

بسمه تعالی

دانشگاه شهید چمران اهواز
دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی
گروه کتابداری و اطلاع رسانی
پایان نامه جهت اخذ درجه دکتری

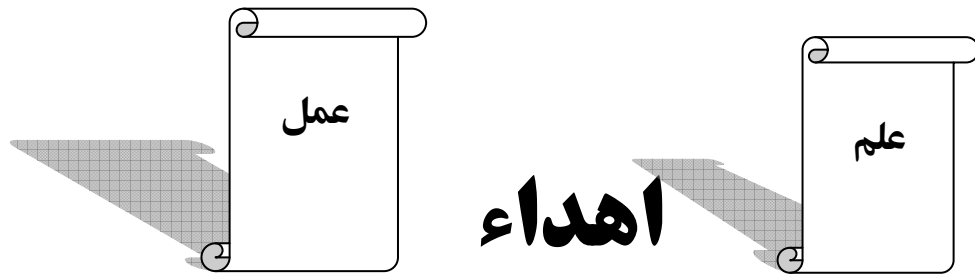
مقایسه‌ی فرایند جستجوی اینترنتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید-
چمران با مدل "فرایند جستجوی اطلاعات" کوئتاو به منظور ارائه
الگوی جستجوی اینترنتی آنان

استاد راهنما: دکتر زاهد بیگدلی

استاد مشاور: دکتر عبدالحسین فرج پهلوی

دانشجو: حمید قاضی زاده

بهمن ۱۳۸۹



این پایان نامه به مرحله نهایی و اتمام کار نمی رسید مگر با دعای روح عظیم الشان مادرم، که همیشه بعد از خدا، نگهبان و نگهدار ماست. و همچنین با همدلی و همکاری عزیزانم. شاید اهداء آن به عزیزانی که در ازاء تحمل ملامت ها و سختی های دوره دکترای این جانب متحمل شده اند، سوغاتی بسیار ناچیز باشد، امیدوارم این تحفه را که دستاورد چندین ساله ام در دوره دکتری کتابداری و اطلاع رسانی می باشد، قبول نمایند.

تقدیم به:

روح بلند مرتبه و عظیم الشان مادر مهربانم.

آنکه عاشقانه دعایم کرد و مظلومانه روح در نقاب خاک کشید.

همسر مهربانم

فرزند عزیزم

و

خانواده گرامی ام (پدر، برادرانم و خواهران با محبت من)

*** تقدیم و سپاس ***

میاسای ز آموختن یک زمان

به دانش میافکن به دل اندر گمان

چو گویی که وام خرد تو ختم

همه هر چه بایست آموختم

یکی نغز بازی کند روزگار

که بنشاندت پیش آموزگار

با سپاس بیکران از خداوند منان، جا دارد تا قدردانی و تشکر فروان خود را از زحمات بی شائبه و محبت آمیز استاد راهنما جناب آقای پروفسور زاهد بیگدلی و استاد محترم مشاور جناب آقای پروفسور عبدالحسین فرج پهلوی و همچنین مدیر محترم گروه کتابداری دانشکده سرکار خانم پروفسور فریده عصاره و نیز از سایر همکاران گروه آقای پروفسور مرتضی کوکبی، آقای دکتر حیدری و آقای دکتر معرف زاده که در طریق رهپویی علم و دانش اندوختن، صمیمانه و با اشتیاق دانشجویان را رهنمون می شوند، اعلام نمایم.

