

Samiei, Mitra; Changizi, Monireh; Alipour Hafezi, Mehdi (2024). Users' Satisfaction with the Digital Library Services of Allameh Tabatabai University. *Journal of Knowledge-Research Studies*, 3 (1):1-20.

DOI: 10.22034/jkrs.2024.58682.1035

URL: [https://jkrs.tabrizu.ac.ir/article\\_18084.html](https://jkrs.tabrizu.ac.ir/article_18084.html)

©The Author(s)

Publisher: University of Tabriz

The paper is an open access and licensed under the Creative Commons CC BY NC license.



## Users' Satisfaction With the Digital Library Services of Allameh Tabatabai University

Mitra Samiei\*<sup>1</sup>, Monireh Changizi<sup>2</sup>, Mehdi Alipour Hafezi<sup>3</sup>

Received: Octobr, 1, 2023, Revised: February, 12, 2024

Accepted: March, 16, 2024, Published: June, 20, 2024

### Abstract

**Purpose:** The present study aimed to identify the level of user satisfaction with the digital library services of Allameh Tabatabai University during the Corona era.

**Methodology:** The research utilized an applied purpose and descriptive survey method. The statistical population consisted of all students of the Faculty of Educational Sciences and Psychology at Allameh Tabatabai University. Data was collected using a researcher-made questionnaire distributed electronically, with 156 out of 450 respondents answering the questionnaire thoroughly. One-sample t-test was used to test hypotheses, supplemented by additional tests such as t-test for two independent samples, ANOVA, Friedman, Levin, and Tukey. The validity of the questionnaire was established through content validity method with a coefficient above 0.76, and reliability was confirmed through Cronbach's test with a coefficient of 0.726.

**Findings:** Results revealed that user satisfaction with accessing online library services, service interface environment, information retrieval, visual effects, and personal library services of Allameh Tabatabai University's digital library were significantly higher than the standard score of 3. However, satisfaction with accessing domestic and international databases was found to be significantly lower than the standard score.

**Conclusion:** Overall, user satisfaction with Allameh Tabatabai University's digital library services was deemed to be in a good state during the Corona era.

**Value:** This study provides insights into user satisfaction with digital library services during a pandemic, offering valuable perspectives on delivering digital information services during crises.

**Key Words:** *Digital Library, User Satisfaction, Corona Disease, Students, Allameh Tabatabai University*

1. Associate Professor, Department of Information Science and Knowledge Studies, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran (Corresponding Author) [samiei@atu.ac.ir](mailto:samiei@atu.ac.ir)

2. M.A.knowledge and information science department, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

3. Asisitant Professor, Department of Information Science and Knowledge Studies, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

## Extended Abstract

**Introduction:** In the context of the fourth industrial revolution, the core mission of libraries - which involves the collection, organization, and dissemination of information - remains unchanged. However, the delivery of library services has undergone significant transformations, particularly in light of the challenges posed by the ongoing Corona pandemic. The pandemic has created unique circumstances surrounding the availability of information and information services, necessitating comprehensive research to explore its various dimensions. The specific study outlined in this paper focuses on the provision of online services in digital libraries during the Covid-19 pandemic, enhancing user awareness through digital information literacy and health literacy for public health education, supporting medical staff and researchers, and delivering digital services to users. Given the nascent stage of digital libraries in Iran and the various initiatives being undertaken by different centers and organizations in designing and launching such platforms, conducting research of this nature serves to avoid unnecessary expenditure and additional costs. This study aims to assess the level of user satisfaction with the digital library services offered by Allameh Tabatabai University during the Covid-19 epidemic, addressing the question: 'What was the level of user satisfaction with the services of the digital library of Allameh Tabatabai University during the Corona pandemic?'

**Purpose:** The primary objective of this study is to evaluate the level of user satisfaction with the digital library services provided by Allameh Tabatabai University during the Corona pandemic.

**Methodology:** This research adopts an applied, descriptive-survey approach for the purpose and utilizes quantitative methods for data analysis. The statistical population comprises all students enrolled in the Faculty of Educational Sciences and Psychology at Allameh Tabatabai University. Data collection was carried out using a researcher-developed questionnaire distributed electronically, with 156 respondents completing the questionnaire out of a total of 450. Descriptive statistics and hypothesis testing techniques were employed to analyze the collected data, enabling the classification, description, interpretation, and establishment of relationships within the dataset. Statistical tests such as one-sample t-test, t-test for two independent samples, ANOVA, Friedman, Levin, and Tukey were utilized. Furthermore, the content validity method with a coefficient exceeding 76 and the Cronbach test with a coefficient of 0.726 were conducted to ensure the validity and reliability of the questionnaire, respectively.

**Table 1. Cronbach's alpha test coefficients of the pre-test**

Structure	Cronbach's alpha	Number of questions	Question
How to access librarian inquiry services online on the library web	•/703	4	1-2-3-4
User satisfaction with the service of the interface environment	•/770	2	5-6
Users' satisfaction with the method of retrieving information from digital library services	•/841	10	7-8-9-10-11-12-13-14-15-16
Visual effects of digital library services	•/696	2	17-18
Access to domestic and international databases	•/887	7	19-20-21-22-23-24-25
Total	0/726	25	1 to 26



Journal of  
Knowledge-Research Studies  
(JKRS)

Vol 3

Issue 1

Serial Number 7

**Findings:** The research findings indicate that users' satisfaction with various aspects of the digital library services at Allameh Tabatabai University was generally positive during the Covid-19 pandemic. User satisfaction levels were notably high in areas such as access to online librarian inquiry services, service interface environment, information retrieval, visual effects, and personal library services. However, user satisfaction with accessing domestic and international databases of the university's digital library was comparatively lower. Notably, all variables mentioned exhibited significantly higher scores than the standard score of 3, except for access to international databases, which scored lower.

**Table 2. Average ranks and prioritization of research variables**

Component	average	rank
User satisfaction with the service interface environment	4.11	1
Personal library services	3.90	2
Visual effects of digital library services	3.46	3
Users' satisfaction with how to retrieve information from digital library services	3.42	4
Access to domestic and international databases	3.09	5
How to access librarian inquiry services online on the library web	3.03	6

**Conclusion:** In summary, the study suggests that user satisfaction with the digital library services at Allameh Tabataba I University was satisfactory amid the challenges posed by the Corona pandemic. Recommendations include allocating resources to improve access to international databases and organizing online training sessions to familiarize users with searching and retrieving information within the university's digital library and databases.

**Value:** This study provides insights into user satisfaction with digital library services during a pandemic, offering valuable perspectives on delivering digital information services during crises.

## Reference

- Adabi Firozjah, H., & Radfar, H. (2019). Investigating the Effective Factors on User's Understanding of Digital Libraries (A Case Study: Digital Library of Allameh Tabataba'i University). *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 6(21), 71-89. doi: 10.22054/jks.2019.46522.1251 [InPersian]
- Adabi Firozjah, H., & Radfar, H. (2019). Investigating the Effective Factors on User's Understanding of Digital Libraries (A Case Study: Digital Library of Allameh Tabataba'i University). *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 6(21), 71-89. doi: 10.22054/jks.2019.46522.1251 [InPersian]
- Ali, M. Y., & Gatiti, P. (2020). The COVID-19 (Coronavirus) pandemic: reflections on the roles of librarians and information professionals. *Health information & libraries journal*, 37(2), 158-162. DOI: 10.1111/hir.12307
- Ali, S., Habes, M., Youssef, E., & Alodwan, M. (2021). A Cross-Sectional Analysis of Digital Library Acceptance, & Dependency during Covid-19. *International Journal of Computing and Digital System*. DOI:10.12785/ijcds/1001125
- Asif, M., & Singh, K. K. (2020). Trends, opportunities and scope of libraries during Covid-19 pandemic. *IP Indian Journal of Library Science and Information Technology*, 5(1), 24-27. DOI: <https://doi.org/10.18231/j.ijlsit.2020.005>



Journal of  
Knowledge-Research Studies  
(JKRS)

Vol 3

Issue 1

Serial Number 7

- Connaway, L. S., Dickey, T. J., & Radford, M. L. (2011). "If it is too inconvenient I'm not going after it." Convenience as a critical factor in information-seeking behaviors. *Library & Information science research*, 33(3), 179-190. DOI:10.1016/j.lisr.2010.12.002
- Du, J. T., & Evans, N. (2011). Academic users' information searching on research topics: Characteristics of research tasks and search strategies. *The Journal of Academic Librarianship*, 37(4), 299-306. DOI:10.1016/j.acalib.2011.04.003
- Guo, Y., Yang, Z., Yang, Z., Liu, Y. Q., Bielefield, A., & Tharp, G. (2021). The provision of patron services in Chinese academic libraries responding to the COVID-19 pandemic. *Library Hi Tech*, 39(2), 533-548.
- Heradio, R., Fernandez-Amoros, D., Cabrerizo, F. J., & Herrera-Viezma, E. (2012). A review of quality evaluation of digital libraries based on users' perceptions. *Journal of Information Science*, 38(3), 269-283. DOI: <https://doi.org/10.1177/0165551512438359>
- Hosseini Abineei, M. R., Redad, I. (2015). Studying the level of satisfaction of users and librarians of the organization of libraries, museums and documents center of Astan Quds Razavi with the user interface environment of Simorgh software, analyzing the elements and features presented in it". *Scientific Journal*, 9(34), 19-34 [InPersian]
- Hu, C. P., Hu, Y. & Yan, W. W. (2014). An empirical study of factors influencing user perception of university digital libraries in china. *Library & Information Science Research*, 36, 225-233 .DOI:10.1016/j.lisr.2013.10.008
- Hu, J., Zhang, B., & Wang, D. (2019, July). Application of Virtual Reality Technology in Library Visual Information Retrieval. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 569, No. 3, p. 032062). IOP Publishing. DOI:10.1088/1757-899X/569/3/032062
- Ifijeh, G., & Yusuf, F. (2020). Covid-19 pandemic and the future of Nigeria's university system: The quest for libraries' relevance. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(6), 102226. DOI: 10.1016/j.acalib.2020.102226
- Ikolo, V. E. (2018). Users satisfaction with library services: a case study of Delta State University library. In *Library Science and Administration: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 881-891). IGI Global. URL: <https://www.igi-global.com/chapter/users-satisfaction-with-library-services/191545>
- Joo, S. Y., & Choi, N. J. (2015). Factors affecting undergraduates' selection of online library resources in academic tasks: Usefulness, ease-of-use, resource quality, and individual differences. *Library Hi Tech*, 33(2), 272-291. DOI:10.1108/LHT-01-2015-0008
- Kennedy, M., & Dunn, T. J. (2018). Improving the use of technology enhanced learning environments in higher education in the UK: A qualitative visualization of students' views. *Contemporary Educational Technology*, 9(1), 76-89. DOI:10.30935/cedtech/6212
- Keshvari, M., Farashbandi, F. Z. & Geraei, E. (2015). Modelling influential factors on customer loyalty in public libraries: a study of west Iran. *The Electronic Library*, 33(4), 810-823, DOI <https://doi.org/10.1108/EI-10-2013-0185>
- Li, S., Jiao, F., Zhang, Y., & Xu, X. (2019). Problems and changes in digital libraries in the age of big data from the perspective of user services. *The Journal of Academic Librarianship*, 45(1), 22-30. DOI:10.1016/j.acalib.2018.11.012
- Mehta, D., & Wang, X. (2020). COVID-19 and digital library services—a case study of a university library. *Digital library perspectives*, 36(4), 351-363. <https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0030>
- Mohammadi, M., Rostami, F., Talle'ee, A., & Zarre', E. (2016). An Investigation of User Satisfaction in the Library Manuscript Department Services of the National Library, the Library of Parliament, the Library of Astan-e Qods-e Razavi, and the Central Library of Tehran University. *Library and Information Sciences*, 19(4), 30-56. [InPersian]
- Muthuvennila, S., & Kannan, P. (2020). User Satisfaction with Library Information Resources and Services: Improvement and Innovation of Effective Activities of



