

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه قم

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

پایان نامه دوره کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی

**عنوان**

# **بررسی شیوه‌های بسط پرسش در رفتار جستجوی اطلاعاتی کاربران در موتورهای جستجو:**

مطالعه در میان دانشجویان تحصیلات تکمیلی علوم کتابداری و اطلاع رسانی  
دانشگاه‌های سراسری شهر تهران

**استاد راهنما**

**دکتر امیر غائبی**

**استاد مشاور**

**نرگس خالقی**

**نگارنده**

**سیده زهرا طباطبایی جعفری**

شهریور ۹۰

## تقدیم به:

**پدرم**، که همواره حامی من است و هستی‌ام را مدیون اویم

و به

**مادرم**، که اگر توشه‌ای از دانش و آگاهی در چنته‌ی ماست،

حاصل رنج‌ها

بردباری‌ها

و فداکاری‌های اوست

و به

**برادر و خواهرهایم**، که همیشه پشتیبان و یاور من بوده‌اند.

## تشکر و قدردانی

حمد و سپاس خدای را که توفیق کسب دانش و معرفت را به ما عطا فرمود. بر خود لازم می‌دانم از تمامی اساتید بزرگوار، به ویژه اساتید دوره کارشناسی ارشد که در طول سالیان گذشته مرا در تحصیل علم و معرفت و فضائل اخلاقی یاری نموده‌اند، تقدیر و تشکر نمایم. از استاد گرامی و بزرگوار جناب آقای دکتر امیر غائبی که راهنمایی اینجانب را در انجام تحقیق، پژوهش و نگارش این پایان‌نامه تقبل نموده‌اند، نهایت تشکر و سپاسگزاری را دارم. از سرکار خانم نرگس خالقی به عنوان مشاور که با راهنمایی خود مرا مورد لطف قرار داده‌اند، کمال تشکر را دارم.

از جناب آقای دکتر هویدا استاد بزرگ و فرزانه، و افتخار ایران زمین، که همواره با حوصله فراوان و روی گشاده پاسخگوی پرسش‌های بنده بوده و در فعالیت‌های حرفه‌ای به عنوان پشتیبان و راهنمایی بزرگ ایفای نقش نموده‌اند و هیچگاه به خواهش‌هایم نه نگفته‌اند و مشوق همیشگی من در فعالیت‌های علمی بوده‌اند، کمال تشکر و قدردانی دارم. بدون تردید هر موفقیتی را که تاکنون به دست آورده‌ام، و در آینده کسب نمایم، مرهون محبت‌های ایشان است.

## چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی شیوه‌های بسط پرسش در رفتار جستجوی اطلاعاتی کاربران در موتورهای جستجو است. رویکرد پژوهش حاضر فراروش کمی است. از نظر هدف، روش پژوهش از نوع کاربردی و از نظر کنترل متغیرها و گردآوری داده‌ها، از نوع پیمایشی-توصیفی است. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه که شامل ۴ بخش و ۵۲ سوال بود، استفاده شده است. برای تحلیل داده از تکنیک‌های آماری اعم از توصیفی و تکنیک‌های تحلیل آماری استفاده شده است. جامعه آماری، تعداد ۷۳ نفر از دانشجویان کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه‌های سراسری الزهراء، علامه طباطبایی، تربیت مدرس، تهران، علوم پزشکی تهران سابق در نوبت روزانه و شبانه ورودی ۱۳۸۸ هستند. نتایج پژوهش نشان داد که کاربران برای نزدیک شدن به مرتبط‌ترین اطلاعات، بسط پرسش را در چند مرحله انجام می‌دهند که شامل تعیین انتخاب موتور جستجو، زبان جستجو، روش جستجو، تعیین استراتژی جستجو، تدوین فرمول اولیه جستجو و فرمول بندی مجدد جستجو است. ۹۵ درصد دانشجویان از موتور جستجوی گوگل و ۶۹/۵ درصد از دانشجویان از زبان فارسی به عنوان اولویت اول استفاده می‌کنند. دانشجویان بیشترین تمایل را در استفاده از جستجوی کلیدواژه‌ای و کمترین تمایل را در استفاده از جستجوی کلیدواژه‌ای ترکیبی با استفاده از قابلیت‌های جستجو دارند. دانشجویان بیشترین تمایل را در استفاده از راهبرد *successive fractions* و کمترین تمایل را در استفاده از راهبرد *lowest postings facet* دارند. در مورد تدوین فرمول اولیه جستجو، نتایج نشان داد که ۵۲/۲ درصد از دانشجویان از اصطلاحنامه و ۶۸/۸ درصد دانشجویان تنها بر اساس عبارت اولیه پرسش، به تدوین فرمول اولیه پرسش می‌پردازند. با تهیه میانگین از کل نتایج به دست آمده، ۶۴/۵ درصد دانشجویان به فرمول بندی مجدد پرسششان می‌پردازند. در نهایت نتایج نشان داد بین رفتار جستجوی اطلاعاتی کاربران، با بسط پرسش آنها در موتورهای جستجو ارتباط وجود دارد.