«چکیده پایان نامه»

نام خانوادگی: قاضی زاده	نام: حمید
عنوان پایان نامه: مقایسه‌ی فرایند جستجوی اینترنتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهیدچمران با مدل "فرایند-جستجوی اطلاعات" کولثاو به منظور ارائه الگوی جستجوی اینترنتی آنان	
استاد راهنما: دکتر زاهد بیگدلی	
درجه تحصیلی: دکتری	رشته: کتابداری و اطلاع‌رسانی
گرایش: -	
محل تحصیل (دانشگاه): شهید چمران اهواز	
دانشکده: علوم تربیتی و روانشناسی	
تاریخ فارغ‌التحصیلی: ۱۳۸۹/۱۱/۳۰	تعداد صفحه: ۱۸۰
کلید واژه‌ها: جستجو، مدل‌های جستجو، مدل کولثاو، تحصیلات تکمیلی، مدل آی. اس. پی، مداخله کتابداران	
<p>تحقیق حاضر فرایند جستجوی اطلاعات در اینترنت توسط دانشجویان را مورد بررسی قرار می دهد. " فرایند جستجوی اطلاعات (ISP)"، نوعی روش یادگیری مبتنی بر سازندگی است که توسط کارول کولثاو، با هدف بهبود درک کاربران از فرایند جستجوی اطلاعات تدوین یافته است. الگوی کولثاو از شش مرحله: شروع، انتخاب، کاوش، تدوین، گردآوری و ارائه تشکیل شده است. هدف تحقیق حاضر تبیین میزان آشنایی و بهره گیری دانشجویان از مراحل مدل کولثاو و تعیین مرحله مداخله کتابداران می باشد، تا از این طریق الگوی جستجوی اینترنتی آنان ترسیم شود. نوع پژوهش حاضر کاربردی و روش پژوهش آن پیمایشی بوده و داده های لازم طی دو مرحله جمع آوری گردیده است. جامعه آماری این تحقیق شامل دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران به تعداد ۹۶۱ نفر بوده که با استفاده از نمونه گیری تصادفی طبقه ای، تعداد نمونه ها ۴۲۴ نفر تعیین و پرسشنامه ها میان آنها توزیع گردید. تحلیل داده ها نشان داد که از میان مراحل مدل کولثاو، دو مرحله " تمرکز" و " کاوش"، به ترتیب با میانگین (۶/۹۶) و (۶/۸۱) درصد، در اولویت استفاده اعضا نمونه قرار داشته و مرحله " کاوش" با میانگین (۳/۷۵) درصد، بهترین مرحله ای است که کتابداران می توانند در فرایند جستجو مداخله نمایند. همچنین تحلیل داده ها آشکار کرد که دانشجویان از "پایگاههای اطلاعاتی" با میانگین (۲/۱۷) درصد، بیش از موتورکاوش و راهنمای موضوعی و همچنین از دو ابزار جستجو نظیر " موضوع" و "عنوان" به ترتیب با میانگین (۷/۰۶) و (۶/۶۲) درصد، نسبت به سایر ابزارهای جستجو، استفاده بیشتری به عمل می آورند.</p> <p>نتایج پژوهش نشان داد که الگوی مورد استفاده دانشجویان، برخلاف تعداد و ترتیب مدل کولثاو، از یک فرایند ۵ مرحله ای تشکیل شده و مرحله " کاوش" به عنوان بهترین مرحله مداخله ی کتابدار در فرایند جستجوی اطلاعات می باشد. در نهایت با استناد به نتایج تحقیق، الگوی جدید جستجوی اینترنتی دانشجویان، شناسایی و ارائه گردید.</p>	

فهرست مندرجات

* فصل اول: کلیات پژوهش

صفحه	
۱	مقدمه
۲	بیان مسأله
۴	اهمیت و ضرورت تحقیق
۵	اهداف پژوهش
۵	سؤال‌های پژوهش
۶	تعاریف عملیاتی

* فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه‌ی تحقیق

۷	مقدمه
۸	اطلاعات چیست؟
۱۰	انواع اطلاعات
۱۱	تأثیر اطلاعات بر جامعه
۱۴	مدل چیست؟
۱۶	اهمیت نقش مدل در فرایند جستجوی اطلاعات
۱۷	جستجو و مدل‌های فرایند جستجو
۲۰	یادگیری جستجو
۲۱	مفاهیم و سیر تحول جستجوی اطلاعات
۲۴	رفتار اطلاع‌یابی
۲۵	اطلاع‌یابی پیوسته
۲۶	مهارت‌های اطلاع‌یابی
۲۷	سه رویکرد در رفتار جستجوی اطلاعات
۲۸	جستجوی اطلاعات در اینترنت
۳۰	نظریه‌ی بیتس
۳۰	نظریه‌ی برگمن
۳۱	نظریه‌ی اسپینک
۳۱	نظریه‌ی ویلسون
۳۴	نظریه‌ی لیمبرگ

۳۷	چرا مدل کولثاو؟
۳۸	بسط مدل فرایند جستجوی اطلاعات (آی. اس. پی) کولثاو
۴۰	مراحل شش گانه
۴۲	حالت
۴۳	ناحیه‌ی مداخله و سطوح میانجیگری
۴۵	به کارگیری رویکرد
۴۶	روانشناسی شناختی
۴۷	نظریه‌ی پردازش اطلاعات
۴۸	ارائه دانش
۴۸	دانش بیانی
۵۱	دانش رویه ای
۵۵	مدل پردازش اطلاعات
۵۵	پردازش اطلاعات و حل مسأله
۵۷	نظریه‌ی یادگیری
۵۷	نظریه‌ی انعطاف پذیری
۵۸	تفاوت‌های فردی
۶۰	نقش کتابداران و مداخله‌گرهای جستجو
۶۲	یادگیری مبتنی بر مفهوم
۶۲	جمع‌بندی مبانی نظری
۶۴	پیشینه در خارج
۷۳	پیشینه در ایران
۷۹	جمع بندی پیشینه

*** فصل سوم: روش شناسی تحقیق**

۸۳	مقدمه
۸۳	روش شناسی تحقیق
۸۵	جامعه آماری تحقیق
۸۷	ابزارهای گردآوری اطلاعات
۸۷	بررسی اسناد و مدارک

۸۸	مصاحبه
۸۹	پرسشنامه
۹۱	مقیاس اندازه گیری نگرش ها
۹۱	ویژگی های فنی ابزار اندازه گیری تحقیق
۹۴	نمونه گیری
۹۵	تیین جامعه آماری
۹۶	روش انجام کار
۹۹	طرح آماری
۹۹	آمار توصیفی
۹۹	آمار استنباطی
۹۹	محدویت های تحقیق

*** فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها**

۱۰۰	مقدمه
۱۰۱	اطلاعات عمومی
۱۰۲	نتایج حاصل از پاسخ به سؤال های تحقیق
۱۰۳	سؤال اول تحقیق
۱۰۵	سؤال دوم تحقیق
۱۰۶	سؤال سوم تحقیق
۱۰۷	سؤال چهارم تحقیق
۱۰۸	سؤال پنجم تحقیق
۱۰۹	تحلیل داده های مربوط به سؤال های فرعی پرسشنامه
۱۱۱	تحلیل مربوط به میانگین رتبه عامل های ششگانه پرسشنامه
۱۱۱	مقایسه استفاده از عامل های شش گانه پرسشنامه میان مردان و زنان
۱۱۳	مقایسه میان رشته های مختلف دانشگاهی بر حسب عامل های ششگانه پرسشنامه
۱۱۵	مقایسه میان جنسیت جامعه آماری بر حسب ساعات استفاده از اینترنت
۱۱۶	مقایسه میان رشته های دانشگاهی بر حسب استفاده از اینترنت در هفته

