

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی گرایش مدیریت تحول

عنوان:

نگرش سنجشی استفاده پذیری سیستم جامع  
دانشگاهی گلستان (از دید دانشجویان دانشگاه  
سیستان و بلوچستان)

استاد راهنما:

دکتر حبیب اله دعایی

استاد مشاور:

دکتر نور محمد یعقوبی

تحقیق و نگارش:

محبوبه مجیدی زاده

دی ۱۳۹۲

## بسمه تعالی

این پایان نامه با عنوان "نگرش سنجشی استفاده پذیری سیستم جامع دانشگاهی گلستان (از دید دانشجویان دانشگاه سیستان و بلوچستان)" قسمتی از برنامه آموزشی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی- تحول توسط دانشجو محبوبه مجیدی زاده با راهنمایی استاد پایان نامه، دکتر حبیب اله دعایی تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

(محبوبه مجیدی زاده)

این پایان نامه ..... واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ ..... توسط هیئت داوران بررسی و درجه ..... به آن تعلق گرفت.

تاریخ

امضا

نام و نام خانوادگی

استاد راهنما: دکتر حبیب اله دعایی

استاد مشاور: دکتر نورمحمد یعقوبی

داور ۱:

داور ۲:

نماینده تحصیلات تکمیلی:



### تعهد نامه اصالت اثر

اینجانب محبوبه مجیدی زاده تعهد می نمایم که مطالب مندرج در این پایان نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است طبق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

(کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می باشد)

نام و نام خانوادگی:

امضا:

# تقدیم بہ خانواده می عزیزم

پدری کہ صدایش آہنگ زندگی است

و

مادری کہ چشمانش سرچشمہ محبت است

و

خواهران و برادرانی کہ حضورشان در کنارم، گرمی بخش زندگی است

# سپاسگزاری

تشکر و سپاس از استاد راهنمایم، جناب آقای دکتر دعایی که با صبر و حوصله و دقت نظر

وصف نپذیرد تمامی مراحل کار، راهنما و مشوق من در این پایان نامه بودند.

از جناب آقای دکتر یعقوبی که مشاوره این پایان نامه را به عهده داشتند و از پیشنهادهای

راهنمایان بهره مند شده ام، صمیمانه تشکر می کنم.

و از تمامی دوستان عزیزم که گرامی حضورشان را در تمامی محطات حس کردم، سپاسگزارم.

## چکیده

این پژوهش نگرش سنجشی به استفاده پذیری سیستم جامع دانشگاهی گلستان، از دید دانشجویان دانشگاه سیستان و بلوچستان دارد. برای این منظور ابتدا با بررسی پیشینه تحقیق و بررسی فهرستی از معیارهای با اهمیت در زمینه ی ارزیابی استفاده پذیری وب سایت ها، ۵ متغیر مرتبط با موضوع تحقیق (جهت یابی، اثربخشی، کاربر پسندی، رضایت و سازماندهی) انتخاب شد.

پژوهش حاضر از نوع هدف کاربردی است و به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش دانشجویان دانشگاه سیستان و بلوچستان می باشند که تعداد آنان در زمان اجرای پژوهش ۱۲۶۶۲ نفر است که با توجه به جدول مورگان نمونه پژوهش را ۳۷۵ نفر از دانشجویان تشکیل می دهند که به روش تصادفی ساده برگزیده شدند. گردآوری اطلاعات با استفاده از ابزار پرسشنامه (شامل سوالات باز و بسته) صورت گرفت. با استفاده از نرم افزار آماری SPSS داده ها تحلیل گردیده اند و فرضیه ها مورد آزمون قرار گرفتند و در نهایت نتایج حاکی از آن است که ابعاد استفاده پذیری در وب سایت سیستم جامع دانشگاهی گلستان در وضعیت مطلوبی قرار ندارد. در پایان نیز پیشنهاداتی برای افزایش استفاده پذیری و انجام پژوهش های بیشتر ارائه شده است.