**کلمات کلیدی:** بسط پرسش، دانشجویان کارشناسی ارشد، دانشگاه‌ها، شهر تهران، رفتار جستجوی اطلاعات،

موتور جستجو

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	<b>فصل اول: کلیات پژوهش</b>
۲	۱-۱. مقدمه.....
۴	۲-۱. بیان مساله.....
۷	۳-۱. اهداف پژوهش.....
۷	۴-۱. اهمیت و ضرورت پژوهش.....
۸	۵-۱. پرسش های پژوهش.....
۹	۶-۱. تعاریف عملیاتی.....
	<b>فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش</b>
۱۳	الف) مبانی نظری.....
۱۴	۱-۲. مقدمه.....
۱۵	۲-۲. مدل های اطلاع یابی.....
۱۷	۳-۲. مدل های اطلاع جویی در وب.....
۱۷	۱-۳-۲. مدل دانه چینی بیس.....
۲۲	۲-۳-۲. مدل اطلاع یابی الیس.....
۲۴	۳-۳-۲. مدل اطلاع جویی چو.....
۳۲	۴-۳-۲. مدل مهو و تیو.....
۳۸	۵-۳-۲. مدل لوبر و کریستیا.....
۴۹	۴-۲. فرمول بندی و بسط پرسش.....
۶۶	۵-۲. منابع انتخاب اصطلاح.....
۶۸	۶-۲. روش انتخاب اصطلاحات.....
۶۹	۷-۲. راهبرد جستجو.....
۷۶	۸-۲. تاکتیک ها، حرکات و اکتشافات جستجو.....
۸۴	ب) پیشینه پژوهش.....
۸۴	۱-۹-۲. پیشینه در ایران.....
۹۳	۲-۹-۲. پیشینه در خارج.....

### فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۱-۳	مقدمه	۱۰۳
۲-۳	روش پژوهش	۱۰۳
۳-۳	جامعه پژوهش	۱۰۳
۴-۳	جامعه آماری پژوهش	۱۰۵
۵-۳	روش و ابزار گردآوری داده ها	۱۰۵
۶-۳	چگونگی تدوین پرسشنامه	۱۰۵
۷-۳	روایی ابزار گردآوری داده ها	۱۰۸
۸-۳	پایایی ابزار گردآوری داده ها	۱۰۹
۹-۳	متغیرهای پژوهش	۱۱۰
۱۰-۳	روش های آماری تجزیه و تحلیل داده ها پژوهش	۱۱۰
۱۱-۳	محدودیت های پژوهش	۱۱۰

### فصل چهارم: یافته های پژوهش

۱-۴	مقدمه	۱۱۲
۲-۴	توصیف جامعه آماری	۱۱۲
۱-۲-۴	یافته های توصیفی مشخصات فردی	۱۱۲
۲-۲-۴	یافته های توصیفی اولویت های جستجو	۱۱۴
۳-۲-۴	یافته های توصیفی روش های جستجو	۱۱۶
۴-۲-۴	یافته های توصیفی انتخاب منبع اصطلاح برای تدوین فرمول جستجو	۱۱۸
۵-۲-۴	یافته های توصیفی انتخاب راهبرد جستجو برای تدوین فرمول جستجو	۱۲۰
۶-۲-۴	یافته های توصیفی استفاده از کمک پیشنهادی توسط سیستم	۱۲۶
۷-۲-۴	یافته های توصیفی فرمول بندی مجدد (بسط پرسش)	۱۲۷

### فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها

۱-۵	مقدمه	۱۳۳
۲-۵	خلاصه پژوهش	۱۳۳
۳-۵	پاسخ به سوال های پژوهش	۱۳۳
۴-۵	پیشنهادها	۱۳۸
۱-۴-۵	پیشنهادهای برخاسته از پژوهش	۱۳۸
۲-۴-۵	پیشنهادهایی برای پژوهش های آینده	۱۳۹