* فصل پنجم: بحث، تفسیر، نتیجه گیری و پیشنهادها

۱۱۷	مقدمه
۱۲۰	توصیف و تفسیر مدل جدید پیشنهادی
۱۲۳	مقایسه مدل کولثا و با مدل پیشنهادی جدید
۱۳۲	نتایج تحلیل سؤال های فرعی پرسشنامه
۱۳۳	نتایج تحلیل مربوط به میانگین رتبه‌ی عامل های ششگانه در پرسشنامه
۱۳۳	مقایسه استفاده از عاملهای شش گانه پرسشنامه میان مردان و زنان
۱۳۵	مقایسه میان رشته های مختلف دانشگاهی و عامل های ششگانه
۱۳۶	نتیجه گیری کلی
۱۳۹	پیشنهادهایی پژوهش
۱۴۰	پیشنهادهایی برای پژوهش های آتی

* منابع

۱۴۱	فهرست منابع فارسی
۱۴۴	فهرست منابع انگلیسی
۱۵۷	پیوستها

فهرست جدولها

صفحه

- جدول ۱. نواحی مداخله و سطوح میانجی ۴۴
- جدول ۲. جنبه های روانشناسی ۴۷
- جدول ۳. تفاوت های فردی و اثر آنها بر توانایی جستجو ۵۹
- جدول ۱-۳. آمار دانشجویان موجود به تفکیک گروه های علوم انسانی، علوم پایه، فنی و مهندسی، کشاورزی و دامپزشکی ۸۶
- جدول ۲-۳. نتایج بررسی پایایی پرسشنامه تحقیق ۹۲
- جدول ۳-۳. ضرایب پایایی آلفای کرونباخ عامل های ششگانه در پرسشنامه ۹۲
- جدول ۴-۳. ضرایب روایی همگرا و واگرا برای عامل های شش گانه و نمره کل ۹۳
- جدول ۱-۴. فراوانی و درصد فراوانی شرکت کنندگان به تفکیک جنسیت ۱۰۱
- جدول ۲-۴. فراوانی و درصد فراوانی شرکت کنندگان به تفکیک رشته های دانشگاهی ۱۰۲
- جدول ۳-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی ده گویه مربوط به احساسات مختلف در مراحل جستجو ۱۰۳
- جدول ۴-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی شش گویه مربوط به نیاز به مداخله و کمک کتابداران ۱۰۵
- جدول ۵-۴. توزیع فراوانی سه گویه مربوط به میزان استفاده از موتور کاوش، راهنمای موضوعی و پایگاه های اطلاعاتی ۱۰۶
- جدول ۶-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نه گویه مربوط به عناصر جستجو ۱۰۷
- جدول ۷-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی پنج گویه مربوط به مشکلات مربوط به جستجو ۱۰۸
- جدول ۸-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی سه گویه مربوط به میزان فعالیت های اینترنت در دو هفته گذشته ۱۱۰
- جدول ۹-۴. نتایج آزمون غیرپارامتریک تکراری فریدمن در عامل های ششگانه پرسشنامه ۱۱۱
- جدول ۱۰-۴. میانگین و انحراف معیار نمره های کل مدل کولثاو و عامل های ششگانه در دانشجویان زن و مرد ۱۱۲
- جدول ۱۱-۴. میانگین و انحراف معیار نمره های کل مدل کولثاو و عامل های ششگانه در دانشجویان دانشکده های مختلف ۱۱۳
- جدول ۱۲-۴. نتایج آزمون مجذور خی بین جنسیت و تعداد ساعات استفاده از اینترنت در هفته ۱۱۵
- جدول ۱۳-۴. نتایج مجذور خی بین رشته های دانشگاهی و استفاده از اینترنت در هفته ۱۱۶

۱۵	شکل ۱. مدل بیتس
۱۸	شکل ۲. مراحل فرایند جستجو، برگمن
۳۲	شکل ۳. اولین مدل ویلسون
۳۳	شکل ۴. دومین مدل ویلسون (بررسی مدل های رفتار اطلاعاتی)
۴۱	شکل ۵. فرایند جستجوی اطلاعات کولثاو
۱۲۳	شکل ۶. مدل فرایند جستجوی اطلاعات دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران
۱۲۳	شکل ۷. مقایسه میان مدل کولثاو با مدل جدید پیشنهادی دانشجویان

پیشگفتار

رشد بی حد و حصر علوم و منابع اطلاعاتی از یکسو و دشواری‌ها و دغدغه‌های مربوط به بازیابی اطلاعات و فنون جستجو در نزد کاربران از سوی دیگر، سبب شده است که طراحان و تولیدکنندگان نظام‌های اطلاعاتی درصدد راهکارهایی باشند تا عملکرد کاربران در جستجوی اطلاعات را آسان‌تر سازند.