Journal of  
Knowledge-Research Studies  
(JKRS)

Vol 3

Issue 1

Serial Number 7

- Research Scholars. In *Challenges and Opportunities of Open Educational Resources Management* (pp. 81-102). IGI Global. DOI: 10.4018/978-1-7998-8051-6.ch057
- Najafgholinejad, A., & Shakeri, S. (2021). University Libraries Reaction to Covid-19 Pandemic: The Foremost Central Libraries in Iran. *International Journal of Digital Content Management*, 2(2), 85-97. DOI: <https://doi.org/10.22054/dcm.2021.13066>
- Ogunbodede, K. F., ODEWUSI, O., IDUBOR, I., & ONIOVOSA, O. (2020). Evaluation of User's Satisfaction of Information Resources and Services in St. Albert the Great Major Seminary School Library, Ogun Sate, Nigeria.
- Panda, S. K., Bhatt, A., Vijaykumar, M., & Singh, R. P. (2021). Continuing of Library Services During the Covid-19 Outbreak in Indian Academic and Research Libraries: A Survey. *Library Philosophy and Practice*, 1-16.
- Rafiq, M., Batool, S. H., Ali, A. F., & Ullah, M. (2021). University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(1), 102280. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102280>
- Raisi, P. & Ezzat, E. (2016). the level of satisfaction of users of the central library of Iran University of Medical Sciences in relation to the available resources and services provided in 2015, *Librarianship and Information*, 10(1), 123-14.
- Rosman, M. R. M., Ismail, M. N., Masrek, M. N., Branch, K., & Campus, M. (2019). Investigating the determinant and impact of digital library engagement: a conceptual framework. *Journal of Digital Information Management*, 17(4), 215. DOI:10.6025/JDIM/2019/17/4/214-226
- Soltani-Nejad, N., Taheri-Azad, F., Zarei-Maram, N., & Saberi, M. K. (2020). Developing a model to identify the antecedents and consequences of user satisfaction with digital libraries. *Aslib Journal of Information Management*, 72(6), 979-997. DOI:10.1108/AJIM-04-2020-0099
- Tsekea, S., & Chigwada, J. P. (2021). COVID-19: strategies for positioning the university library in support of e-learning. *Digital Library Perspectives*, 37(1), 54-64. DOI:10.1108/DLP-06-2020-0058
- Wang, S. W. (2017). Information civilization and library development trend. *Journal of Library Science in China*, 43(5), 4-20.
- Xu, F. & Du, J. T. (2018). Factors influencing users' satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities. *Computers in Human Behavior*, 83, 64-72. DOI:10.1016/j.chb.2018.01.029
- Zandian, F., Naseri, F., Sharif, A., & Mahmoudi, H. (2018). Evaluation of users' satisfaction with university libraries (case study: Tehran public universities). *Science*, 12(47), 25-36. [InPersian]
- Zebardast, M., & Marjani, A. (2016). Checking the user interface of the virtual reference desk service (ask the librarian); Libraries abroad and presenting a proposed model for the digital library of Astan Quds. *Shamseh: Electronic publication of the Organization of Libraries, Museums and Documents Center of Astan Quds Razavi*, 9 (36-37), 1-27. [InPersian]



Journal of  
Knowledge-Research Studies  
(JKRS)

Vol 3

Issue 1

Serial Number 7



صمیععی، میترا؛ چنگیزی، منیره؛ علیپور حافظی، مهدی (۱۴۰۳). رضایت کاربران از خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه

Doi: 10.22034/jkrs.2024.58682.1035

طباطبائی. نشریه مطالعات دانش پژوهی، ۳(۱): ۲۰-۱.

URL: [https://jkrs.tabrizu.ac.ir/article\\_18084.html](https://jkrs.tabrizu.ac.ir/article_18084.html)



ناشر: دانشگاه تبریز

© نویسندگان

این مقاله به صورت دسترسی باز و با لایسنس CC BY NC کریتیو کامنز قابل استفاده است.

## رضایت کاربران از خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی

میترا صمیععی<sup>۱\*</sup>، منیره چنگیزی<sup>۲</sup>، مهدی علیپور حافظی<sup>۳</sup>

۱. دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)، samiei@atu.ac.ir

۲. دانش آموخته کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

۳. استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

تاریخ بازنگری: ۲۳ مهر ۱۴۰۲

تاریخ دریافت: ۹ مهر ۱۴۰۲

تاریخ انتشار: ۳۱ خرداد ۱۴۰۳

تاریخ پذیرش: ۲۶ اسفند ۱۴۰۲

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر باهدف شناسایی وضعیت میزان رضایت کاربران از خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در دوران کرونا انجام شده است.

**روش شناسی:** پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و به روش پیمایشی - توصیفی انجام شده است و به لحاظ به کارگیری داده‌ها در زمره تحقیقات کمی قرار دارد. جامعه آماری پژوهش، کلیه دانشجویان دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه علامه طباطبائی بودند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته است که به شیوه الکترونیکی توزیع و از تعداد ۴۵۰ نفر، تعداد ۱۵۶ نفر پرسشنامه را به‌طور کامل پاسخ داده بودند. برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون t تک نمونه استفاده شد و در نهایت در بخش پایانی از آزمون‌های تکمیلی مانند تی دو نمونه مستقل، آنوا، فریدمن، لوین، توکی استفاده شد. برای روایی پرسشنامه از روش اعتبار محتوا با ضریبی بیش از ۰/۷۶. و برای پایایی از آزمون کرونباخ با ضریبی ۰/۷۲۶ استفاده شد.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که میانگین نمره رضایت کاربران از نحوه دسترسی به خدمات پرسش از کتابدار آنلاین در گروه نمونه ۳/۴۹۱۲ با آماره t ۳۹/۱۶۱؛ میانگین نمره رضایت کاربران از محیط رابط خدمات در گروه نمونه ۳/۵۶۰۹ با آماره t ۴۳/۰۸۴؛ میانگین نمره رضایت کاربران از نحوه بازیابی اطلاعات در گروه نمونه ۳/۳۴۸۷ با آماره t ۵۴/۹۹۶؛ میانگین نمره رضایت کاربران از جلوه‌های بصری خدمات در گروه نمونه ۳/۳۲۰ با آماره t ۴۲/۵۹۰؛ میانگین نمره رضایت کاربران از خدمات کتابخانه شخصی کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در گروه نمونه ۳/۵۱۳ با آماره t ۴۳/۵۹۸ بود که همه این متغیرها به‌طور معناداری ( $p < ۰/۰۰۱$ ) از نمره استاندارد ۳ بالاتر است. میانگین نمره رضایت کاربران از دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی دانشگاه علامه طباطبائی در گروه نمونه ۳/۳۶۵۳- با آماره t ۵/۳۷۶- بود که به‌طور معناداری ( $p < ۰/۰۰۱$ ) از نمره استاندارد ۳ پایین تر است.

**نتیجه‌گیری:** به‌طور کلی سطح رضایت کاربران از خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در دوران کرونا در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

**اصالت و ارزش:** این پژوهش، نقطه نظرات ارزشمندی در خصوص ارائه خدمات دیجیتال در دوره همه‌گیری کرونا ارائه می‌کند و از این رو چشم‌اندازهای ارزشمندی در زمینه ارائه خدمات دیجیتال در دوره بحران ارائه می‌کند.