۱۴۱	..... منابع
۱۵۷	..... پیوست ۱



## فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲. رفتار اطلاع یابی و حرکت های وب	۲۶
جدول ۲-۲. سبک های کاوش مرحله به مرحله (مرور کردن) آگولار	۲۸
جدول ۳-۲. حالتها و حرکات اطلاع یابی در وب (مدل چو و شاگردانش)	۳۱
جدول ۴-۲. سبک های رفتاری و حرکت های اطلاع یابی روی وب	۳۱
جدول ۵-۲. مدل انگیزه، توانایی و فرصت (مانو)	۴۴
جدول ۶-۲. مدل فرایند اطلاع یابی لوبر و کریستا	۴۵
جدول ۷-۲. بیان شبه ریاضیاتی از مدل ناوبری اینترنتی لوبر و کریستا	۴۸
جدول ۸-۲. تاکتیک های فرمول بندی جستجو و تاکتیک های اصطلاح بیس	۷۹
جدول ۹-۲. ۱۸ حرکت عملگرا و ۱۲ حرکت مفهومی فیدل	۸۲
جدول ۱-۳. نمونه سوالات بخش اول پرسشنامه شامل مشخصات فردی و اطلاعات مرتبط با جستجو	۱۰۵
جدول ۲-۳. نمونه سوالات بخش دوم پرسشنامه شامل روش های جستجو	۱۰۶
جدول ۳-۳. نمونه سوالات بخش سوم پرسشنامه شامل تدوین فرمول اولیه پرسش	۱۰۶
جدول ۴-۳. نمونه سوالات بخش سوم پرسشنامه شامل انواع راهبردهای بکار رفته در جستجو	۱۰۷
جدول ۵-۳. سوالات بخش سوم مربوط به ذخیره کردن و به کار گرفتن مجدد فرمول پرسش	۱۰۷
جدول ۶-۳. سوالات بخش چهارم مربوط به تاکتیک های گسترده موضوع	۱۰۸
جدول ۷-۳. سوالات بخش چهارم مربوط به تاکتیک های خاص کردن موضوع	۱۰۸
جدول ۱-۴. توزیع فراوانی جنسیت دانشجویان کارشناسی ارشد کتابداری	۱۱۲
جدول ۲-۴. توزیع فراوانی دانشگاه محل تحصیل دانشجویان کارشناسی ارشد کتابداری	۱۱۳
جدول ۳-۴. توزیع فراوانی و درصد اولویت استفاده از موتورهای جستجو توسط دانشجویان کارشناسی ارشد	۱۱۴
جدول ۴-۴. توزیع فراوانی و درصد اولویت استفاده از زبان توسط دانشجویان کارشناسی ارشد کتابداری	۱۱۴
جدول ۵-۴. توزیع فراوانی، میانگین رتبه ای و درصد استفاده از روش های جستجو بر اساس مقیاس لیکرت	۱۱۵
جدول ۶-۴. توزیع فراوانی، میانگین رتبه ای و درصد منابع انتخاب اصطلاح بر اساس مقیاس لیکرت	۱۱۶
جدول ۷-۴. فراوانی، میانگین رتبه ای و درصد استفاده از راهبرد <b>building block</b> بر اساس مقیاس لیکرت	۱۱۸
جدول ۸-۴. فراوانی، میانگین رتبه ای و درصد استفاده از راهبرد <b>citation pearl growing</b>	۱۲۰

- ۱۲۱ ..... بر اساس مقیاس لیکرت. ....  
 جدول ۹-۴. فراوانی، میانگین رتبه‌ای و درصد استفاده از راهبرد **Brief search** بر اساس مقیاس لیکرت
- ۱۲۲ .....  
 جدول ۱۰-۴. فراوانی، میانگین رتبه‌ای و درصد استفاده از راهبرد **successive fractions** بر اساس
- ۱۲۳ ..... مقیاس لیکرت. ....  
 جدول ۱۱-۴. فراوانی، میانگین رتبه‌ای و درصد استفاده از راهبرد **most specific facet first** بر اساس
- ۱۲۳ ..... مقیاس لیکرت. ....  
 جدول ۱۲-۴. توزیع فراوانی و درصد؛ میانگین و درصد استفاده از راهبرد **lowest postings facet first**
- ۱۲۴ ..... بر اساس مقیاس لیکرت. ....
- ۱۲۵ ..... جدول ۱۳-۴. میانگین و درصد استفاده از راهبردهای جستجو بر اساس مقیاس لیکرت. ....  
 جدول ۱۴-۴. توزیع فراوانی و درصد؛ میانگین و درصد استفاده دانشجویان کارشناسی ارشد کتابداری از
- ۱۲۶ ..... کمک پیشنهادی توسط سیستم بر اساس مقیاس لیکرت. ....  
 جدول ۱۵-۴. توزیع فراوانی؛ میانگین و درصد استفاده دانشجویان کارشناسی ارشد کتابداری از تاکتیک‌های
- ۱۲۷ ..... خاص کردن نتایج جستجو بر اساس مقیاس لیکرت. ....  
 جدول ۱۶-۴. توزیع فراوانی؛ میانگین و درصد استفاده دانشجویان کارشناسی ارشد کتابداری از تاکتیک‌های
- ۱۲۹ ..... گسترش نتایج جستجو بر اساس مقیاس لیکرت. ....