در دنیای امروز انبوه اطلاعات در حوزه‌های مختلف از طریق اینترنت قابل دسترسی است و اینترنت یکی از منابع اصلی کسب اطلاعات در دسترس مراجعه‌کنندگان اعم از پژوهشگران، دانش آموزان، دانشجویان، حرفه‌مندان، استادان و ... است. جستجو و دسترسی به اطلاعات مناسب و مرتبط در تار گسترده‌ی جهانی، فرایندی وقت‌گیر و دشوار است و نیاز به حوصله، دقت، آشنایی با امکانات و ابزارهای جستجو و نیز کسب تجربه دارد.

رویکردهای موجود در طراحی ابزارهای کمکی جستجوی اطلاعات در اینترنت به دو دیدگاه انسان محور و ماشین محور تقسیم می‌شود، بهره‌گیری از هرکدام طی فرایند جستجوی اطلاعات، دستاوردهای خود را خواهد داشت. با وجود کثرت ابزارهای کمکی جستجوی ماشین محور نظیر موتورهای کاوش و پایگاه‌های اطلاعاتی موجود در اینترنت، باید اذعان نمود که بسط و بررسی تک‌تک آنها مبحث مجزایی را می‌طلبد و از حوصله این پژوهش خارج است. به عبارت دیگر، تحقیق حاضر نگاه خود را به وجه دیگر ابزارهای کمکی جستجوی اطلاعات، یعنی ابزارهای جستجوی انسان محور مانند مدل‌های جستجو، سوق و کارایی و عملکرد این نوع مدل‌ها را در هنگام جستجوی اطلاعات کاربران، مد نظر قرار می‌دهد.

مواردی نظیر تعریف مدل، اهمیت نقش مدل در جستجو و بازیابی اطلاعات، انواع مدل‌های جستجو، نقش کتابداران به عنوان مداخله‌گر در جستجوی اطلاعات و راهکارهای هدفمند کردن فرایند جستجو، از جمله مباحثی هستند که طی این تحقیق مورد بررسی قرار خواهند گرفت.

مدل‌های جستجو، یکی از انواع تمهیدات گوناگونی هستند که برای سهولت جستجو و دسترسی به اطلاعات در اینترنت، اندیشیده شده‌اند. مدل‌ها به دلیل داشتن قابلیت‌های خاصی نظیر جامعیت اطلاعات، بازیابی اطلاعات جدید، دسته‌بندی اطلاعات، انسجام در جستجو، تعامل کاربر با اطلاعات پیدا شده، بررسی حالت‌های کاربر و ... در روند جستجوی اطلاعات، عملکردهای تأثیرگذاری را از خود بجای گذارده‌اند.

این که کاربران، به ویژه دانشجویان بتوانند با پیروی و بهره‌گیری از یک مدل خاص در هنگام جستجو، به نتایج مطلوب‌تری دست یابند، دستاوردی سودمند و در نزد آنان بسیار رضایت بخش خواهد بود.

یکی از انواع مدل‌های جستجوی اطلاعات، مدل کولثا¹ می‌باشد که تحقیق حاضر نیز، روی این مدل تمرکز کرده است. از نظر کولثا، فرایند جستجوی اطلاعات از سه حیطه‌ی احساس، افکار و کنش تشکیل شده که در شش مرحله با عناوین شروع، انتخاب، کاوش، تدوین، گردآوری و ارائه گسترش می‌یابد. مدل کولثا به دلیل

¹ - Kuhlthau

مطرح کردن احساس، افکار و کنش، در جریان جستجوی اطلاعات بر نقش مداخله‌ی کتابدار نیز تأکید و از آن به عنوان عاملی مهم و اثرگذار در جریان جستجو یاد می‌کند.