**کلیدواژه‌ها:** کتابخانه دیجیتالی، رضایت کاربران، بیماری کرونا، دانشجویان، دانشگاه علامه طباطبائی

کتابخانه‌های سراسر جهان در زمینه دسترسی به مجموعه‌ها و خدمات خود با چالش‌های اساسی مواجه شده‌اند. انواع کتابخانه‌ها، خدمات دیجیتالی خود را در همه‌گیری ویروس کرونا گسترش داده‌اند. این‌حال، منابع فیزیکی اغلب توسط کاربران ترجیحاً در سازمان‌های علمی که در زمینه‌های عملی و آزمایشگاهی تحقیقات انجام می‌دهند، مورد تقاضا قرار می‌گیرند. کتابخانه‌ها، منابع الکترونیکی قابل توجهی را در اختیار دانشجویان قرار داده و فرصت کافی را در اختیار دانشجویان قرار می‌دهند تا از آن بهره ببرند و کتابخانه‌ها، خدمات دیجیتالی خود را با برگزاری نمایشگاه‌های مجازی، برجسته‌سازی مطالب در وبسایت‌ها و کمپین آنلاین «با هم بخوانیم» ارائه داده‌اند؛ همچنین تلاش‌های عمده‌ای برای افزایش دسترسی به منابع کتابخانه به صورت آنلاین و آفلاین صورت گرفته است، به عنوان مثال با افزایش تعداد کتاب‌های الکترونیکی/مجلات الکترونیکی، سی‌دی و دی‌وی‌دی/و غیره به منظور کاهش خطر انتشار ویروس از جمله اقداماتی است که در دوران همه‌گیری کرونا در بعضی از کتابخانه‌های دیجیتال صورت گرفته است (آسیف و سینگ<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰).

کتابخانه‌های دیجیتالی، مجموعه‌ای از منابع اطلاعات دیجیتالی، از جمله انواع مختلف پایگاه‌های الکترونیکی و منابع اطلاعاتی شبکه‌ای هستند که می‌توانند خدمات دیجیتالی خود را از طریق بسترهای فناوری اطلاعات و ارتباطات به کاربران ارائه کنند (ژو و دو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۹؛ هرادیو و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲). بنابراین، توسعه کتابخانه‌های دیجیتال و رفتار اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های دیجیتال به طور حتم تحت تأثیر فناوری‌های اطلاعاتی قرار خواهد گرفت. در سال‌های اخیر، برخی از فن‌آوری‌های جدید مانند داده‌های کلان (لی و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۹)، رایانش ابری، اینترنت همراه و هوش مصنوعی (وانگ<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷) ظهور کرده‌اند که کتابخانه‌های دیجیتال را به پیشرفت بزرگی سوق داده است. در همین زمان، استفاده از کتابخانه‌های دیجیتال به طور قابل توجهی افزایش یافته است (ژو و دو، ۲۰۱۹؛ کندی و دان<sup>۶</sup>، ۲۰۱۸).

با این حال، تعداد فزاینده‌ای از مطالعات نشان داده است که دانشجویان دانشگاه ترجیح می‌دهند از موتورهای جستجو مانند گوگل به جای وبسایت‌های کتابخانه دیجیتال برای به دست آوردن منابع اطلاعاتی استفاده کنند، زیرا استفاده از آن‌ها راحت‌تر و آسان‌تر است و امکان رتبه‌بندی و دسته‌بندی جستجو را فراهم می‌آورد (دو و ایوان<sup>۷</sup>، ۲۰۱۱؛ ژو و دو، ۲۰۱۹؛ جو و چویو<sup>۸</sup>، ۲۰۱۵). اگرچه دانشجویان منابع اطلاعاتی کتابخانه دیجیتال آنلاین و خدمات مرتبط را قابل اطمینان‌تر می‌دانند، اما هنوز هم ترجیح می‌دهند از موتورهای جستجو برای یافتن سریع اطلاعات مورد نیاز برای انجام تکالیف دانشگاه، مقالات درسی و پایان‌نامه‌ها یا رساله‌ها استفاده کنند (ژو و دو، ۲۰۱۹). همه‌گیری ویروس کرونا نه تنها در آموزش عالی با



1. Asif & Singh
2. Xu & Du.
3. Heradio et.al
4. Li, Jiao, Zhang and Xu
5. Wang
6. Kennedy & Dunn
7. Du & Evans
8. Joo & Choi

گسترش آموزش آنلاین، تغییرات اساسی ایجاد کرده است بلکه در روش های خدمات دهی کتابخانه های دانشگاهی تغییراتی ایجاد کرده و آن ها را وادار به فعالیت به صورت مجازی کرده است. کتابخانه ها ملزم به ارائه خدمات پشتیبانی در حمایت از آموزش الکترونیکی بودند. برای پاسخگویی به نیازهای فوری ناشی از همه گیری ویروس کرونای کاربران، کتابداران تلاش کردند در چگونگی ارائه خدمات کتابخانه ای به موقع و مناسب به کاربران، ایده پردازی کرده و به سمت خدمات کتابخانه ای نوین پیش روند (مهتا و وانگ، ۲۰۲۰).

کتابخانه ها مؤسسات مهم اجتماعی تلقی می شوند که تمایل دارند به مردم در دسترسی به منابع مختلف اطلاعاتی کمک کنند. هم زمان با توسعه سریع فناوری اینترنت و کتابخانه های دیجیتال، نیازها و رفتارهای اطلاعاتی کاربران دگرگون شده است، از جمله تأکید بر راحتی و مصلحت دسترسی به منابع اطلاعاتی و انتظار تعامل با ارائه دهندگان اطلاعات. در نتیجه، عملکرد کتابخانه های دیجیتال به طرز چشمگیری تغییر کرده است و کتابخانه دیجیتال دیگر فقط مجموعه ای از منابع اطلاعاتی نیست بلکه باید یک جامعه دیجیتال برای ارتباطات، یادگیری الکترونیکی و جستجوی کاربران باشد در همین زمان، امروزه کتابخانه های دیجیتال به عنوان یک ارائه دهنده اطلاعات با رقابت های سختی روبرو هستند و باید توجه بیشتری به ارزیابی کیفیت خدمات دیجیتالی کتابخانه شود. تغییرات مداوم محیط های دیجیتال جریان دامنه داری از چالش های یکپارچه سازی را رقم می زند. برای غلبه بر این چالش ها و برقراری عدالت اجتماعی کتابخانه های دیجیتالی باید نقش های جدیدی را بپذیرند. بررسی رضایت کاربران، ابزار مناسبی برای سنجش خدمات کتابخانه هاست. این نوع بررسی ها، به بخش مهمی از حیات کتابخانه های دانشگاهی مبدل شده است که نتایج آن نه تنها به مدیریت کتابخانه در رسیدن به هدف های مورد نظر کمک می کند، بلکه به آشکار ساختن ارزش و تأثیر آن خدمات و نیز به مدیریت مؤسسات برای کاهش هزینه ها یاری می رساند. کاربران به مشتری تبدیل شده اند و سنجش چگونگی دریافت خدمات موجود برای طراحی و ارائه خدمات مؤثر به آن ها، ضروری است. یکی از هدف های بررسی رضایتمندی کاربران کتابخانه های دیجیتالی باید بهبود خدمات ارائه شده به آنان باشد. سطح بالای رضایت عمومی کاربران برای تبلیغ خدمات کتابخانه مناسب است و ممکن است مدیران مؤسسه ها را متقاعد سازد که همه از کتابخانه های دیجیتالی راضی هستند، اما نباید باعث افت در کیفیت ارائه خدمات شوند (چنگیزی و همکاران، ۱۴۰۱).

در انقلاب صنعتی چهارم، اگرچه مأموریت کتابخانه ها یعنی گردآوری، سازمان دهی و اشاعه اطلاعات، تغییر نکرده است، اما ارائه خدمات کتابخانه ای به ویژه در پاندمی کرونا با تغییرات بسیاری مواجه شده است. همه گیری پاندمی کرونا باعث شد تا شرایط ویژه ای در دسترس پذیری اطلاعات و خدمات اطلاعاتی شکل بگیرد که فهم زوایای مختلف آن نیازمند پژوهش های متعددی است. پژوهش حاضر به شناسایی سطح رضایت کاربران از کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی پرداخته و درصدد ارائه راهکارهایی برای بهبود خدمات کتابخانه ای است. و در پی پاسخگویی به این سؤال است که سطح رضایت کاربران از خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در دوران همه گیری کرونا چگونه بوده است؟





فرضیه‌هایی که بر مبنای این سؤال می‌شود طرح کرد و در این پژوهش در صدد بررسی آنها هستیم عبارتند از:

رضایت کاربران از نحوه دسترسی به خدمات پرسش از کتابدار آنلاین در وب کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

رضایت کاربران از محیط رابط خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

رضایت کاربران از نحوه بازیابی اطلاعات خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

رضایت کاربران از جلوه‌های بصری خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

رضایت کاربران از دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی دانشگاه علامه طباطبائی در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

رضایت کاربران از خدمات کتابخانه شخصی کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در وضعیت مطلوبی قرار دارد.



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۴

دوره ۳، شماره ۱

پیاپی ۷

## ۲- پیشینه پژوهش

کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی از نوع دووجهی است و یکی از غنی‌ترین و نیز معدودترین کتابخانه دیجیتالی استاندارد کشور به شمار می‌آید. تمام منابع اطلاعاتی (کتاب، مقالات، پایان‌نامه‌ها و اسناد) دیجیتالی شده و در قالب استانداردهای فراداده‌ای، سازمان‌دهی و قابل‌دسترس است. در حال حاضر ارائه خدمات متنوع و قابل‌دسترس دیجیتالی برای عموم کاربران از راه دور فراهم است. جهت دستیابی به پیشینه پژوهش، پایگاه‌های اطلاعاتی و سایت‌های خارجی از جمله گوگل اسکالر<sup>۱</sup>، امرالد<sup>۲</sup>، ساینس دایرکت<sup>۳</sup>، اشپرینگر<sup>۴</sup>، پروکوئست<sup>۵</sup>، الزویر<sup>۶</sup>، و همچنین پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی نظیر کتابخانه ملی ایران، نورمگز<sup>۷</sup>، مگیران<sup>۸</sup>، پورتال جامع علوم انسانی<sup>۹</sup>، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)<sup>۱۰</sup>، پایگاه مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی (سید)<sup>۱۱</sup>، کتابخانه دیجیتال دانشگاه علامه طباطبائی جستجو شد. با جستجوی کلیدواژه‌هایی از قبیل «کتابخانه دیجیتال»، «کرونا و دانشگاه»، «رضایت کاربر»، «کتابخانه دیجیتال و کرونا»، «کتابخانه دیجیتال و رضایت کاربر»، «Digital Library و User Satisfaction» پژوهش‌هایی را