## فهرست اشکال

عنوان	صفحه
شکل ۱-۲. ارتباط مفهومی رفتار اطلاعاتی، رفتار اطلاع‌یابی و رفتار اطلاع‌جویی.....	۱۶
شکل ۲-۲. مدل سنتی بازیابی اطلاعات.....	۱۸
شکل ۳-۲. یک جستجوی دانه‌چینی، استنتاجی.....	۲۰
شکل ۴-۲. مفهوم جستجوی دانه‌چینی.....	۲۱
شکل ۵-۲. مراحل رفتار اطلاع‌یابی علمی دانشمندان علوم اجتماعی.....	۳۶
شکل ۶-۲. مدل فرایند اطلاع‌یابی چو.....	۴۲
شکل ۷-۲. مدل ناوبری الیس شامل گام‌هایی برای مراحل مرور، ارزیابی و عمل کردن.....	۴۳
شکل ۸-۲. مدل لوپر و کریستا.....	۴۷
شکل ۹-۲. فرایند فرمول بندی پرسش - مدل کلی.....	۵۵
شکل ۱۰-۲. بسط پرسش: شیوه‌ها و منابع.....	۵۷
شکل ۱۱-۲. فرمول‌بندی کاملا خودکار.....	۵۸
شکل ۱۲-۲. فرمول بندی پرسش مفهومی.....	۵۹
شکل ۱۳-۲. فرمول بندی مجدد پرسش.....	۶۱
شکل ۱۴-۲. کمکی که توسط سیستم فراهم شده در فرمول بندی پرسش تعاملی.....	۶۴
شکل ۱۵-۲. طبقه بندی منابع انتخاب اصطلاح و بسط پرسش.....	۶۷
شکل ۱۶-۲. راهبرد building block.....	۷۲
شکل ۱۷-۲. مراحل راهبرد جستجوی building block.....	۷۳
شکل ۱۸-۲. راهبرد citation pearl growing.....	۷۴
شکل ۱۹-۲. ساختار راهبرد citation pearl growing.....	۷۴
شکل ۲۰-۲. راهبرد successive fractions.....	۷۵
شکل ۲۱-۲. راهبرد specific facet first Most.....	۷۵
شکل ۲۲-۲. راهبرد lowest postings facet first.....	۷۶
شکل ۲۳-۲. رابطه‌ی تاکتیک‌ها و راهبرد جستجو.....	۷۷
شکل ۲۴-۲. رابطه‌ی راهبرد، تاکتیک و حرکات جستجو.....	۷۷
شکل ۱-۴. رتبه بندی روش‌های جستجو بر اساس مقیاس لیکرت.....	۱۱۷
شکل ۲-۴. رتبه بندی منابع انتخاب اصطلاح بر اساس مقیاس لیکرت.....	۱۱۹
شکل ۳-۴. رتبه بندی استفاده از راهبردهای جستجو بر اساس مقیاس لیکرت.....	۱۲۵
شکل ۴-۴. رتبه بندی استفاده دانشجویان کارشناسی ارشد از تاکتیک‌های خاص کردن نتایج.....	۱۲۸

شکل ۴-۵. رتبه بندی استفاده دانشجویان کارشناسی ارشد کتابداری از تاکتیک‌های گسترش دادن نتایج

جستجو ..... ۱۳۰

# فصل اول

## کلیات پژوهش

## ۱-۱. مقدمه

بازیابی اطلاعات در وب جهان گستر توسط ابزارهای جست و جو از جمله موتورهای جستجو، راهنماهای موضوعی و ابرموتورها صورت می پذیرد. ضرورت دارد که هر پژوهشگر به منظور به حداقل رساندن زمان جست و جو و دستیابی هر چه اصولی تر به اطلاعات، با اصول و روش های جست و جو آشنا شده و آنها را در زمینه ی کاری خود به کار بندد. بنابراین، با توجه به افزایش روزافزون میزان اطلاعات در وب و گرایش دانشجویان به آن به ویژه دوره های کارشناسی ارشد و دکتری، دانشجویان باید در استفاده از ابزارهای جست و جوی وب و وضعیت بازیابی اطلاعات درک درستی داشته باشند (حبیبی، ۱۳۸۶)، لذا باید به بررسی رفتار جست و جوی اطلاعاتی این گروه از دانشجویان به عنوان جامعه ای که در طول تحصیل با ابزارهای جست و جوی وب و وضعیت بازیابی اطلاعات به طور علمی در تمام دوران تحصیل آشنا شده اند، پرداخت.