**کلمات کلیدی:** سیستم جامع دانشگاهی گلستان- استفاده پذیری- مولفه های استفاده پذیری-رضایت

کاربران

## فهرست مطالب

| صفحه | عنوان                                  |
|------|--|
| ۱    | فصل اول: کلیات تحقیق.....              |
| ۲    | ۱-۱: مقدمه .....                       |
| ۲    | ۲-۱: بیان مساله .....                  |
| ۴    | ۳-۱: اهمیت و ضرورت تحقیق .....         |
| ۶    | ۴-۱: اهداف تحقیق .....                 |
| ۶    | ۱-۴-۱: هدف اصلی .....                  |
| ۶    | ۲-۴-۱: اهداف فرعی .....                |
| ۷    | ۵-۱: سوالات تحقیق .....                |
| ۷    | ۱-۵-۱: سوال اصلی .....                 |
| ۷    | ۲-۵-۱: سوالات فرعی.....                |
| ۷    | ۶-۱: قلمرو تحقیق .....                 |
| ۷    | ۱-۶-۱: قلمرو موضوعی .....              |
| ۸    | ۲-۶-۱: قلمرو مکانی .....               |
| ۸    | ۳-۶-۱: قلمرو زمانی .....               |
| ۸    | ۷-۱: تعاریف عملیاتی واژگان کلیدی ..... |
| ۸    | ۸-۱: ساختار پایان نامه .....           |
| ۱۰   | فصل دوم: ادبیات تحقیق.....             |
| ۱۱   | ۱-۲: بخش اول: مبانی نظری تحقیق .....   |
| ۱۱   | ۱-۱-۲: وب سایت چیست؟ .....             |



|    |   |
|----|---|
| ۱۲ | ..... ۲-۱-۲: مراحل راه اندازی وب سایت     |
| ۱۴ | ..... ۳-۱-۲: محتوای وب سایت               |
| ۱۵ | ..... ۴-۱-۲: ویژگی های یک وب سایت ایده آل |
| ۱۷ | ..... ۵-۱-۲: استفاده پذیری وب سایت        |
| ۲۱ | ..... ۲-۲: بخش دوم: پیشینه پژوهش          |
| ۲۱ | ..... ۱-۲-۲: پژوهش های انجام شده در جهان  |
| ۲۳ | ..... ۲-۲-۲: پژوهش های انجام شده در ایران |
| ۲۶ | ..... ۳-۲: بخش سوم: مدل مفهومی تحقیق      |
| ۲۷ | ..... ۲-۳-۲: قلمرو مکانی                  |
| ۲۹ | ..... فصل سوم: روش تحقیق                  |
| ۳۰ | ..... ۱-۳: روش تحقیق                      |
| ۳۰ | ..... ۱-۱-۳: تحقیق از نظر هدف             |
| ۳۰ | ..... ۲-۱-۳: تحقیق از نظر روش تحقیق       |
| ۳۱ | ..... ۲-۳: فرضیات تحقیق                   |
| ۳۱ | ..... ۱-۲-۳: فرضیه اصلی تحقیق             |
| ۳۱ | ..... ۲-۲-۳: فرضیات فرعی تحقیق            |
| ۳۱ | ..... ۳-۳: جامعه آماری                    |
| ۳۲ | ..... ۴-۳: روش نمونه گیری                 |
| ۳۲ | ..... ۵-۳: حجم نمونه                      |
| ۳۲ | ..... ۶-۳: ابزار گردآوری اطلاعات          |
| ۳۴ | ..... ۷-۳: روایی و پایایی ابزار تحقیق     |
| ۳۴ | ..... ۱-۷-۳: روایی پرسشنامه               |
| ۳۴ | ..... ۲-۷-۳: پایایی پرسشنامه              |
| ۳۵ | ..... ۸-۳: روش تجزیه و تحلیل داده ها      |
| ۳۵ | ..... ۹-۳: مراحل انجام تحقیق              |