1. Google Scholar
2. Emerald
3. Science Direct
4. Springer
5. Proquest
6. Elsevier
7. <https://www.noormags.ir/view/fa/default>
8. <https://www.magiran.com/>
9. <https://www.ensani.ir/fa>
10. <https://irandoc.ac.ir/>
11. <https://www.sid.ir/>

که با پژوهش حاضر مشابهت بیشتری داشتند، استخراج شدند. نتایج جستجو نشان داد که مطالعات اندکی در موضوع پژوهش حاضر انجام شده است و یک خلأ مطالعاتی مشهود در زمینه مطالعه و بررسی رضایت کاربر از کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در دوران کرونا در داخل کشور وجود دارد و این مسئله باعث شد که پژوهش حاضر انجام گیرد. در زیر به پژوهش‌های انجام شده در این زمینه اشاره می‌شود:

ژو و دو (۲۰۱۹) در مطالعه خود با عنوان «بررسی شباهت‌ها و تفاوت‌های رضایت کاربران از کتابخانه دیجیتالی در بین دانشجویان کارشناسی و کارشناسی ارشد» به این نتیجه رسیدند که در مقایسه با دانشجویان دوره کارشناسی، دانشجویان کارشناسی ارشد از کیفیت سیستم کتابخانه‌های دیجیتالی، کیفیت اطلاعات و کیفیت خدمات، سهولت استفاده درک شده و سودمندی درک شده رضایت بیشتری دارند. اختلافات فردی کاربران، از جمله سن، دفعات استفاده و تجربه استفاده، تأثیر قابل توجهی بر رضایت دانشجویان کارشناسی و کارشناسی ارشد از کتابخانه‌های دیجیتالی داشت.

علی و گاتیتی<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) در پژوهش خود با عنوان «همه‌گیری کووید ۱۹: بازتابی در مورد نقش کتابداران و متخصصان اطلاعات»، نقش کتابداران علوم بهداشتی را در همه‌گیری ویروس کرونا بررسی و به این نتیجه رسیدند که کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی در پاکستان با افزایش آگاهی از طریق آموزش بهداشت عمومی، ارائه پشتیبانی به کارکنان پزشکی، محققان و ارائه خدمات دیجیتالی به مراجعین منظم کتابخانه‌ها، نقش مؤثری خواهند داشت.

آفیجه و یوسف<sup>۲</sup> (۲۰۲۰) در پژوهش خود با عنوان «نقش کتابخانه‌های دانشگاهی را در تغییر پارادایم در حال تکامل در روش‌های تدریس در دانشگاه‌های نیجریه در شیوع کووید-۱۹»، به این نتیجه رسید که پویایی در ارائه خدمات کتابخانه‌ای، فوریت در کسب مجموعه‌های مهارتی جدید برای کتابداران دانشگاهی در نیجریه و تأمین بودجه کافی برای کتابخانه‌ها جهت تجهیز زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات در کتابخانه‌ها جهت رویارویی با چالش‌های پاندمی ضروری است.

مهتا و وانگ (۲۰۲۰) در پژوهش خود با عنوان «کووید ۱۹ و خدمات کتابخانه‌های دیجیتالی: مطالعه موردی کتابخانه دانشگاهی»، خدمات دیجیتالی مختلف کتابخانه را که برای رفع نیازهای کاربران نهایی آن در طول همه‌گیری کووید-۱۹ استفاده می‌شود، را توصیف می‌کند. در این پژوهش رویکردهای مورد استفاده، تجربیات شخصی نویسندگان مقاله از کار در یک کتابخانه دانشگاهی، مشاهدات پاسخ‌های کتابخانه در رابطه با خدمات دیجیتال آن، و همچنین بازتاب آن‌ها در مورد آنچه می‌تواند برای توسعه در حال حاضر و در آینده در نظر گرفته شود، مطرح شده است. همچنین ابتکارات فعلی و بهترین شیوه‌ها برای خدمات کتابخانه دیجیتال در طول یک بحران بهداشت عمومی را برجسته کرده است.

سلطانی نژاد و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهش خود با عنوان «بررسی پیشایندها و پیامدهای رضایت کاربران از کتابخانه‌های دیجیتالی» به این نتیجه رسیدند که کیفیت اطلاعات، سودمندی و سادگی از جمله عوامل



مؤثر بر رضایت کاربران خواهد بود که می‌تواند این رضایت پیامدهایی همچون استفاده مجدد از کتابخانه دیجیتال، توصیه کتابخانه دیجیتال به دیگران و وابستگی و دل‌بستگی به کتابخانه دیجیتال را به همراه داشته باشد.

رفیق و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۲۱) در پژوهش خود با عنوان «بررسی واکنش کتابخانه‌های دانشگاهی در طول همه‌گیری COVID-19: مروری در کشورهای در حال توسعه» به این نتیجه رسیدند که شکاف دیجیتال، فقدان مهارت‌های سواد دیجیتالی و سرعت پایین اینترنت، استفاده کمتر از منابع آنلاین، و پورتال‌های وب کتابخانه، موانع اصلی کتابخانه‌های دانشگاهی در دوران همه‌گیری کرونا بوده است. همچنین کتابخانه‌ها نقش فردی و اجتماعی خود را در ابعاد اجتماعی و آموزشی در این دوران نامطمئن ارزیابی کرده‌اند.

نجفقلی نژاد و شاکری (۲۰۲۱) در مطالعه خود با عنوان «واکنش کتابخانه‌های دانشگاهی به همه‌گیری کووید-۱۹: برترین کتابخانه‌های مرکزی ایران»، به این نتیجه رسیدند که اگرچه کووید ۱۹ به سرعت به کتابخانه‌ها هجوم آورد و فرصت پاسخگویی سریع را کاهش داد، اما برخی از کتابخانه‌های مرکزی مورد مطالعه از بحران استفاده کردند و کتابخانه‌ها خدمات مناسبی از جمله راه‌اندازی میز مرجع دیجیتال، مصاحبه مرجع آنلاین با کاربران، خرید نرم‌افزار ساماندهی منابع الکترونیکی ارائه کردند.

پاندا و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۲۱) در پژوهش خود با عنوان «ادامه خدمات کتابخانه‌ای در طول شیوع کووید-۱۹ در کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی هند: یک نظرسنجی»، به بررسی تأثیر همه‌گیری COVID-19 بر تداوم خدمات کتابخانه‌ای و دسترسی در کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی هند می‌پردازند و توضیح می‌دهند که چگونه کتابخانه‌ها از منابع و کارکنان محافظت می‌کنند و مشکلات و چالش‌های پیش روی کتابخانه‌ها در طول شیوع COVID-19 را مرتفع می‌سازند.

در پژوهش‌های مطرح شده تمرکز خاص بر خدمات تحت وب در قالب خدمات کتابخانه‌ای و کتابخانه دیجیتالی است. در مطالعات انجام شده به ارائه خدمات آنلاین در کتابخانه‌های دیجیتالی، در دوران پاندمی کووید ۱۹ در افزایش آگاهی کاربران از طریق سواد اطلاعاتی دیجیتالی و سواد سلامت برای آموزش بهداشت عمومی، ارائه پشتیبانی به کارکنان پزشکی، محققان و ارائه خدمات دیجیتالی به کاربران به طور مستمر، اشاره شد. با توجه به اینکه کتابخانه‌های دیجیتالی در ایران در آغاز راه قرار دارند و مراکز و سازمان‌های مختلف در حال طراحی و راه‌اندازی کتابخانه‌های دیجیتالی هستند، بدون شک انجام چنین تحقیقاتی از هدر رفت سرمایه‌ها، تحمیل هزینه‌های اضافی جلوگیری می‌کند. بنابراین به منظور بررسی رضایت کاربران از خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در دوران همه‌گیری کرونا درصدد پاسخگویی به فرضیه‌های زیر هستیم:

### ۳- روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است و به روش پیمایشی - توصیفی انجام شده است و به لحاظ به کارگیری داده‌ها در زمره پژوهش‌های کمی قرار دارد. جامعه پژوهش حاضر، کلیه دانشجویان دانشکده

علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه علامه طباطبائی به تعداد ۴۵۰ نفر است. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری احتمالی به شیوه تصادفی ساده استفاده شد. ابزار گردآوری اطلاعات دو پرسشنامه محقق ساخته بوده است. در پرسشنامه اول به سنجش کیفیت خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی پرداختیم و در پرسشنامه دوم، رضایت کاربران از خدمات کتابخانه دیجیتالی مورد سنجش قرار گرفت. پرسشنامه‌ها به صورت الکترونیکی در کانال‌های تلگرام، واتس‌آپ، و ایمیل توزیع و گردآوری شد. در نهایت تعداد ۱۵۶ پرسشنامه گردآوری شد.

به منظور بررسی روایی محتوایی پرسشنامه از روش اعتبار محتوایی CVI و CVR استفاده شد. پرسشنامه‌ها میان ۱۵ نفر خبره توزیع شد و نسبت شاخص CVR روایی محتوایی بزرگ‌تر از ۰/۷۶ و مقدار CVI هم ۰/۷۶ به دست آمد و روایی محتوایی سؤالات پرسشنامه تأیید شد. برای سنجش پایایی از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. کلیه ضرایب آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش بیشتر از ۰/۷ می‌باشد و در دامنه ۰/۷۴۱ تا ۰/۹۰۸ قرار دارند که نشان‌دهنده این نکته می‌باشد که پایایی سؤالات پژوهش در سطح اطمینان بالایی مورد پذیرش قرار گرفته است.

