
عدم ارتباط با سایر مراکز علمی	۲۷/۲	۳۷/۱	۲۰/۱	۱۵/۷

بیشترین مانع «عدم ارتباط با سایر مراکز علمی» (۶۴/۳ درصد)، کمترین مانع «عدم تمایل کتابداران به پاسخگویی» (۱۹/۱ درصد)، همچنین سایر موانع به ترتیب «نبود منابع مورد نیاز در مجموعه کتابخانه» (۵۷/۹ درصد)، «نبود تجهیزات و وسایل لازم (کامپیوتر، چاپگر و ...» (۵۳/۴ درصد)، مانع «فقدان وقت کافی در جستجوی اطلاعات» (۴۶/۳ درصد)، «عدم امکان دریافت اطلاعات از پایگاه‌های اطلاعاتی» (۴۶/۱ درصد)، ۳۳/۲ درصد مانع «کمبود کتابدار متخصص و آگاه» را در حد «خیلی زیاد و زیاد» در دستیابی به اطلاعات موجود در کتابخانه مؤثر دانسته‌اند.

**پاسخ سوال پنجم، کاربران در فرایند دسترسی به اطلاعات چه روشهایی را به ترتیب اولویت مؤثر دانسته‌اند "عبارتند از :**

کانالهای کسب اطلاعات از راههای مختلفی می‌باشد. شناخت و تعیین این کانال‌ها و میزان استفاده هر یک از آنها در تقویت کانالهای اطلاعاتی پر استفاده تر مؤثر است.

جدول شماره ۷- روش‌های مراجعان برای دستیابی به اطلاعات از طریق کتابخانه

روش های دستیابی	تعداد	درصد
دستیابی از طریق مراجعه حضوری	۲۶۷	۶۷/۹
دستیابی از طریق وب سایت کتابخانه	۱۸۳	۴۶/۶
دستیابی از طریق خدمات پست الکترونیکی	۱۰۴	۲۶/۵
سایر	۴	۱
بی پاسخ	۵	۱/۳
جمع	*	*

نتایج براساس جدول شماره ۷ نشان داد کاربران مهمترین اولویت را دستیابی از طریق مراجعه حضوری (۶۷/۹ درصد) سپس دستیابی از طریق وب سایت کتابخانه (۴۶/۶ درصد) و آخرین اولویت دستیابی از طریق خدمات پست الکترونیکی (۲۶/۵ درصد) نام برده اند.

\*چون هر پاسخگویی توانسته به بیش از یک مورد اشاره نماید، جمع درصدها بیش از ۱۰۰ شده است.

### تحلیل فرضیه های پژوهش:

#### فرضیه اول:

برای آزمون فرضیه اول پژوهش مبنی بر اینکه «بین سواد اطلاعاتی کاربران و میزان استفاده از کتابخانه رابطه وجود دارد» از آزمون کای اسکور استفاده شد که جزئیات آن در جدول زیر آمده است:

جدول شماره ۸- شاخص سواد اطلاعاتی کاربران به تفکیک تعداد مراجعات به کتابخانه در هفته (درصد)

کل	۴ بار و بیشتر	۳ بار	۲ بار	۱ بار	اصلاً	تعداد مراجعات	
						سواد اطلاعاتی	
۴۳	۵۶/۲	۵۳/۴	۵۱/۹	۳۴/۲	۱۴/۷	خیلی زیاد و زیاد	
۵۷	۴۳/۸	۴۶/۶	۴۸/۱	۶۵/۸	۸۵/۳	کم و خیلی کم	
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	درصد	
۳۹۳	۷۳	۵۸	۷۹	۱۴۹	۳۴	جمع تعداد	