موضوع رفتار اطلاع یابی برای نخستین بار در سال ۱۹۴۸ در کنفرانس اطلاعات علمی انجمن سلطنتی انگلستان مطرح شد. در این کنفرانس مطالعاتی درباره نحوه استفاده کاربران از اطلاعات ارائه شد که آغازگر رویکرد جدیدی در مطالعه رفتار اطلاع یابی انسان شد. ده سال بعد، در کنفرانس بین المللی اطلاعات علمی در واشنگتن، مطالعات رفتار اطلاع یابی پیگیری شد. عمده-ی مطالعات انجام شده در فاصله سال های ۱۹۴۸ تا ۱۹۶۵ به بررسی نیازهای اطلاعاتی اختصاص یافت (کامران؛ رضایی شریف آبادی، ۱۳۸۸). در پی این گرایش ها و تمرکز مطالعات بر نیازهای اطلاعاتی کاربران، بحث جدیدی مبنی بر تفاوت های نیازهای کاربران گروه های مختلف شکل گرفت و تحقیقاتی با هدف مقایسه این مقوله آغاز شد. در سال ۱۹۶۲ موت<sup>۱</sup> به بررسی نیازها و رفتار اطلاع یابی سه گروه از دانشمندان موسسه تحقیقاتی شل پرداخت. یافته های او در این پژوهش نشانگر تفاوت میان نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاعاتی میان کاربران و ارتباط آن با رشته تخصصی، سازمان یا محیط شغلی و شخصیت افراد بود، تحقیقات پالمر در اواخر دهه ی ۱۹۸۰ یافته های موت را تایید کرد (کامران؛ رضایی شریف آبادی، ۱۳۸۸) نتایج پژوهش وی نشان داد که

---

<sup>1</sup> Mote

رشته تخصصی، سازمان یا محیط شغلی و شخصیت، بر رفتار اطلاعاتیابی مؤثر است (نوکاریزی؛ داورپناه، ۱۳۸۵).

در اواسط دهه ۱۹۸۰، در پاسخ به ابراز نیاز به تمرکز بیشتر بر کاربران به جای نظام دسترسی به اطلاعات، حوزه رفتار اطلاعاتیابی تغییر عمده‌ای را هم در مفهوم آفرینی و هم در طراحی پژوهش‌ها تجربه کرد. (نوکاریزی؛ داورپناه، ۱۳۸۵). در نتیجه مطالعاتی با هدف کشف اطلاعاتی درباره‌ی رفتار جستجوی اطلاعات افراد و گروه‌های مختلف و نیز طراحی نظام‌ها و خدمات تسهیل کننده این رفتارها آغاز شد. از میان شاخصه‌های مهم این دوره می‌توان به تغییر در شیوه‌ی پژوهش اشاره کرد. (کامران؛ رضایی شریف آبادی، ۱۳۸۸).

مطالعات نشان می‌دهد، ادعاها درباره‌ی بررسی ساختار سیستم‌های بازیابی اطلاعات در زمان‌های متفاوت انجام شده و به اثبات رسیده است (والفریم و دیگران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱؛ سیلوراستاین و دیگران<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹) اما بررسی رفتار جستجوی اطلاعاتی کاربران که در وب دائم در حال تغییر است، با توجه به اینکه بررسی آن مشکل است، کمتر مورد پژوهش قرار گرفته است (بار-آیلن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳). از طرف دیگر، در مدل سنتی بازیابی اطلاعات، عبارت پرسش<sup>۴</sup> به عنوان یک واحد منحصربه فرد و درک یکباره از مسئله تلقی می‌شود. در حالی که در زندگی واقعی که منابع دستی جستجو می‌شود، کاربران ممکن است فقط با یک خصیصه از موضوع گسترده تر، و یا فقط با یک مدرک مرتبط، و یا از میان تنوعی از منابع جستجو را شروع کنند و ادامه دهند. هر قسمت جدیدی از اطلاعات آنها را با عقاید و راهنمایی‌های جدیدی برای ادامه دادن مواجه می‌کند، نهایتاً، درک جدیدی از عبارت پرسش ایجاد می‌شود. در هر مرحله‌ای آنها اصطلاحات جستجوی استفاده شده را فقط برای کسب یک تطبیق بهتر برای یک عبارت پرسش واحد اصلاح نمی‌کنند؛ بلکه عبارت پرسش خودش (همچنین اصطلاحات جستجوی استفاده شده) دائماً، در کل یا قسمتی از آن تغییر می‌کند. علاوه بر این، در هر مرحله، با هر درک متفاوتی از عبارت پرسش، کاربر ممکن است اطلاعات و منابع مفید را تعیین کند. به عبارت دیگر، عبارت پرسش نه تنها بوسیله‌ی

---

<sup>1</sup> Wolfram et al

<sup>2</sup> Silverstein et al.,

<sup>3</sup> Bar-Ilan

<sup>4</sup> Query

مجموعه‌ی بازیابی نهایی منحصر به فرد، بلکه به وسیله‌ی یک سری از منابع فردی<sup>۱</sup> انتخاب شده و تکه‌های اطلاعاتی، در هر مرحله از جستجوی همواره در حال اصلاح است. مادامی که مدل سنتی بر تفکر علوم اطلاع‌رسانی چیره می‌باشد، خلاقیت طراحان سیستم‌های بازیابی اطلاعات در توسعه‌ی سیستم‌ها که واقعا با عملکردها و نیازهای کاربران مواجه است، را محدود خواهد کرد (بیتس، ۱۹۹۳). پس باید به این مطالعه پردازیم که مردم چطور اطلاعات را از جمله در محل کار یا زندگی هر روزشان در زمینه‌های مختلف جستجو می‌کنند (پتیگرو؛ فیدل و بریوس، ۲۰۰۱) و از آنجا که موتورهای جستجو به عنوان محبوب‌ترین سیستم بازیابی اطلاعات برای جستجو در اینترنت و وب جهان‌گستر هستند، جستجو در این سیستم بازیابی اطلاعات مورد بررسی قرار می‌گیرد (پاتیتانگ‌هو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵؛ آسمی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵).