جدول ۱. ضرایب آزمون آلفای کرونباخ پیش‌آزمون

سؤال	تعداد سؤال	آلفای کرونباخ	سازه
۴-۳-۲-۱	۴	۰/۷۰۳	نحوه دسترسی به خدمات پرسش از کتابدار آنلاین در وب کتابخانه
۶-۵	۲	۰/۷۷۰	رضایت کاربران از محیط رابط خدمات
۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۱۰-۹-۸-۷ ۱۶	۱۰	۰/۸۴۱	رضایت کاربران از نحوه بازیابی اطلاعات خدمات کتابخانه دیجیتالی
۱۸-۱۷	۲	۰/۶۹۶	جلوه‌های بصری خدمات کتابخانه دیجیتالی
۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۲۰-۱۹	۷	۰/۸۸۷	دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی
۲۶ تا ۱	۲۵	۰/۷۲۶	کل

از روش‌های آمار توصیفی و آزمون فرضیه‌ها به منظور تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه و طبقه‌بندی، توصیف، تفسیر و برقراری روابط میان اطلاعات گردآوری شده استفاده شد. همچنین از توزیع فراوانی، درصدگیری، محاسبه میانگین به منظور استخراج فراوانی‌ها و تعیین درصد پاسخ به هر کدام از سؤالات پرسشنامه و مقایسه و تفسیر آن‌ها و آزمون t و در آمار استنباطی استفاده شد. در این پژوهش ابتدا ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان شامل جنسیت، سن، مقطع تحصیلی، رشته تحصیلی و وضعیت اشتغال پاسخ‌دهندگان مورد بررسی قرار گرفت و پس از آن توزیع نرمال بودن با استفاده از آزمون چولگی - کشیدگی بررسی شد و سپس برای سنجش فرضیه‌ها از آزمون t تک نمونه استفاده شد و در نهایت در بخش پایانی با استفاده از آزمون‌های تکمیلی مانند تی دو نمونه مستقل، آنوا، فریدمن، لوین، توکی با استفاده از نرم‌افزار spss24 تجزیه و تحلیل داده‌ها انجام گرفت.



#### ۴- یافته‌ها

۴-۱- بررسی فرضیه اول: رضایت کاربران از نحوه دسترسی به خدمات پرسش از کتابدار آنلاین در وب کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

به منظور بررسی وضعیت شاخص‌های رضایت کاربران از نحوه دسترسی به خدمات پرسش از کتابدار آنلاین در وب کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی با استفاده از آزمون t تک نمونه‌ای هر کدام از شاخص‌ها ارزیابی شد. در آزمون t تک نمونه‌ای فرض  $H_0$  حاکی از برابری متغیر با عدد سه (حد متوسط) است و فرض  $H_1$  حاکی از عدم برابری با حد متوسط است. در جدول ۲ شاخص‌های رضایت کاربران از نحوه دسترسی به خدمات پرسش از کتابدار آنلاین در وبگاه کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی نشان داده شده است.

جدول ۲. شاخص‌های رضایت کاربران از نحوه دسترسی به خدمات پرسش از کتابدار آنلاین

ارزیابی شاخص	Test Value = 0					شاخص	
	فاصله اطمینان ۰/۹۵		اختلاف میانگین	سطح معنی‌داری (sig)	درجه آزادی		مقدار t
	حد بالا	حد پایین					
نامطلوب	۲/۹۸	۲/۶۸	۲/۸۲۷	./۰۰۱	۱۵۵	۳۶/۸۴۷	میزان مناسب بودن نحوه ارسال پرسش (تکمیل وب فرم پرسش از کتابدار)
مطلوب	۳/۷۰	۳/۳۵	۳/۵۲۶	./۰۰۱	۱۵۵	۴۰/۳۱۸	میزان مواجه بودن با مشکلات فنی هنگام استفاده از خدمات مرجع مجازی
مطلوب	۳/۴۸	۳/۱۲	۳/۳۰۱	./۰۰۱	۱۵۵	۳۶/۲۲۳	سهولت تعامل با کتابداران مرجع مجازی
مطلوب	۳/۵۱	۳/۱۶	۳/۳۳۳	./۰۰۱	۱۵۵	۳۷/۳۴۳	احساس امنیت خاطر از محرمانه بودن اطلاعات درخواست شده در وب فرم (حفاظت از اطلاعات افراد)

یافته‌ها نشان می‌دهد از میان شاخص‌های چهارگانه در این پژوهش برای سنجش رضایت کاربران از نحوه دسترسی به خدمات پرسش از کتابدار آنلاین، تنها شاخص «میزان مناسب بودن نحوه ارسال پرسش (تکمیل وب فرم پرسش از کتابدار)» دارای وضعیت نامطلوب بوده و شاخص‌های دیگر در وضعیت مطلوبی قرار داشتند.



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۸

دوره ۳، شماره ۱

پیاپی ۷

در جدول ۳، نتایج حاصل از تحلیل t تک نمونه‌ای یا تی تک گروهی آمده است. در این جدول نمره رضایت کاربران از نحوه دسترسی به خدمات پرسش از کتابدار آنلاین در وب کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی با نمره استاندارد ۳ مقایسه شده است.

جدول ۳. آزمون میانگین یک جامعه رضایت کاربران از نحوه دسترسی به خدمات پرسش از کتابدار آنلاین

Test Value = 0						
متغیر	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین	سطح اطمینان ۹۵ درصد	
					حد بالا	حد پایین
رضایت کاربران از نحوه دسترسی به خدمات پرسش از کتابدار آنلاین	۴۶/۲۰۹	۱۵۵	.۰۰۱	۳/۲۴۶	۳/۱۰۸	۳/۳۸۵

همان‌گونه که در جدول بالا مشاهده می‌شود میانگین نمره رضایت کاربران از نحوه دسترسی به خدمات پرسش از کتابدار آنلاین در وب کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در گروه نمونه ۳/۴۹۱۲ با آماره t ۳۹/۱۶۱ بود که به‌طور معناداری ( $p < 0/001$ ) از نمره استاندارد ۳ بالاتر بود. بنابراین با توجه به نمره میانگین شاخص‌های رضایت کاربران از نحوه دسترسی به خدمات پرسش از کتابدار آنلاین در وب کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی وضعیت مطلوبی دارد؛ بنابراین فرضیه فرعی اول پژوهش تأیید می‌شود.



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۹

رضایت کاربران از خدمات کتابخانه دیجیتالی ...

۴-۲- بررسی فرضیه دوم: رضایت کاربران از محیط رابط خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

به‌منظور بررسی وضعیت شاخص‌های رضایت کاربران از محیط رابط خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی با استفاده از آزمون t تک نمونه‌ای هر کدام از شاخص‌ها ارزیابی شدند. در جدول ۴ شاخص‌های رضایت کاربران از محیط رابط خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی نشان داده شده است.

جدول ۴. شاخص‌های رضایت کاربران از محیط رابط خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی

ارزیابی شاخص	Test Value = 0						شاخص
	فاصله اطمینان ۰/۹۵		اختلاف میانگین	سطح معنی‌داری (sig)	درجه آزادی	مقدار t	
	حد بالا	حد پایین					
مطلوب	۳/۸۱	۳/۴۱	۳/۶۰۹	.۰۰۱	۱۵۵	۳۶/۲۸۹	راهنماهای کافی برای ورود و جستجوی اطلاعات
مطلوب	۳/۶۹	۳/۳۴	۳/۵۱۳	.۰۰۱	۱۵۵	۳۹/۳۲۲	دسترسی به محتوای سایت یا بخش‌های مختلف آن به‌وضوح

همان‌طور که در جدول فوق مشخص است از میان شاخص‌های دوگانه در این پژوهش برای سنجش رضایت کاربران از محیط رابط خدمات کتابخانه دیجیتال دانشگاه علامه طباطبائی در وضعیت مطلوبی قرار داشته است. در جدول زیر نتایج حاصل از تحلیل  $t$  تک نمونه‌ای یا تی تک گروهی آمده است. در این جدول نمره رضایت کاربران از محیط رابط خدمات کتابخانه دیجیتال دانشگاه علامه طباطبائی با نمره استاندارد ۳ مقایسه شده است.

جدول ۵. آزمون میانگین یک جامعه رضایت کاربران از محیط رابط خدمات کتابخانه دیجیتال

Test Value = 0						
متغیر	آماره $t$	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین	سطح اطمینان ۹۵ درصد	
					حد پایین	حد بالا
رضایت کاربران از محیط رابط خدمات کتابخانه دیجیتال دانشگاه علامه طباطبائی	۴۳/۰۸۴	۱۵۵	./۰۰۱	۳/۵۶۰	۳/۳۹۷	۳/۷۲۴

همان‌گونه که در جدول بالا مشاهده می‌شود میانگین نمره رضایت کاربران از محیط رابط خدمات کتابخانه دیجیتال دانشگاه علامه طباطبائی در گروه نمونه ۳/۵۶۰۹ با آماره  $t$  ۴۳/۰۸۴ بود که به‌طور معناداری ( $p < ۰/۰۰۱$ ) از نمره استاندارد ۳ بالاتر بود. بنابراین با توجه به نمره میانگین شاخص‌های رضایت کاربران از محیط رابط خدمات کتابخانه دیجیتال دانشگاه علامه طباطبائی وضعیت مطلوبی دارد؛ بنابراین فرضیه فرعی دوم پژوهش تأیید می‌شود.

#### ۴-۳- بررسی فرضیه سوم: رضایت کاربران از نحوه بازیابی اطلاعات خدمات کتابخانه دیجیتال دانشگاه علامه طباطبائی در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

به‌منظور بررسی وضعیت شاخص‌های رضایت کاربران از نحوه بازیابی اطلاعات خدمات کتابخانه دیجیتال دانشگاه علامه طباطبائی با استفاده از آزمون  $t$  تک نمونه‌ای هر کدام از شاخص‌ها ارزیابی شدند. در جدول ۶ شاخص‌های رضایت کاربران از نحوه بازیابی اطلاعات خدمات کتابخانه دیجیتال دانشگاه علامه طباطبائی نشان داده شده است.