|  |    |
|--|----|
| فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها.....                | ۳۶ |
| ۱-۴: آمار توصیفی (متغیرهای جمعیت شناختی) .....       | ۳۷ |
| ۲-۴: آزمون فرضیات تحقیق .....                        | ۴۰ |
| ۱-۲-۴: آزمون فرضیه اصلی تحقیق .....                  | ۴۰ |
| ۲-۲-۴: آزمون فرضیات فرعی تحقیق .....                 | ۴۲ |
| فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات.....                | ۴۸ |
| ۱-۵: تحلیل یافته های تحقیق .....                     | ۴۹ |
| ۱-۱-۵: تحلیل هدف اصلی تحقیق .....                    | ۴۹ |
| ۲-۱-۵: تحلیل اهداف فرعی تحقیق .....                  | ۵۰ |
| ۲-۵: نتیجه گیری کلی .....                            | ۵۲ |
| ۳-۵: ارائه پیشنهادات .....                           | ۵۳ |
| ۱-۳-۵: ارائه پیشنهادات بر اساس یافته های تحقیق ..... | ۵۳ |
| ۲-۳-۵: ارائه پیشنهادات به محققان آینده .....         | ۵۴ |
| ۴-۵: محدودیت های پژوهش .....                         | ۵۴ |
| منابع و ماخذ .....                                   | ۵۶ |
| پیوست ها .....                                       | ۵۸ |

## فهرست جداول

- جدول ۳-۱: مقیاس لیکرت استفاده شده در پرسشنامه سنجش استفاده پذیری سیستم گلستان ..... ۳۳
- جدول ۳-۲: شاخص های سوالات پرسشنامه استفاده پذیری وب سایت ..... ۳۳
- جدول ۴-۱: اطلاعات مربوط به ویژگی های جمعیت شناختی ..... ۳۷
- جدول ۴-۲: توزیع فراوانی اعضای نمونه آماری بر حسب دانشکده ..... ۳۸
- جدول ۴-۳: توزیع فراوانی اعضای نمونه آماری بر حسب سابقه استفاده از رایانه ..... ۳۹
- جدول ۴-۴: توزیع فراوانی اعضای نمونه آماری بر حسب سابقه استفاده از اینترنت ..... ۳۹
- جدول ۴-۵: نتایج کلی ارزیابی ابعاد استفاده پذیری در وب سایت سیستم جامع دانشگاهی گلستان ..... ۴۱
- جدول ۴-۶: نتایج آزمون t تک گروهی برای مقایسه استفاده پذیری سیستم گلستان با وضعیت مطلوب ..... ۴۲
- جدول ۴-۷: نتایج آزمون t دونمونه ای مستقل برای مقایسه استفاده پذیری بین دختران و پسران ..... ۴۳
- جدول ۴-۸: نتایج آزمون تعقیبی چندگانه دانکن برای اختلاف میانگین کاربران با سابقه متفاوت از رایانه .... ۴۵
- جدول ۴-۹: نتایج آزمون تعقیبی چندگانه دانکن برای اختلاف میانگین کاربران با سابقه متفاوت اینترنت . ۴۷

## فهرست شکل ها

- شکل ۱-۲: مدل مفهومی تحقیق ..... ۲۷
- شکل ۱-۴: نمودار ستونی توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب دانشکده ..... ۳۸
- شکل ۲-۴: نمودار ستونی توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب سابقه استفاده از اینترنت ..... ۳۹

## فصل اول

### کلیات تحقیق

## ۱-۱: مقدمه

وب سایت هر سازمانی به عنوان درگاهی برای ارائه اطلاعات، تولیدات و خدمات آن سازمان به شمار می رود که باید به طور واقعی نمایانگر نیازهای کاربران باشد. هرچند طراحی این وب سایت ها اغلب بر اساس فناوری، ساختار سازمانی یا اهداف تجاری است، نه بر اساس نیازهای کاربران. مصطفی و الزوعبی (۲۰۰۸) معتقدند اینکه کاربران آیا می توانند اطلاعات مورد نیازشان را به آسانی جستجو کنند و به موقع در وب سایت بیایند، همواره از پرسش هایی است که کاربران وب سایت ها با آن روبرو هستند.

امروزه تقریباً تمامی دانشگاه ها خدمات خود را از طریق وب ارائه می دهند و وب سایت آنها به منزله مسیر ارتباطی جدیدی بین دانشگاه و کاربران آن عمل می کند. بی تردید چنانچه وب سایت دانشگاه و زیر مجموعه های آن از چنان طراحی برخوردار باشد که دسترسی آسان تر، دقیق تر و سریع تر به اطلاعات ممکن باشد و هم چنین برقراری تعامل مناسب تر با کاربران را فراهم آورد، میزان استفاده از حجم بالای منابع اطلاعات الکترونیکی که با هزینه های فراوانی تهیه و سازماندهی شده است، افزایش خواهد یافت (نوروزی چاکلی و دینانی، ۱۳۸۸). تناسب اطلاعات و خدماتی که سیستم جامع دانشگاهی گلستان از راه وب سایت ارائه می دهد با انتظارات و نیازهای کاربران سبب فراهم شدن دستیابی کاربران به تجربه ای خوب خواهد شد.