## ۲-۱. بیان مساله

بازیابی اطلاعات یک پدیده‌ی اساسی برای رفتار اطلاعاتی بشر است (ریوفن<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸). اطلاع‌یابی برای یک کار پیچیده، فرایندی از جستجوهای متوالی است. بنابراین، برای درک اطلاع‌جویی، نیازمند تحلیل‌هایی از جستجوهای متوالی در طی یک فرایند کاری می‌باشیم (واکاری و دیگران، ۲۰۰۳).

فرایند اطلاع‌جویی گردشی است، اما می‌تواند در این اجزا شکسته شود: نوع اطلاعاتی که مورد نیاز است و جستجو می‌شود، فرایند فرمول‌بندی جستجو که شامل انتخاب اصطلاحات جستجو و انتخاب عملگرهای جستجو، انتخاب راهبردهای جستجو، تاکتیک‌های جستجو، استفاده از ابزارهای پشتیبان جستجو و ربط و سودمندی قضاوت‌ها در خصوص اطلاعات پیدا شده (واکاری، ۲۰۰۲)

در مطالعه دیگری فرایند جستجو را به چهار مرحله تقسیم می‌شود: فرمول‌بندی<sup>۵</sup>، آنچه که قبل از اینکه کاربر شروع به جستجو کند، اتفاق می‌افتد، فعالیت، شروع جستجو، مرور نتایج: کاربر

---

<sup>1</sup> Individual

<sup>2</sup> patitungkho

<sup>3</sup> Asemi

<sup>4</sup> Ruthven, Ian

<sup>5</sup> Query Formulation



نتایج جستجو را می‌بیند و اصلاح، آنچه بعد از مرور نتایج و قبل از اینکه کاربر به فرمول‌بندی نیاز اطلاعاتی مشابه برگردد، اتفاق می‌افتد (اشنایدرمن<sup>۱</sup> و دیگران، ۱۹۹۷)

از نظر ترهوفستد<sup>۲</sup> هم، الگوی بازیابی اطلاعات با یک فرد یا شرکت دارای یک نیاز اطلاعاتی شروع می‌شود که می‌خواهد آن را تأمین کند. سپس فرمول‌بندی این نیاز منجر به درخواست اطلاعاتی می‌شود. درخواست اطلاعاتی به خوبی هر چه ممکن باید بیانگر نیاز اطلاعاتی باشد. سپس درخواست اطلاعاتی به یک سیستم خودکار، یا یک میانجی بشری فرستاده می‌شود، که سعی دارد تا درخواست اطلاعاتی را با استفاده از اطلاعات ذخیره شده در سیستم تأمین کند. در خاتمه، درخواست اطلاعاتی با ویژگی‌های موضوعات اطلاعاتی که در پایگاه اطلاعات موجود هستند، تطبیق پیدا می‌کند (ترهوفستد و دیگران، ۱۹۹۶).

از طرف دیگر، یک پرسش، ورودی تولید شده‌ی کاربر در یک سیستم بازیابی اطلاعات می‌باشد. بنابراین هدف کاربر و سیستم مشابه است و آن کسب منابع مرتبط می‌باشد. میدو، بویسی و کرافت<sup>۳</sup> (۲۰۰۰، ص ۳۱۳) بیان می‌دارند که اگر بسط پرسش<sup>۴</sup> به عنوان بخشی از یک سیستم بازیابی اطلاعات در نظر گرفته نشود بنابراین ضعف عملکرد کاربر در درک نیاز اطلاعاتی‌اش یا در توضیح نیازش به یک میانجی را داریم، یا ضعف عملکرد میانجی را در ترجمه کردن نیاز اطلاعاتی به زبان پرسش و یا ضعف عملکرد سیستم بازیابی اطلاعات را داریم، بنابراین فرمول‌بندی پرسش جز اساسی و جدایی‌ناپذیر فرایند جستجوی اطلاعات در سیستم‌های بازیابی اطلاعات می‌باشد.

از مطالعات فوق می‌توان نتیجه گرفت که فرمول‌بندی پرسش جز اساسی و جدایی‌ناپذیر فرایند جستجوی اطلاعات در سیستم‌های بازیابی اطلاعات می‌باشد. فرمول‌بندی پرسش یک جز کلیدی فرایند دسترسی به اطلاعات است (بیتس، ۱۹۸۶؛ وچولدر، ۲۰۱۱) و امری مشکل است (ترهوفستد، پروپر و واندرواید، ۱۹۹۶؛ وچولدر، ۲۰۱۱).