جدول ۶. شاخص‌های رضایت کاربران از نحوه بازیابی اطلاعات خدمات کتابخانه دیجیتالی

ارزیابی شاخص	Test Value = 0					شاخص	
	فاصله		اختلاف میانگین	سطح معنی‌داری (sig)	درجه آزادی		مقدار t
	اطمینان ۰/۹۵	حد پایین					
مطلوب	۳/۲۲	۳/۶۱	۳/۴۱۷	./۰۰۱	۱۵۵	۳۵/۱۹۲	رضایت از عملگرهای بولی (و یا، به جز) در سامانه کتابخانه دیجیتالی
مطلوب	۳/۵۷	۳/۹۲	۳/۷۴۴	./۰۰۱	۱۵۵	۴۲/۲۶۰	رضایت از جستجو در انواع فیلدهای جستجو در سامانه کتابخانه دیجیتالی
مطلوب	۳/۱۴	۳/۵۲	۳/۳۳۳	./۰۰۱	۱۵۵	۳۴/۸۹۳	رضایت از مرتب کردن نتایج جستجو بر اساس هر یک از عناصر اطلاعاتی سامانه کتابخانه دیجیتالی
مطلوب	۳/۲۹	۳/۶۶	۳/۴۷۴	./۰۰۱	۱۵۵	۳۷/۹۲۸	رضایت از مشاهده نتایج جستجو بر اساس میزان ربط با درخواست کاربر
مطلوب	۳/۲۲	۳/۵۳	۳/۳۷۲	./۰۰۱	۱۵۵	۴۲/۷۴۸	رضایت از مشاهده جستجوی خود در فهرست مدارک به‌عنوان مثال سلسله مراتبی، موضوعی، الفبایی و غیره
مطلوب	۳/۰۴	۳/۳۶	۳/۱۹۹	./۰۰۱	۱۵۵	۳۹/۴۶۶	رضایت از انتخاب فیلدهای خاص جهت نمایش به سلیقه کاربران
مطلوب	۳/۱۵	۳/۴۴	۳/۲۹۵	./۰۰۱	۱۵۵	۴۵/۲۰۹	رضایت از جستجوی چندزبانه برای کاربران
مطلوب	۳/۰۶	۳/۳۹	۳/۲۲۴	./۰۰۱	۱۵۵	۳۷/۸۸۵	رضایت از جستجو در بخش‌های مختلف یک فایل متنی
مطلوب	۲/۹۵	۳/۳۴	۳/۱۴۷	./۰۰۱	۱۵۵	۳۲/۲۹۹	رضایت از نسخه‌برداری از محتوای یک منبع اطلاعاتی موردنظر برای کاربران
مطلوب	۳/۱۱	۳/۴۵	۳/۲۸۲	./۰۰۱	۱۵۵	۳۸/۰۸۳	رضایت از سرعت دستیابی به اطلاعات



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۱۱

رضایت کاربران از  
خدمات کتابخانه  
دیجیتالی ...

همان‌طور که در جدول فوق مشخص است از میان شاخص‌های ده‌گانه در این پژوهش برای رضایت کاربران از نحوه بازیابی اطلاعات خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در وضعیت مطلوبی قرار داشته است. در جدول ۷ نتایج حاصل از تحلیل t تک نمونه‌ای یا تی تک گروهی آمده است. نمره رضایت کاربران از نحوه بازیابی اطلاعات خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی با نمره استاندارد ۳ مقایسه شده است.



جدول ۷. آزمون میانگین یک جامعه رضایت کاربران از نحوه بازیابی اطلاعات خدمات کتابخانه دیجیتالی

Test Value = 0						
متغیر	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین	سطح اطمینان ۹۵ درصد	
					حد بالا	حد پایین
رضایت کاربران از نحوه بازیابی اطلاعات خدمات کتابخانه دیجیتالی	۵/۹۹۶ ۴	۱۵۵	۰/۰۰۱	۳/۳۴۸	۳/۲۲۸	۳/۴۶۹

همان گونه که در جدول بالا مشاهده می شود میانگین نمره رضایت کاربران از نحوه بازیابی اطلاعات خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در گروه نمونه ۳/۳۴۸۷ با آماره t ۵۴/۹۹۶ بود که به طور معناداری ( $p < 0/001$ ) از نمره استاندارد ۳ بالاتر بود؛ بنابراین با توجه به نمره میانگین شاخص های رضایت کاربران از نحوه بازیابی اطلاعات خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی وضعیت مطلوبی دارد؛ بنابراین فرضیه فرعی سوم پژوهش تأیید می شود.

#### ۴-۴- بررسی فرضیه چهارم: رضایت کاربران از جلوه های بصری خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

به منظور بررسی وضعیت شاخص های رضایت کاربران از جلوه های بصری خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی با استفاده از آزمون t تک نمونه ای هر کدام از شاخص ها ارزیابی شدند. در جدول ۸ شاخص های رضایت کاربران از جلوه های بصری خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی قرار گرفته اند.

جدول ۸. شاخص های رضایت کاربران از جلوه های بصری خدمات کتابخانه دیجیتالی

ارزیابی شاخص	Test Value = 0						شاخص
	فاصله اطمینان ۰/۹۵		اختلاف میانگین	سطح معنی داری (sig)	درجه آزادی	مقدار t	
	حد بالا	حد پایین					
مطلوب	۳/۴۲	۳/۰۴	۳/۲۳۱	۰/۰۰۱	۱۵۵	۳۳/۷۴۱	امکان تغییر در ظاهر نرم افزار در پورتال کتابخانه دیجیتالی
مطلوب	۳/۵۷	۳/۲۵	۳/۱۴۰	۰/۰۰۱	۱۵۵	۴۱/۱۹۰	تناسب ظاهر پورتال کتابخانه دیجیتالی با محتوای آن



همان‌طور که در جدول فوق مشخص است از میان شاخص‌های دوگانه در این پژوهش برای سنجش رضایت کاربران از جلوه‌های بصری خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در وضعیت مطلوبی قرار داشته است. در جدول ۹ نتایج حاصل از تحلیل t تک نمونه‌ای یا تی تک گروهی آمده است. نمره رضایت کاربران از جلوه‌های بصری خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی با نمره استاندارد ۳ مقایسه شده است.

جدول ۹. آزمون میانگین یک جامعه رضایت کاربران از جلوه‌های بصری خدمات کتابخانه دیجیتالی

Test Value = 0					
متغیر	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین	سطح اطمینان
					۹۵ درصد
					حد بالا
					حد پایین
رضایت کاربران از جلوه‌های بصری خدمات کتابخانه دیجیتالی	۴۲/۵۹۰	۱۵۵	./۰۰۱	۳/۲۵۰	۳/۱۶۶
					۳/۴۷۴

همان‌گونه که در جدول بالا مشاهده می‌شود میانگین نمره رضایت کاربران از جلوه‌های بصری خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در گروه نمونه ۳/۳۲۰ با آماره t ۴۲/۵۹۰ بود که به‌طور معناداری ( $p < 0/001$ ) از نمره استاندارد ۳ بالاتر بود. بنابراین با توجه به نمره میانگین شاخص‌های رضایت کاربران از جلوه‌های بصری خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی وضعیت مطلوبی دارد؛ بنابراین فرضیه فرعی چهارم پژوهش تأیید می‌شود.

۴-۵- بررسی فرضیه پنجم: رضایت کاربران از دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی دانشگاه علامه طباطبائی در وضعیت مطلوبی قرار دارد. به‌منظور بررسی وضعیت شاخص‌های رضایت کاربران از دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی دانشگاه علامه طباطبائی با استفاده از آزمون t تک نمونه‌ای هر کدام از شاخص‌ها ارزیابی شدند. در جدول ۱۰ شاخص‌های رضایت کاربران از دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی دانشگاه علامه طباطبائی نشان داده شده است.



جدول ۱۰. شاخص‌های رضایت کاربران از دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی

ارزیابی شاخص	Test Value = 0					شاخص	
	فاصله اطمینان ۰/۹۵		اختلاف میانگین	سطح معنی‌داری (sig)	درجه آزادی		مقدار t
	حد بالا	حد پایین					
نامطلوب	-/۱۵	-/۴۹	-/۳۳۱	/۰۰۱	۱۵۵	۳/۷۷۹	دسترسی آسان دانشجویان به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی
نامطلوب	-/۱۹	-/۵۲	-/۳۵۳	/۰۰۱	۱۵۵	-۴/۲۸۶	مرتبط بودن پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی با نیازهای دانشجویان دانشگاه
نامطلوب	-/۱۹	-/۵۴	-/۳۶۵	/۰۰۱	۱۵۵	-۴/۱۴۲	سرعت دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی
نامطلوب	-/۳۵	-/۷۰	-/۵۲۶	/۰۰۱	۱۵۵	-۵/۹۱۶	جدید بودن مقاله‌ها و مجله‌ها
نامطلوب	-/۳۵	-/۶۸	-/۵۱۳	/۰۰۱	۱۵۵	-۶/۱۳۵	توانایی کتابداران در یاری‌رساندن به دانشجویان و کاربران در ارتباط با پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی
نامطلوب	-/۰۳	-/۳۳	-/۱۷۹	/۰۰۱	۱۵۵	-۲/۳۱۸	رضایت از آموزش نحوه یادگیری شیوه‌های جست‌وجو در پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی
نامطلوب	-/۱۳	-/۴۷	-/۳۰۱	/۰۰۱	۱۵۵	-۳/۴۸۴	رضایت از شبکه خصوصی مجازی (وی‌پی‌ان) برای دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی مبتنی بر آی‌پی دانشگاه



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۱۴

دوره ۳، شماره ۱

پیاپی ۷

همان‌طور که در جدول فوق مشخص است از میان شاخص‌های هفت‌گانه در این پژوهش برای سنجش رضایت کاربران از دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی دانشگاه علامه طباطبائی دارای وضعیت نامطلوب می‌باشند. در جدول فوق نتایج حاصل از تحلیل t تک نمونه‌ای یا تی تک گروهی آمده است. در جدول ۱۱ نمره رضایت کاربران از دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی دانشگاه علامه طباطبائی با نمره استاندارد ۳ مقایسه شده است.