## ۲-۱: بیان مساله

آزمایش و ارزیابی صفحات وب زمینه ی جدیدی از مطالعه در نظام های مختلف است. همان طوری که تعداد وبسایتهای جهان به سرعت افزایش پیدا می کنند، به تبع آن تعداد وب سایت های دانشگاهی ایران هم بیشتر می شود. روند افزایش صفحات خانگی دانشگاهی از یک طرف و فقدان تضمین کیفیت محتوای صفحات خانگی موجود از طرف دیگر، دقت و توجهات بیشتری را در خصوص طرح، ساختار و محتوا برای تدارک راهنماها و دستورالعملهایی در خصوص صفحاتی که در دست ساخت هستند یا در آینده ای نزدیک ساخته خواهند شد، ایجاب می کند. با درک بیشتر نقش انتقادی و اهمیت وب و صفحات خانگی ایجاد شده برای معرفی سازمانها و روابط بین آنها، به زودی این تعداد به طور اجتناب ناپذیری بیشتر خواهد شد. پر واضح است که این کار

مستلزم صرف وقت و تلاش بیشتری است. بنابراین، برای صرفه جویی در وقت و انرژی، بسیار مهم است که اصول و قوانین موجود برای طراحی صفحه خانگی در نظر گرفته شود.

برای طراحی یک وب سایت، به جز مسائل نرم افزاری و سخت افزاری و حتی مسائل مربوط به محتوا، شناسایی مخاطبان و اهداف طراحی سایت و شناسایی مسائل مربوط به تلقی استفاده پذیری سایت برای کاربر نهایی نیز بر میزان استفاده ی آن تاثیر دارد. استفاده از هر سایتی باید به حد کافی آسان باشد تا موجب ناامیدی و ناتوانی کاربر برای دسترسی به منابع عرضه شده در سایت نشود، زیرا اگر طراحی سایتی چنان ضعیف باشد که کاربر از استفاده از آن منصرف شود، دیگر اهمیتی ندارد که تا چه میزان به فراهم کردن اطلاعات با کیفیت توجه شده است. از این رو، شناسایی مسائل مربوط به تلقی استفاده پذیری سایت برای کاربر نهایی اهمیت زیادی دارد و باید شناسایی و بررسی شود. افزون بر این که، میزان کارایی و استفاده پذیری وب سایت ها (به ویژه از نوع دانشگاهی آن) به مثابه ی محمل های جدید اطلاعاتی که عهده دار اشاعه ی اطلاعات مفید، مناسب و به هنگام به کاربران هستند و نیز عوامل و معیارهای موثر در بهینه سازی و بهبود استفاده پذیری آنان نیز باید به طور مستمر بررسی و ارزیابی شود (محمد اسماعیل، ۱۳۸۴).

واضح است که هدف از طراحی صفحات وب در مراکز آموزش عالی و دانشگاه های کشور، در نقش یک افزوده ی مهم اطلاع رسانی، فراهم کردن امکان دستیابی هرچه موثرتر به اطلاعات موجود در این گونه مراکز، در اسرع وقت و با صرف کمترین هزینه است، چه بسا که بسیاری از این خدمات مثل سیستم جامع دانشگاهی گلستان، به صورت شبکه نیز، در داخل دانشگاه های کشور به کاربران ارائه می شود. بدیهی است در صورت توفیق نداشتن در دستیابی به چنین هدفی، علاوه بر اتلاف سرمایه های ملی، هماهنگی با عصر حاضر و حرکت با زمان نیز مقدور نخواهد بود و اینجاست که اهمیت بررسی استفاده پذیری و قابلیت استفاده از سیستم جامع دانشگاهی گلستان، بیش از پیش نمایان می شود. انجام تحقیقاتی از این دست، به دلیل آنکه از نتایج و یافته های آن می توان در رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت، در استفاده ی بهینه از این رسانه ی اطلاعاتی سود برد، قطعاً ارزشمند و حائز اهمیت است. حقیقت امر آن است که گرچه ارائه خدمات این چنینی بر روی وب، دارای وجهه ی خوبی است، اما طراحی ضعیف این گونه صفحات بر روی وب نیز می تواند تاثیری منفی بر جای بگذارد. مطالعه ی بررسی های انجام شده در زمینه ی استفاده پذیری صفحات وب و شناخت عوامل موثر در کیفیت این گونه صفحات حائز اهمیت است و راه حل قابل اعتماد در بدست آوردن اطلاعاتی است که نشان