$$\chi^2 = 26/080 \quad df = 4 \quad sig = 0/000 \quad D = 0/178 \text{ سامرز}$$

بررسی بیشتر یافته ها با آزمون کای اسکور نشان می دهد که بین شاخص سواد اطلاعاتی کاربران با تعداد مراجعات کاربران به کتابخانه در هفته رابطه معنی داری در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد؛ به نحوی که افرادی که ۴ بار و بیشتر در هفته به کتابخانه مراجعه می کنند بیشتر از سایرین و افرادی که «اصلاً» به کتابخانه مراجعه نمی کنند (۱۴/۷ درصد) کمتر از سایرین در حد «خیلی زیاد و زیاد» دارای سواد اطلاعاتی هستند. همچنین می توان گفت با افزایش تعداد دفعات مراجعه به کتابخانه بر میزان سواد اطلاعاتی کاربران در حد «خیلی زیاد و زیاد» افزوده می شود.

با توجه به نتایج ارائه شده و مقدار معیار  $d$  سامرز می توان نتیجه گرفت که این فرضیه در سطح معنی داری ۵ درصد تایید می شود.

#### فرضیه دوم:

برای اثبات فرضیه دوم پژوهش مبنی بر اینکه «خدمات کتابخانه های صدا و سیما با افزایش سواد اطلاعاتی کاربران رابطه دارد»، از آزمون کای اسکور استفاده شد که جزئیات آن در جدول زیر آمده است:



## جدول شماره ۹ - میزان تاثیر کتابخانه در رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران به تفکیک سواد اطلاعاتی

کل	خیلی زیاد	زیاد	کم	خیلی کم	شاخص سواد اطلاعاتی	
					میزان تاثیر کتابخانه	
۷۴	۸۴	۸۱/۴	۷۲/۱	۶۰/۵	خیلی زیاد و زیاد	
۲۶	۱۶	۱۸/۶	۲۷/۹	۳۹/۵	کم و خیلی کم	
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	درصد	درصد
۳۹۳	۵۰	۱۱۸	۱۴۰	۸۱	تعداد	

$$X^2=۱۳/۸۶۰$$

$$df=۳$$

$$sig=۰/۰۰۳$$

$$d=۰/۲۳۳ \text{ سامرز}$$

بررسی بیشتر یافته‌ها نشان می‌دهد که بین میزان تاثیر کتابخانه‌ها در رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران با شاخص سواد اطلاعاتی آنان رابطه معنی‌داری در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد؛ به نحوی که ۸۴ درصد کاربرانی که در «حد خیلی زیاد» سواد اطلاعاتی دارند میزان تاثیر کتابخانه را در رفع نیازهای اطلاعاتی شان در حد «خیلی زیاد و زیاد» دانسته‌اند. با معیار  $d$  سامرز همچنین می‌توان گفت با افزایش میزان تاثیر کتابخانه در رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران در حد «خیلی زیاد و زیاد» بر میزان شاخص سواد اطلاعاتی کاربران نیز افزوده می‌شود. با توجه به نتایج ارائه شده و مقدار معیار  $d$  سامرز می‌توان نتیجه گرفت که این فرضیه در سطح معنی‌داری ۵ درصد تایید می‌شود.

## نتیجه‌گیری

## سنجش میزان سواد اطلاعاتی کاربران:

نتایج نشان می‌دهد حدود چهار دهم کاربران (۴۳ درصد) دارای سواد اطلاعاتی در حد «خیلی زیاد و زیاد» هستند. ضمن اینکه ۵۷ درصد کاربران دارای سواد اطلاعاتی در حد «کم و خیلی کم» هستند. کتابخانه‌ها از مهمترین منابع کسب اطلاعات مورد نیاز کاربران می‌باشند، اما در اغلب موارد کاربران در امر دستیابی به اطلاعات دچار مشکل می‌شوند که از مهمترین عوامل موثر در بروز این مشکلات ناآشنایی استفاده‌کنندگان با روشهای صحیح جستجوی اطلاعات است.