جدول ۱۱. آزمون میانگین یک جامعه رضایت کاربران از دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی

Test Value = 3						
متغیر	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین	سطح اطمینان ۹۵ درصد	
					حد بالا	حد پایین
رضایت کاربران از دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی	-۵/۳۷۶	۱۵۵	/۰۰۱	-/۳۶۵۳	-/۴۹۹	-/۲۳۱

همان‌گونه که در جدول بالا مشاهده می‌شود میانگین نمره رضایت کاربران از دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی دانشگاه علامه طباطبائی در گروه نمونه ۳۶۵۳/ - با آماره t ۳۷۶/۵- بود که به‌طور معناداری ( $p < 0/001$ ) از نمره استاندارد ۳ پایین‌تر بود؛ بنابراین با توجه به نمره میانگین شاخص‌های رضایت کاربران از دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی دانشگاه علامه طباطبائی وضعیت مطلوبی ندارد؛ بنابراین فرضیه فرعی پنجم پژوهش تأیید نمی‌شود.

۴-۶- بررسی فرضیه ششم: رضایت کاربران از خدمات کتابخانه شخصی کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

در جدول ۱۲ نتایج حاصل از تحلیل t تک نمونه‌ای یا تی تک گروهی آمده است. در این جدول نمره رضایت کاربران از خدمات کتابخانه شخصی کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی با نمره استاندارد ۳ مقایسه شده است.

جدول ۱۲. آزمون میانگین یک جامعه رضایت کاربران از خدمات کتابخانه شخصی کتابخانه دیجیتالی

Test Value = 0						
متغیر	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین	سطح اطمینان ۹۵ درصد	
					حد بالا	حد پایین
رضایت کاربران از خدمات کتابخانه شخصی کتابخانه دیجیتالی	۴۳/۵۹۸	۱۵۵	/۰۰۱	۳/۵۱۳	۳/۳۵	۳/۶۷

همان‌گونه که در جدول بالا مشاهده می‌شود میانگین نمره رضایت کاربران از خدمات کتابخانه شخصی کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در گروه نمونه ۳/۵۱۳ با آماره t ۴۳/۵۹۸ بود که به‌طور معناداری ( $p < 0/001$ ) از نمره استاندارد ۳ بالاتر بود. بنابراین با توجه به نمره میانگین شاخص‌های رضایت کاربران از خدمات کتابخانه شخصی کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی وضعیت مطلوبی دارد؛ بنابراین فرضیه فرعی ششم پژوهش تأیید می‌شود.



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۱۵

رضایت کاربران از خدمات کتابخانه دیجیتالی ...

به طور کلی با توجه به جدول ۱۳، میانگین نمره رضایت کاربران از خدمات کتابخانه دیجیتال دانشگاه علامه طباطبائی در دوران کرونا در گروه نمونه ۳/۲۲۴۱ با آماره ۹۹/۲۷۰۴ است که به طور معناداری ( $p < 0.001$ ) از نمره استاندارد ۳ بالاتر است و به معنای وضعیت مطلوب رضایت کاربران از خدمات کتابخانه دیجیتال دانشگاه علامه طباطبائی در دوران کرونا است.

جدول ۱۳. آزمون میانگین یک جامعه رضایت کاربران از خدمات کتابخانه دیجیتال

Test Value = 0					
متغیر	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین	سطح اطمینان ۹۵ درصد
					حد بالا
رضایت کاربران از خدمات کتابخانه دیجیتال	۹۹/۲۷۰	۱۵۵	۰/۰۰۱	۳/۲۲۴	۳/۱۶۱

به منظور رتبه بندی مؤلفه های رضایت کاربران از خدمات کتابخانه دیجیتال دانشگاه علامه طباطبائی در دوران همه گیری کرونا از آزمون فریدمن استفاده شد و نتایج آن در جدول ۱۴ نشان داده شده است:

جدول ۱۴. میانگین رتبه ها و اولویت بندی متغیرهای پژوهش

رتبه	میانگین	مؤلفه
۱	۴.۱۱	رضایت کاربران از محیط رابط خدمات
۲	۳.۹۰	خدمات کتابخانه شخصی
۳	۳.۴۶	جلوه های بصری خدمات کتابخانه دیجیتال
۴	۳.۴۲	رضایت کاربران از نحوه بازیابی اطلاعات خدمات کتابخانه دیجیتال
۵	۳.۰۹	دسترسی به پایگاه های اطلاعاتی داخلی و بین المللی
۶	۳.۰۳	نحوه دسترسی به خدمات پرسش از کتابدار آنلاین در وب کتابخانه

یافته ها نشان می دهد که بیشترین میزان رضایت کاربران از خدمات کتابخانه دیجیتال به ترتیب مربوط به رضایت کاربران از محیط رابط خدمات، خدمات کتابخانه شخصی و جلوه های بصری خدمات کتابخانه دیجیتال بوده است.

## ۵- بحث و نتیجه گیری

کتابخانه های دانشگاهی به دلیل نقش منحصر به فردشان در حمایت از آموزش و پژوهش به عنوان انتشاردهنده اطلاعات در شرایط بحرانی اهمیت دارند. کتابداران نیز به عنوان تسهیل کننده این رابط در این فرآیند نقش مهمی ایفا می کنند. با توجه به نتایج پژوهش، رضایت کاربران از خدمات کتابخانه دیجیتال دانشگاه علامه طباطبائی در دوران کرونا مطلوب ارزیابی شد. نتایج پژوهش حاضر با پژوهش های رفیق و همکاران (۲۰۲۱)، مهتا و وانگ (۲۰۲۰)، آفیجه و یوسف (۲۰۲۰)، علی و گاتیتی (۲۰۲۰)، پاندا و همکاران (۲۰۲۱)، نجفقلی نژاد و شاکری (۲۰۲۱) که به سنجش رضایت کاربران و یا استراتژی های کتابخانه ها در به کارگیری



کتابخانه دیجیتال در دوران همه‌گیری بیماری کرونا، پرداختند همسو است. همچنین با پژوهش‌های ژو و دو (۲۰۱۹)، سلطانی‌نژاد و همکاران (۲۰۲۰)، که به سنجش رضایت کاربران از خدمات کتابخانه دیجیتال پرداختند، نیز همسو است.

نتایج نشان داد میانگین نمره رضایت کاربران از نحوه دسترسی به خدمات پرسش از کتابدار آنلاین در وب کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در دوران کرونا در گروه نمونه ۳/۲۲ با آماره  $t(۴۶/۲۰۹)$  بوده و مطلوب ارزیابی شد. یافته‌های حاصل از این فرضیه با یافته‌های پژوهشگرانی نظیر نجفقلی‌نژاد و شاکری (۲۰۲۱)، ژو و دو (۲۰۱۹)، که در پژوهش خود به سنجش رضایت کاربران از نحوه دسترسی به خدمات پرسش از کتابدار آنلاین پرداختند، همسو است. با توجه به نقش و اهمیت روزافزون ارتباطات مجازی در عصر حاضر، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی لزوم استفاده از محیط دیجیتالی را برای ارائه بهتر و سریع‌تر خدمات به مراجعین خود به‌طور جدی پیگیر هستند. در این میان، وب کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی به لحاظ نقش و جایگاه خود در علوم انسانی کشور و فراهم نمودن اطلاعات در حوزه‌های گوناگون به‌خصوص در حوزه علوم انسانی، و با توجه به رسالت خود به‌عنوان یک کتابخانه تخصصی که هدف اطلاع‌رسانی به عموم دانش‌پژوهان را در اولویت قرار داده است، اقدام به فراهم آوری و ایجاد امکان استفاده از خدمات گوناگون اطلاع‌رسانی به‌صورت دیجیتالی کرده است و خوشبختانه در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

همان‌گونه که نتایج نشان داد میانگین نمره رضایت کاربران از محیط رابط خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در دوران کرونا در گروه نمونه ۳/۵۶ با آماره  $t(۴۳/۰۸۴)$  بوده و در وضعیت مطلوبی قرار دارد. یافته‌های حاصل از این فرضیه با یافته‌های پژوهشگرانی همچون افشار و همکاران (۱۳۹۶)، رفیق و همکاران (۲۰۲۱) که در پژوهش خود به سنجش رضایت کاربران از محیط رابط خدمات کتابخانه پرداختند همسو است.

همان‌گونه که نتایج نشان داد میانگین نمره رضایت کاربران از نحوه بازیابی اطلاعات خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در دوران کرونا در گروه نمونه ۳/۳۴ با آماره  $t(۵۴/۹۹۶)$  است که در وضعیت مطلوبی قرار دارد. یافته‌های حاصل از این فرضیه با یافته‌های پژوهشگرانی همچون زندیان و همکاران (۱۳۹۸)، ادبی‌فیروزجاه و رادفر (۱۳۹۸)، سلطانی‌نژاد و همکاران (۲۰۲۰)، پاندا و همکاران (۲۰۲۱) که در پژوهش خود به سنجش رضایت کاربران از نحوه بازیابی اطلاعات خدمات کتابخانه پرداختند، همسو است.

همان‌گونه که نتایج نشان داد میانگین نمره رضایت کاربران از جلوه‌های بصری خدمات کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی در دوران کرونا در گروه نمونه ۳/۳۲ با آماره  $t(۴۲/۵۹)$  بوده که در وضعیت مطلوبی است. یافته‌های حاصل از این فرضیه با یافته‌های مهتا و وانگ (۲۰۲۰) که در پژوهش خود به سنجش رضایت کاربران از جلوه‌های بصری خدمات کتابخانه پرداختند، همسو می‌باشد.