دهنده ی معیارها و مشخصه های مناسب یک وب سایت خوب طراحی شده و میزان بازدهی آن باشد. با این گونه بررسی ها و مطالعات می توان ضمن شناسایی نقاط ضعف و قوت، به تقویت نقاط مثبت و رفع نقایص پرداخت.

### ۳-۱: اهمیت و ضرورت تحقیق

رشد رو به گسترش اینترنت و به تبع آن وب سایتها، باعث شده تا نقش غیرقابل انکاری در برقراری ارتباط الکترونیکی بین سازمانها و موسسات با مشتریان پیدا کنند. هر سازمان، موسسه یا شرکت سعی می کند تا با استفاده از این پدیده نوین در دنیای مجازی، جایی برای خود باز کند. امروزه وب جهان گستر با سرعت فزاینده در تولید اطلاعات و دسترس پذیر کردن آنها قسمتی از این نیاز را برآورده کرده است. دانشگاه ها نیز در گذر از دنیای فیزیکی به دنیای مجازی، تحت تاثیر فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی قرار گرفته اند و با بهره گیری از این فناوری ها، نخستین گام ها را در جهت دسترس پذیری و سهولت استفاده از خدماتشان برداشته اند. نخستین اقدامات در این زمینه، طراحی وب سایتی برای معرفی و عرضه فعالیتها و خدمات آنها و به ویژه اطلاع رسانی مفید و ارزشمند در محیط وب بوده است. پس توجه به معیارهای کیفیت در طراحی وب سایتهای دانشگاه ها بسیار ضروری است و توجه به این مقوله باعث خواهد شد تا دانشجویان با اطمینان بیشتری بتوانند به اهداف خود در این وب سایتها برسند. از سوی دیگر نبود معیارها و استانداردهای معین، بسیاری از وب سایتها از نظر کیفیت و کمیت ارائه خدمات به گونه های متفاوتی طراحی شده اند که منجر به بروز مشکلاتی برای کاربران و دانشجویان می گردد و سبب می شود که آنها در عمل نتوانند خدمات مطلوبی به کاربران ارائه کنند (مردانی نژاد و همکاران، ۱۳۸۸).

توجه به وقوع پدیده ی انفجار اطلاعات، دسترسی به اطلاعات علمی برای محققان و اعضای هیات علمی بسیار اهمیت دارد و طراحی درگاه های اخذ اطلاعات معتبر بیش از پیش مورد نیاز است. در این مورد وب سایتهای دانشگاهی می توانند نقش مهم و محوری ایفا کنند. به کارگیری شاخصهای استاندارد در طراحی صفحات وب سایت دانشگاه ها، موفقیت در امر جست و جوی اعضای هیات علمی، افزایش ظرفیت محتوایی وب سایت و صرفه جویی در وقت کاربران نقش مهمی دارد.



آنچه اهمیت دارد این است که طراحی وب سایتهای دانشگاهی بایستی بر اساس معیارها، اصول و استانداردهای از پیش تعیین شده ای انجام شود تا هدف اصلی از ایجاد آنها که برآورده کردن نیازهای اطلاعاتی کاربران است، برآورده گردد. کارآمدی و انسجام وب سایت بسیار مهم است اما رسیدن به این شرایط زمانی میسر است که وب سایت از طراحی مطمئن و قابل قبولی با اصول و معیارهای وب سایتهای دانشگاهی صورت گیرد. البته ناگفته پیداست که در کنار توجه به این معیارها و استانداردها، توجه به نیازها و نظرات کاربران استفاده کننده از وب سایتها از الزامات افزایش غنای کیفی این وب سایتها است.