## میزان تاثیر کتابخانه در کسب سواد اطلاعاتی کاربران:

نتایج نشان می‌دهد تنها چهار دهم از کاربران (۳۶/۹ درصد) در حد «خیلی زیاد و زیاد» کتابخانه را در زمینه مهارت‌های بازیابی اطلاعات، جستجو در اینترنت مؤثر دانسته‌اند. همچنین بین میزان تاثیر کتابخانه در افزایش توانایی مراجعان در زمینه مهارت‌های بازیابی اطلاعات، جستجو در اینترنت با میزان تحصیلات آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد؛ به نحوی که افراد با تحصیلات فوق دیپلم «بیشتر» و افراد با تحصیلات فوق لیسانس و دکترا «کمتر» از سایر گروه‌های تحصیلی تاثیر کتابخانه را در زمینه کسب مهارت‌ها ارزیابی کرده‌اند. نیاز کمتر افراد با تحصیلات بالا به یاد گرفتن مهارت‌ها در کتابخانه نشان می‌دهد که با توجه به تغییرات تکنولوژی و اثرات آن بر حرفه کتابداری، کتابداران نتوانسته‌اند خود را با این تغییرات هماهنگ کنند. و در نتیجه این گروه نیاز به کتابدار را احساس نمی‌کنند و یا اینکه احساس می‌کنند کتابداران توانایی پاسخگویی به این نیاز را ندارند. نیز نتایج نشان می‌دهد مهمترین عامل در افزایش توانایی مراجعان در زمینه مهارت‌های بازیابی اطلاعات، جستجو در اینترنت و... «خودفراگیری (آزمون و خطا)» (۵۱/۴ درصد)، مرتبه بعد «کتابدار» (۱۸/۸ درصد) است.

همچنین افزایش امکانات و خدمات کتابخانه ها از جمله شبکه ای نمودن و تحت اینترنت قراردادن بانک اطلاعاتی فهرستگان مربوط به کتابخانه مرکز تحقیقات و دیگر کتابخانه های صدا و سیما باعث شده که کاربران زیادی بدون حضور در کتابخانه و نیاز به کمک کتابدار به طور همزمان از خدمات کتابخانه استفاده نمایند.

با توجه به نتایج حاصله می توان گفت که بیشتر کاربران مهارت لازم را در استفاده از کتابخانه نداشته و نیاز به آموزش دارند و کتابداران باید در جهت توانمند کردن کاربران در استفاده از کتابخانه تلاش نمایند.

تقریباً سه چهارم از کاربران (۷۳/۳ درصد) در حد «خیلی زیاد و زیاد» کتابخانه را در رفع نیازهای اطلاعاتی آنان مؤثر دانسته اند. این نشان می دهد کتابخانه ها توانسته اند منابع اطلاعاتی مورد نیاز کاربران را تا حد امکان فراهم نمایند.

تقریباً شش دهم از کاربران (۵۹/۸ درصد) در حد «خیلی زیاد و زیاد»، کتابداران را در رفع نیازهای اطلاعاتی شان موثر دانسته اند. در صورتی که کاربران با مشکل مواجه بوده اند یا نیاز به کمک داشته اند، کتابداران در حد امکان پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی آنها بوده اند، باید توجه کرد که کتابداران جهت کمک به کاربران، خود به کاربر مراجعه نمی کنند بلکه منتظر مراجعه کاربر می مانند و در مجموع از نظر ایجاد ارتباط موثر و دیگر شرایط ارتباطی ظاهراً نقش فعال به عهده نمی گیرند.

مهمترین اولویت آموزشی مربوط به سواد اطلاعاتی کاربران «آشنایی با منابع مرجع الکترونیکی» و کمترین «آشنایی با شیوه جستجو و اطلاع یابی در اینترنت» می باشد.

بیشترین مانع دستیابی به اطلاعات در کتابخانه ها از دید کاربران «عدم ارتباط با سایر مراکز علمی» و کمترین مانع «عدم تمایل کتابداران به پاسخگویی» بوده است.