همان‌گونه که نتایج نشان داد میانگین نمره رضایت کاربران از دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی بین‌المللی دانشگاه علامه طباطبائی در دوران کرونا در گروه نمونه ۳/۶۵- با آماره  $t(۵/۳۷۶)$  می‌باشد که در وضعیت



مطلوبی نبود. یافته‌های حاصل از این فرضیه با یافته‌های پژوهشگرانی شامل زندیان و همکاران (۱۳۹۸)، افشار و همکاران (۱۳۹۶)، علی و گاتیتی (۲۰۲۰) که در پژوهش خود به دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی اشاره داشتند، همسو است. متأسفانه به دلیل تحریم‌ها، دسترسی به بسیاری از پایگاه‌های اطلاعاتی بین‌المللی در ایران محدود شده است و کتابخانه دیجیتال دانشگاه علامه طباطبائی هم متأثر از این مسئله بود. همان‌گونه که نتایج نشان داد میانگین نمره رضایت کاربران از خدمات کتابخانه شخصی دانشگاه علامه طباطبائی در دوران کرونا در گروه نمونه ۳/۵۱۳ با آماره  $t_{43/598}$  بوده که در وضعیت مطلوبی قرار دارد. با توجه به نتایج پژوهش حاضر پیشنهاد می‌شود:

- با توجه به عدم رضایت کاربران در دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی بین‌المللی، پیشنهاد می‌شود دانشگاه علامه طباطبائی بودجه مناسبی برای اشتراک پایگاه‌های اطلاعاتی بین‌المللی اختصاص دهد.
- جلسات آنلاین برای آشنایی کاربران در زمینه شیوه‌های جستجو و بازیابی اطلاعات در کتابخانه دیجیتال دانشگاه و پایگاه‌های اطلاعاتی برگزار گردد.

## ۶- منابع و مآخذ

ادبی فیروزجاه، حسین؛ و رادفر، حمید رضا. (۱۳۹۸). بررسی عوامل مؤثر بر درک کاربران از کتابخانه‌های دیجیتال، مطالعه موردی: کتابخانه دیجیتال دانشگاه علامه طباطبائی. *فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۶(۲۱)، ۷۱-۱۲۵. DOI: <https://doi.org/10.22054/jks.2019.46522.125189-71>

حسینی آینه‌ئی، محمدرضا؛ و رداد، ایرج. (۱۳۹۵). مطالعه میزان رضایت‌مندی کاربران و کتابداران سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی از محیط رابط کاربری نرم افزار سیمرغ، تحلیل عناصر و ویژگی‌های مطرح در آن. *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۹(۳۴)، ۱۹-۳۴.

رئیزی، پوران؛ و ابراهیمی، عزت. (۱۳۸۶). میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده سال ۱۳۸۳. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱(۳۷)، ۱۲۳-۱۴۰.

زبردست، مریم؛ و مرجانی، عباس. (۱۳۹۶). بررسی رابط کاربر خدمات میز مرجع مجازی (پرسش از کتابدار)؛ کتابخانه‌های خارج از کشور و ارائه الگوی پیشنهادی برای کتابخانه دیجیتال آستان قدس. *شمسه: نشریه الکترونیکی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی*، ۹(۳۶)، ۱-۲۷.

زندیان، فاطمه؛ ناصری، فاطمه؛ شریف، عاطفه؛ و محمودی، حمیدرضا. (۱۳۹۸). ارزیابی میزان رضایت کاربران از کتابخانه‌های دانشگاهی (مورد مطالعه: دانشگاه‌های دولتی تهران). *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۱۲(۴۷)، ۲۵-۳.

محمدی، مهدی؛ رستمی، فاطمه؛ طالعی، عبدالحسین؛ و زارعی، عیسی. (۱۳۹۵). بررسی رضایت‌مندی کاربران از خدمات بخش نسخ خطی کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی و کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۹(۴)، ۳۰-۵۶.

Ali, M. Y., & Gatiti, P. (2020). The COVID-19 (Coronavirus) pandemic: reflections on the roles of librarians and information professionals. *Health information & libraries journal*, 37(2), 158-162. DOI: 10.1111/hir.12307

Ali, S., Habes, M., Youssef, E., & Alodwan, M. (2021). A Cross-Sectional Analysis of Digital Library Acceptance, & Dependency during Covid-19. *International Journal of Computing and Digital System*. DOI:10.12785/ijcds/1001125

- Asif, M., & Singh, K. K. (2020). Trends, opportunities and scope of libraries during Covid-19 pandemic. *IP Indian Journal of Library Science and Information Technology*, 5(1), 24-27. DOI: <https://doi.org/10.18231/j.ijlsit.2020.005>
- Connaway, L. S., Dickey, T. J., & Radford, M. L. (2011). "If it is too inconvenient I'm not going after it:" Convenience as a critical factor in information-seeking behaviors. *Library & Information science research*, 33(3), 179-190. DOI:10.1016/j.lisr.2010.12.002
- Du, J. T., & Evans, N. (2011). Academic users' information searching on research topics: Characteristics of research tasks and search strategies. *The Journal of Academic Librarianship*, 37(4), 299-306. DOI:10.1016/j.acalib.2011.04.003
- Guo, Y., Yang, Z., Yang, Z., Liu, Y. Q., Bielefield, A., & Tharp, G. (2021). The provision of patron services in Chinese academic libraries responding to the COVID-19 pandemic. *Library Hi Tech*, 39(2), 533-548.
- Heradio, R., Fernandez-Amoros, D., Cabrerizo, F. J., & Herrera-Viezma, E. (2012). A review of quality evaluation of digital libraries based on users' perceptions. *Journal of Information Science*, 38(3), 269-283. DOI: <https://doi.org/10.1177/0165551512438359>
- Hu, C. P., Hu, Y. & Yan, W. W. (2014). An empirical study of factors influencing user perception of university digital libraries in china. *Library & Information Science Research*, 36, 225-233 .DOI:10.1016/j.lisr.2013.10.008
- Hu, J., Zhang, B., & Wang, D. (2019, July). Application of Virtual Reality Technology in Library Visual Information Retrieval. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 569, No. 3, p. 032062). IOP Publishing. DOI:10.1088/1757-899X/569/3/032062
- Ifijeh, G., & Yusuf, F. (2020). Covid-19 pandemic and the future of Nigeria's university system: The quest for libraries' relevance. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(6), 102226. DOI: 10.1016/j.acalib.2020.102226
- Ikolo, V. E. (2018). Users satisfaction with library services: a case study of Delta State University library. In *Library Science and Administration: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 881-891). IGI Global. URL: <https://www.igi-global.com/chapter/users-satisfaction-with-library-services/191545>
- Joo, S. Y., & Choi, N. J. (2015). Factors affecting undergraduates' selection of online library resources in academic tasks: Usefulness, ease-of-use, resource quality, and individual differences. *Library Hi Tech*, 33(2), 272-291. DOI:10.1108/LHT-01-2015-0008
- Kennedy, M., & Dunn, T. J. (2018). Improving the use of technology enhanced learning environments in higher education in the UK: A qualitative visualization of students' views. *Contemporary Educational Technology*, 9(1), 76-89. DOI:10.30935/cedtech/6212
- Keshvari, M., Farashbandi, F. Z. & Geraei, E. (2015). Modelling influential factors on customer loyalty in public libraries: a study of west Iran. *The Electronic Library*, 33(4), 810-823, DOI <https://doi.org/10.1108/EI-10-2013-0185>
- Li, S., Jiao, F., Zhang, Y., & Xu, X. (2019). Problems and changes in digital libraries in the age of big data from the perspective of user services. *The Journal of Academic Librarianship*, 45(1), 22-30. DOI:10.1016/j.acalib.2018.11.012
- Mehta, D., & Wang, X. (2020). COVID-19 and digital library services—a case study of a university library. *Digital library perspectives*, 36(4), 351-363. <https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0030>
- Muthuvennila, S., & Kannan, P. (2020). User Satisfaction with Library Information Resources and Services: Improvement and Innovation of Effective Activities of Research Scholars. In *Challenges and Opportunities of Open Educational Resources Management* (pp. 81-102). IGI Global. DOI: 10.4018/978-1-7998-8051-6.ch057
- Najafgholinejad, A., & Shakeri, S. (2021). University Libraries Reaction to Covid-19 Pandemic: The Foremost Central Libraries in Iran. *International Journal of Digital Content Management*, 2(2), 85-97. DOI: <https://doi.org/10.22054/dcm.2021.13066>



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۱۹

رضایت کاربران از  
خدمات کتابخانه  
دیجیتالی ...



- Ogunbodede, K. F., ODEWUSI, O., IDUBOR, I., & ONIOVOSA, O. (2020). Evaluation of User's Satisfaction of Information Resources and Services in St. Albert the Great Major Seminary School Library, Ogun Sate, Nigeria.
- Panda, S. K., Bhatt, A., Vijaykumar, M., & Singh, R. P. (2021). Continuing of Library Services During the Covid-19 Outbreak in Indian Academic and Research Libraries: A Survey. *Library Philosophy and Practice*, 1-16.
- Rafiq, M., Batool, S. H., Ali, A. F., & Ullah, M. (2021). University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(1), 102280. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102280>
- Raisi, P. & Ezzat, E. (2016). the level of satisfaction of users of the central library of Iran University of Medical Sciences in relation to the available resources and services provided in 2015, *Librarianship and Information*, 10(1), 123-14.
- Rosman, M. R. M., Ismail, M. N., Masrek, M. N., Branch, K., & Campus, M. (2019). Investigating the determinant and impact of digital library engagement: a conceptual framework. *Journal of Digital Information Management*, 17(4), 215. DOI:10.6025/JDIM/2019/17/4/214-226
- Soltani-Nejad, N., Taheri-Azad, F., Zarei-Maram, N., & Saberi, M. K. (2020). Developing a model to identify the antecedents and consequences of user satisfaction with digital libraries. *Aslib Journal of Information Management*, 72(6), 979-997. DOI:10.1108/AJIM-04-2020-0099
- Tsekea, S., & Chigwada, J. P. (2021). COVID-19: strategies for positioning the university library in support of e-learning. *Digital Library Perspectives*, 37(1), 54-64. DOI:10.1108/DLP-06-2020-0058
- Wang, S. W. (2017). Information civilization and library development trend. *Journal of Library Science in China*, 43(5), 4-20.
- Xu, F. & Du, J. T. (2018). Factors influencing users' satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities. *Computers in Human Behavior*, 83, 64-72 DOI:10.1016/j.chb.2018.01.029



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۲۰

دوره ۳، شماره ۱

پیاپی ۷