موضوع مهم در اینجا، طراحی یک وب سایت به نحوی است که بتواند با ارائه خدمات شخصی و تطبیقی موجب رضایت کاربران گشته و احتمال بازگشت و نرخ استفاده آنان از وب سایت برخوردار است. در واقع میزان مطلوبیتی که کاربران از کیفیت و محتوای اطلاعات و خدمات قابل دسترس کسب می کنند، منجر به رضایت آنان می شود؛ لذا مدیران وب سایت ها بایستی به توالی، چینش و ترتیب مناسب مطالب وب سایت توجه مبذول دارند تا بتوانند قابلیت وب سایت را در جذب کاربران افزایش دهند (اتیئر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). توجه به این مساله اهمیت حیاتی دارد چرا که کاربران با حجم بالای صفحات وب و اطلاعات مواجه می گردند و از آن جا که در بسیاری از اوقات محتوای این وب سایت ها تطابق لازم را با نیاز آنان ندارد، می تواند منجر به نارضایتی کاربر از کیفیت وب سایت گردد (یانگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸). از این رو اطلاعات ارائه شده در صفحات وب باید دارای نظم منطقی و چارچوب معینی باشد.

هرچند در سالهای ابتدایی توسعه خدمات الکترونیکی توسعه وب سایت از نظر کمی و اندازه مورد توجه بود، اما اکنون توسعه وب سایتها از نظر کیفی و کارایی مدنظر است. به این معنا که چگونه و با چه ابزارهایی می توان عملکرد وب سایتها را بهبود داد تا کاربران زودتر و موثرتر به مقاصد خود در وب سایت دست یافته و از سرگشتگی آنها در شبکه عظیم صفحات وب جلوگیری گردد.

در کشور ما در سالهای اخیر وب سایتها از لحاظ کمی رشد چشمگیری داشته است ولی معلوم نیست که در طراحی و ایجاد این وب سایتها تا چه حد به اصول و معیارهای طراحی یک وب سایت و نیازهای کاربران این وب سایتها توجه شده است. به عبارت دیگر مساله این است که روشن شود اصولا چه معیارهایی برای طراحی

---

<sup>1</sup> - Éthier

<sup>2</sup> - Yang

اینگونه وبسایتهای وجود دارد و در ثانی در طراحی وب سایتهای موجود تا چه حد از آن معیارها تبعیت شده است.

محمد اسماعیل (۱۳۸۴) در رساله دکترا خود به این مطلب اشاره کرده است که انتشار روزافزون مطالب نامعتبر بر روی وب (به علت وجود فیلتر داوری مناسب) این نگرانی را بوجود آورده که روزی شبکه جهانی وب به شبکه چند رسانه ای بی فایده ای مبدل گردد. به همین جهت ضروری است کاربران وب، میزان استفاده پذیری منابع موجود بر روی آن، به ویژه وب سایتهای آن را مورد بررسی و ارزیابی مستمر قرار دهند. وی معتقد است که در طراحی وب سایتهای به جز مسائل نرم افزاری و سخت افزاری و حتی مسائل مربوط به محتوی، شناسایی مخاطبان و اهداف طراحی سایت، شناسایی مسائل مربوط به تلقی استفاده پذیری سایت برای کاربر نهایی (که بر میزان استفاده از سوی هر دو دارای تاثیر است) از اهمیت والایی برخوردار است که باید مورد شناسایی، بررسی و ارزیابی مستمر قرار گیرد.

با توجه به مطالب ذکر شده درباره ی اهمیت ارزیابی استفاده پذیری وب سایت ها و هم چنین خلا پژوهشی درباره ی ارزیابی استفاده پذیری سیستم جامع دانشگاهی گلستان، لزوم تحقیق درباره ی این موضوع آشکار می شود و سعی شده است در این پژوهش با ارزیابی استفاده پذیری این سیستم جامع دانشگاهی گام بلندی در جهت کسب رضایت کاربران آن، برداشته شود.