مهمترین اولویت کاربران در فرایند دسترسی به اطلاعات دستیابی از طریق مراجعه حضوری، سپس دستیابی از طریق وب سایت کتابخانه و آخرین اولویت دستیابی از طریق خدمات پست الکترونیکی می باشد.

بیشترین راهکار پیشنهادی کاربران برای ارتقاء سواد اطلاعاتی «ارائه بروشور و جزوه های آموزشی»، سپس «برگزاری کلاس های آموزشی» و کمترین «سمینارهای آموزشی» می باشد.

مهمترین مشکل مراجعین در استفاده از منابع الکترونیکی کتابخانه کمبود کامپیوتر، عدم آشنایی و آگاهی، اینترنت کم سرعت و قطع بودن سرور بوده است.

بیشترین منبع الکترونیکی مورد استفاده کاربران در کتابخانه ها «اینترنت» می باشد.

### مقایسه نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهشهای پیشین

در این بخش نتایج حاضر با نتایج حاصل از ۲ (دو) پژوهش مرتبط با این پژوهش (پیش بین، افشار و دانش) مقایسه می شود.

پیش بین (۱۳۸۶)، در پایان نامه خود با عنوان « بررسی نقش و جایگاه کتابخانه های آموزشگاهی در ارتقاء سواد اطلاعاتی دانش آموزان مقطع پیش دانشگاهی منطقه ۳ آموزش و پرورش شهر تهران» به این نتیجه رسید که ۶۹/۴ درصد دانش آموزان مورد بررسی با شیوه های بهره گیری از کتابخانه آشنایی ندارند. ۵۲/۲ درصد افراد نمونه منابع کتابخانه را پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی خود نمی دانند. ۶۳/۳ درصد دانش آموزان مورد بررسی خواستار حضور کتابدار متخصص در کتابخانه آموزشگاه هستند. فرضیه پژوهش مبنی بر «نقش کتابخانه های آموزشگاهی در ارتقاء سواد اطلاعاتی دانش آموزان کمتر از ۵۰ درصد است»، با آزمون های آماری مورد تایید قرار گرفت. همچنین فرضیه دیگر با عنوان « بین سواد اطلاعاتی دانش آموزان مورد مطالعه مدارس دولتی و غیر انتفاعی تفاوت معنی دار وجود دارد» که این فرضیه با انجام آزمون های آماری مورد تایید واقع نشد.

افشار و دانش (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان « بررسی تاثیر برنامه های آموزشی غیر رسمی کتابخانه های کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان شهر اصفهان بر ارتقاء سواد اطلاعاتی دانش آموزان از دیدگاه کتابداران و آموزگاران» به این نتیجه رسید که اجرای برنامه های آموزشی غیر رسمی کتابخانه های کانون می تواند به عنوان روش بسیار سودمندی موجب ارتقاء

مهارت‌های سواد اطلاعاتی دانش‌آموزان شده و توانایی‌های آنها را به عنوان یادگیرندگان مادام‌العمر افزایش دهد. برنامه‌های مذکور در ایجاد و ارتقاء مهارت‌هایی مانند حس کنجکاوی و روحیه پرسشگری، انتخاب و جستجوی منابع اطلاعاتی مناسب، تفکر انتقادی و خلاق و انجام کارهای گروهی موثر بوده است. همچنین نشان داد که وجود کتابداران و آموزگاران با تحصیلات بالای دانشگاهی جهت هر چه بهتر اجرا شدن این طرح ضروری است.

پژوهش حاضر با عنوان «نقش و جایگاه کتابخانه‌های صدا و سیما در ارتقاء سطح سواد اطلاعاتی کاربران» نتایج زیر بدست آمد:

نتایج نشان داد که حدود چهار دهم کاربران (۴۳ درصد) دارای سواد اطلاعاتی در حد «خیلی زیاد و زیاد» هستند. نتایج نشان داد تنها چهار دهم از کاربران (۳۶/۹ درصد) در حد «خیلی زیاد و زیاد» کتابخانه را در زمینه مهارت‌های بازیابی اطلاعات، جستجو در اینترنت مؤثر دانسته‌اند.