دشواری فرمول‌بندی پرسش، یک مانع برای پیشرفت بهینه‌سازانه برای سیستم‌های بازیابی اطلاعات است. اگر دانشجویان کارشناسی ارشد به تنهایی پرسش‌هایشان را بتوانند بهتر فرمول‌بندی کنند، لذا سیستم‌های بازیابی اطلاعات می‌توانند عملکرد بهتری برای ارائه‌ی مدارک مرتبط

---

<sup>1</sup> Schneiderman, B., Byrd, D., & Croft, W. B.

<sup>2</sup> Ter Hofstede, A.H.M., H.A. Proper, and Th.P. van der Weide

<sup>3</sup> Meadow, Boyce, & Kraft

<sup>4</sup> Query Expansion

انجام دهند. فرمول‌بندی (هنگامی که قبل از جستجو اتفاق بیافتد) پیچیده‌ترین مرحله‌ای است که در آن چندین نوع تصمیم گرفته می‌شود که هر یک به نوبه خود ممکن است پیچیده باشد. (اشنایدرمن، برید و کرافت، ۱۹۹۷). این تصمیمات دو عنصر کلیدی است که برای فرمول‌بندی و بسط پرسش، به هر شیوه‌ای که باشد، لازم است یکی منبع انتخاب اصطلاحات برای بسط پرسش می‌باشد و دیگری روش و مهارت‌هایی است که دانشجویان کارشناسی ارشد جهت انتخاب اصطلاحات برای بسط عبارت پرسش به کار می‌گیرند (افدیمی ایدیس، ۱۹۹۶).

این مهارت‌ها شامل روش جستجوی اطلاعات، منابع انتخاب اصطلاح جهت بهبود عبارت پرسش، روش انتخاب اصطلاحات که شامل راهبردهای جستجو (عبارتند از راهبرد **building block**، راهبرد **citation pearl growing**، راهبرد **Brief search**، راهبرد **successive fractions**، راهبرد **most specific facet first** و راهبرد **lowest postings facet first**) و تاکتیک‌هایی (گسترش نتایج جستجو و تاکتیک‌های خاص کردن نتایج جستجو) می‌باشد که می‌تواند توسط دانشجویان کارشناسی ارشد کتابداری در فرایند جستجو در سیستم‌های بازیابی اطلاعاتی دستی یا خودکار استفاده شود (بیتس، ۱۹۸۱).

از آنجایی که درک و شناخت فرایند جست‌وجوی اطلاعات از اهداف اساسی علم اطلاع‌رسانی است و اهمیت آن تا بدان حدی است که از آن با نام "فرایند تبدیل اطلاعات به دانش" یاد می‌کنند، بنابراین جستجو، بازیابی، و استفاده از اطلاعات در کانون مطالعات کتابداری و اطلاع‌رسانی قرار می‌گیرد. کارکردهای کتابخانه که به تدبیر انسان برای پاسخگویی به نیازهای او صورت می‌پذیرد، از طریق جست‌وجوی اطلاعات محقق می‌شود (کشاورز، ۱۳۸۵). از آنجایی که عبارت پرسش پس از بسط پرسش، به یک سیستم بازیابی اطلاعات، یا یک میانجی بشری (از جمله کتابداران) فرستاده می‌شود، تا عبارت پرسش را با استفاده از اطلاعات ذخیره شده در سیستم تامین کند (ترهوفستد و دیگران، ۱۹۹۶)، به این منظور این پژوهش شکل گرفت.

در این پژوهش سعی بر آن است تا در بین دانشجویان کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی ورودی سال ۸۸ از دانشگاه‌های الزهراء، تهران، مدرس، علامه، علوم پزشکی تهران و علوم پزشکی ایران شیوه‌های بسط پرسش که شامل منبع انتخاب اصطلاحات برای بسط پرسش و روش و مهارت‌هایی که دانشجویان کارشناسی ارشد جهت انتخاب اصطلاحات برای بسط عبارت پرسش به کار می‌گیرند مورد بررسی قرار گیرد.

همچنین میزان مهارت‌های آن‌ها به عنوان جامعه‌ای که در طول تحصیل با ابزارهای جست-وجوی وب و وضعیت بازیابی اطلاعات به طور علمی آشنا شده‌اند، در جهت رویکردهای اصلی فرمول‌بندی ویسپ پرسش که شامل روش جستجوی اطلاعات، منابع انتخاب اصطلاح جهت بهبود عبارت پرسش، روش انتخاب اصطلاحات که شامل راهبردها و تاکتیکهایی مورد استفاده دانشجویان کارشناسی ارشد در سیستم‌های اطلاعاتی دستی یا خودکار بررسی شود.