#### ۴-۱: اهداف تحقیق

هدف از انجام تحقیق را می توان به دو دسته ی اصلی و فرعی تقسیم کرد که عبارتند از:

##### ۴-۱-۱: هدف اصلی

تعیین میزان استفاده پذیری دانشجویان از سیستم جامع دانشگاهی گلستان (دانشگاه سیستان و بلوچستان)

##### ۴-۱-۲: اهداف فرعی

- تعیین وضعیت ابعاد استفاده پذیری سیستم جامع دانشگاهی گلستان از دید دانشجویان
- تعیین میزان استفاده پذیری سیستم گلستان در بین دانشجویان دختر و پسر
- تعیین میزان استفاده پذیری سیستم گلستان در بین دانشجویان با مقاطع تحصیلی متفاوت

- تعیین میزان استفاده پذیری سیستم گلستان در بین دانشجویان با سابقه ی متفاوت استفاده از رایانه
- تعیین میزان استفاده پذیری سیستم گلستان در بین دانشجویان با سابقه ی متفاوت استفاده از اینترنت

#### ۵-۱: سوالات تحقیق

##### ۱-۵-۱: سوال اصلی

- وضعیت استفاده پذیری سیستم جامع دانشگاهی گلستان از دید دانشجویان دانشگاه سیستم و بلوچستان چگونه است؟

##### ۱-۵-۲: سوالات فرعی:

- از دیدگاه دانشجویان، به کدام ابعاد استفاده پذیری توجه بیشتری شده و به کدام ابعاد کمتر توجه شده یا اصلا توجه نشده است؟
- آیا میزان استفاده پذیری در بین دانشجویان دختر و پسر متفاوت است؟
- آیا میزان استفاده پذیری سیستم گلستان در بین کاربران با مقاطع تحصیلی مختلف، متفاوت است؟
- آیا میزان استفاده پذیری در بین کاربران با سابقه ی متفاوت استفاده از رایانه تفاوت دارد؟
- آیا میزان استفاده پذیری در بین کاربران با سابقه ی متفاوت استفاده از اینترنت تفاوت دارد؟

#### ۱-۶: قلمرو تحقیق

##### ۱-۶-۱: قلمرو موضوعی

موضوع این پژوهش در وب سنجی است و تاکید آن بر سنجش کاربردپذیری سیستم جامع دانشگاهی گلستان است.

#### ۱-۶-۲: قلمرو مکانی:

این پژوهش در دانشگاه سیستان و بلوچستان صورت گرفته که در استان سیستان و بلوچستان و شهر زاهدان واقع شده است.

#### ۱-۶-۳: قلمرو زمانی:

این تحقیق در ابتدای آذر ماه سال ۱۳۹۱ آغاز شده است و تا پایان دی ماه ۱۳۹۲ ادامه داشته است.

#### ۱-۷: تعاریف عملیاتی واژگان کلیدی:

- **وب سایت:** مجموعه ای از صفحه های وب که شامل یک صفحه اصلی و تعدادی صفحه به هم پیوسته که متعلق به یک سازمان یا شخص است (دایره المعارف کتابداری و اطلاع رسانی، ۱۳۸۱) که هدف اصلی آنها برآوری نیازها و ایجاد ارتباط موثر با کاربران است.
- **کارآمدی سایت:** در این تحقیق منظور از کارآمدی سایت رعایت آن دسته از ویژگی هاست که استفاده ی هرچه موثرتر از سایت را برای دستیابی به اطلاعات مورد نیاز کاربر فراهم می کند.
- **سیستم جامع دانشگاهی گلستان:** این سیستم کلیه امور اجرایی و مدیریتی برخی دانشگاه ها را در بخش های آموزش، پژوهش و امور دانشجویی به صورت مکانیزه پشتیبانی می نماید.
- **طراحی صفحات وب:** در این پژوهش طراحی صفحات وب، از نظر درج ارقام اطلاعاتی در صفحه ی وب بررسی می شود، زیرا طراحی ممکن است از جنبه ی هنری و ذوقی نیز بررسی شود. در این تحقیق هر جا از طراحی سخن به میان می آید، منظور درج ارقام یا معیارهای اطلاعاتی در صفحات وب است.
- **استفاده پذیری:** که گاه کاربردپذیری نیز نامیده می شود به یک مفهوم درصدد آن است که استفاده از محصولات را راحت تر نموده و افرادی را که از آن محصولات استفاده می کنند، حداقل راضی نگه دارد، به نحوی که آنان تصمیم به استفاده از محصولات گیرند.