نتایج آزمون آماری فرضیه اول پژوهش مبنی بر اینکه «بین سواد اطلاعاتی کاربران و میزان استفاده از کتابخانه رابطه وجود دارد» نشان داد که افراد ی که ۴ بار و بیشتر در هفته به کتابخانه مراجعه می‌کنند بیشتر از سایرین و افرادی که «اصلاً» به کتابخانه مراجعه نمی‌کنند (۱۴/۷ درصد) کمتر از سایرین در حد «خیلی زیاد و زیاد» دارای سواد اطلاعاتی هستند. بنابراین با افزایش تعداد دفعات مراجعه به کتابخانه بر میزان سواد اطلاعاتی کاربران در حد «خیلی زیاد و زیاد» افزوده می‌شود.

نتایج آزمون آماری فرضیه دوم پژوهش مبنی بر اینکه «خدمات کتابخانه‌های صدا و سیما با افزایش سواد اطلاعاتی کاربران رابطه دارد» نشان داد که بین میزان تاثیر کتابخانه‌ها در رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران با شاخص سواد اطلاعاتی آنان رابطه معنی‌داری در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد؛ به نحوی که ۸۴ درصد کاربران که در «حد خیلی زیاد» سواد اطلاعاتی دارند میزان تاثیر کتابخانه را در رفع نیازهای اطلاعاتی شان در حد «خیلی زیاد و زیاد» دانسته‌اند. در این پژوهش علاوه بر سنجش سواد اطلاعاتی کاربران، بررسی نقش کتابخانه‌ها پررنگ‌تر بررسی شده است.

## منابع

افشار، م؛ دانش، ف، ۱۳۸۷. بررسی تأثیر برنامه‌های آموزشی غیر رسمی کتابخانه‌های کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان شهر اصفهان برای ارتقاء سواد اطلاعاتی دانش‌آموزان از دیدگاه کتابداران و آموزگاران. فصلنامه کتاب، ص ۸۳-۹۸.

پیش‌بین، مژگان، ۱۳۸۶، بررسی نقش و جایگاه کتابخانه‌های آموزشگاهی در ارتقاء سواد اطلاعاتی دانش‌آموزان مقطع پیش‌دانشگاهی منطقه ۳ آموزش و پرورش شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، دانشکده علوم انسانی واحد تهران شمال.

حافظی، ا. و بختیاری، ز.، ۱۳۸۳، نقش سواد اطلاعاتی مراجعان در بهره‌گیری از منابع کتابخانه‌ای کتابخانه آستان قدس رضوی. همایش آموزش استفاده‌کنندگان و توسعه سواد اطلاعاتی در کتابخانه‌ها، مراکز اطلاع‌رسانی و موزه‌ها، مشهد ۲۰۱ خرداد ۱۳۸۳. مشهد: سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مراکز اسناد آستان قدس رضوی، ص. ۱۵۵.

رضایی خاچکی، ف.، بای، ط.، ۱۳۸۶، کتابخانه‌ها و علم آموزشی، قابل بازیابی در سایت اینترنتی

<http://www.mardomsalari.com>

رضوی اصل، م.، نقش کتابخانه‌ها در گسترش سواد اطلاعاتی در هزاره سوم، قابل بازیابی در سایت

<http://www.eem.ir/readarticle.php>

Collins, B. L., 2009. Integration information literacy skills into academic summer programs for precollege students, Reference - services Review, 37 (2): 143 - 154 from <http://www.emeraldinsight.com>, accessed 14 june 2010.

---

Olugbade, Oladokun, 2006, The Networked World of Lifelong Learning and the Challenging Role of the Library, Information Development, V. 22, N. 2, 102-109. from <http://idv.sagepub.com>, accessed 20 june 2010.