### ۱-۳. اهداف پژوهش

هدف اصلی پژوهش بررسی شیوه‌های بسط پرسش در رفتار جستجوی اطلاعاتی دانشجویان کارشناسی ارشد کتابداری دانشگاه‌های سراسری الزهراء، علامه طباطبایی، تربیت مدرس، تهران، علوم پزشکی تهران و علوم پزشکی ایران در موتورهای جستجو است. همچنین مشخص شود دانشجویان کارشناسی ارشد کتابداری این دانشگاه‌ها در شیوه‌های بسط پرسش اعم از روش جستجوی اطلاعات، منابع انتخاب اصطلاح، فرمول‌بندی اولیه که شامل انتخاب راهبردهای جستجو (عبارتند از راهبرد *building block*، راهبرد *citation pearl*، *growing*، راهبرد *Brief search*، راهبرد *successive fractions*، راهبرد *most specific facet first* و راهبرد *lowest postings facet first*) می‌باشد، تا چه اندازه‌ای مهارت دارند.

در ادامه میزان مهارت دانشجویان کارشناسی ارشد کتابداری این دانشگاه‌ها در فرمول‌بندی مجدد پرسش که شامل تاکتیکهای گسترش نتایج جستجو و تاکتیکهای خاص کردن نتایج جستجو است، بررسی شود.

### ۱-۴. اهمیت و ضرورت پژوهش

فرمول‌بندی، فکر کردن، توسعه دادن یک ادراک، و گسترش دادن و تعریف کردن یک موضوع مربوط به اطلاعات مواجه شده در یک جستجو است. فرمول‌بندی پرسش یک اندیشه‌ی متمرکز یا راهنما یک نقطه‌ی اساسی بحرانی در جستجو است وقتی که یک موضوع عام روشن‌تر می‌شود و یک جنبه فکری خاص تشکیل می‌شود در نتیجه کاربر از عدم قطعیت به سمت فهمیدن حرکت می‌کند (کالتائو، ۲۰۰۴، ص ۹۴).

فرمول‌بندی پرسش مرحله‌ای از فرایند دسترسی به اطلاعات است که در آن یک جستجوگر اطلاعات یک نیاز اطلاعاتی را به یک پرسش ترجمه می‌کند و پرسش را به یک سیستمی دسترسی اطلاعات مثل یک موتور جستجو یا بانک اطلاعاتی یک کتابخانه منتقل می‌کند. سیستم برخی محاسبات برای تطبیق پرسش با مدارک را انجام می‌دهد تا احتمالاً با پرسش ارتباط برقرار کند و سپس یک لیست از مدارک مرتبط رتبه‌بندی شده به جستجوگر برمی‌گرداند (وچولدر، ۲۰۱۱).

فرمول‌بندی پرسش جز اساسی و جدایی‌ناپذیر فرایند جستجوی اطلاعات در سیستم‌های بازیابی اطلاعات می‌باشد و یک جز کلیدی فرایند دسترسی به اطلاعات است (بیتس، ۱۹۸۶؛ وچولدر، ۲۰۱۱) به حدی که دشواری فرمول‌بندی پرسش یک مانع، برای پیشرفت بهینه‌سازانه برای سیستم‌های قابل اجرا است. چرا که اگر دانشجویان کارشناسی ارشد کتابداری به تنهایی پرسش‌هایشان را بتوانند بهتر فرمول‌بندی کنند، لذا طراحان سیستم‌های بازیابی اطلاعات می‌توانند از تمرکز بر روی کاربر به تمرکز بر روی سیستم بازیابی اطلاعات حرکت نمایند تا بتوانند مدارک مرتبط با عبارت پرسش به آن‌ها ارائه دهند.

از طرف دیگر با مهارت یافتن دانشجویان کارشناسی ارشد کتابداری در فرمول‌بندی و بسط پرسش، آن‌ها به عنوان یک میانجی بشری می‌توانند، مرتبط‌ترین مدارک را از اطلاعات ذخیره شده در سیستم تامین کنند (ترهوفستد و دیگران، ۱۹۹۶) و به مراجعین خود در کتابخانه‌ها ارائه دهند.

## ۱-۵. پرسش‌های پژوهش

۱. برای نزدیک شدن به مرتبط‌ترین اطلاعات، دانشجویان کارشناسی ارشد کتابداری دانشگاه-های سراسری الزهرا، علامه طباطبایی، تربیت مدرس، تهران، علوم پزشکی تهران و علوم پزشکی ایران به چه روش‌هایی پرسش خود را بسط می‌دهند؟
۲. برای نزدیک شدن به مرتبط‌ترین اطلاعات، دانشجویان کارشناسی ارشد کتابداری دانشگاه-های سراسری الزهرا، علامه طباطبایی، تربیت مدرس، تهران، علوم پزشکی تهران و علوم پزشکی ایران به چه روشی جستجو می‌کنند؟