از نظر کولثا، پیامدهایی نظیر بازیابی نتایج مرتبط‌تر و باکیفیت‌تر، بازنگری در نحوه‌ی ارائه خدمات کتابخانه‌ها و بارزتر شدن نقش کتابداران در طراحی نظام‌های جستجو از جمله مواردی است که با بهره‌گیری از مدل جستجوی اطلاعات او و همچنین استفاده از عامل مداخله کتابدار در هنگام جستجوی اطلاعات، آشکار خواهد شد.

بنابراین، تحقیق حاضر با در نظر داشتن چنین پیامدهایی، در صدد است تا با مرور ادبیات موجود و نیم‌نگاهی به نظریه‌های مربوط به مدل‌های جستجوی اطلاعات، پس از معرفی موضوع جستجو و سازوکارهای مربوط به آن، فرایند جستجوی اینترنتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهیدچمران را با مدل "فرایند-جستجوی اطلاعات" کولثا و مورد مقایسه قرار دهد. همچنین، مشخص شدن این نکته که آیا رفتار دانشجویان مورد مطالعه در طول فرایند جستجو همانند کاربران است که طی مطالعات در جامعه آمریکا توسط کارول کولثا و مورد مطالعه قرار گرفتند یا خیر، و این‌که تا چه حد مداخله کتابداران در فرایند جستجوی اطلاعات دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران اهواز به عنوان جامعه آماری مورد تحقیق، تأثیرگذار خواهد بود، مطالبی است که در ادامه تحقیق پیش رو به آنها پرداخته خواهد شد.

نهایت اینکه، شاید با بیان این ادبیات بتوان در راستای یافتن جایگاه و هویتی متعارف در ارتباط با فرایند جستجوی اطلاعات دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهیدچمران، در صورت لزوم با تغییر و تعدیل مدل کولثا، الگوی جدید جستجوی اینترنتی اطلاعات دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران را تعیین و پیشنهاد نمود.

فصل اول: کلیات پژوهش

مقدمه

درباره‌ی اینترنت و کثرت اطلاعات موجود در آن، مطالب زیادی مطرح شده و حتی اینکه حجم اطلاعات موجود در آن به طور شگفت‌انگیزی روبه فزونی است، تحقیقات متعددی انجام شده است. در این راستا، محققان در مورد اینترنت و اطلاعات موجود در آن، مطالب فراوانی نوشته‌اند.

اما مسأله‌ی اصلی این است که چگونه با وجود اقیانوسی از اطلاعات موجود در اینترنت، افراد به طور عام و دانشجویان به طور خاص، می‌توانند اطلاعات مرتبط با نیاز خود را پیدا کنند. به عبارت دیگر، دانشجویان، چگونه قادرند تا از طریق اینترنت به عنوان یک منبع اطلاعاتی همگانی، به اطلاعات مورد نظر خود دسترسی داشته باشند؟ آنها چگونه می‌توانند از میان حجم عظیمی از اطلاعات موجود در اینترنت، اطلاعات دقیق و مناسبی را دنبال کنند؟ و سایر سؤالاتی در این زمینه که نیاز به راهکارها و بهره‌گیری از عوامل کمکی در امر جستجو را بیش از پیش برای آنان محسوس‌تر می‌کند. یکی از عوامل کمکی و تأثیرگذار در امر جستجو و بازیابی اطلاعات، بهره‌گیری از مدل‌های جستجو می‌باشد.

با شناخت و بهره‌گیری از مدل، دانشجویان قادر خواهند بود تا مراحل جستجوی اطلاعات خود را تعریف کنند، فوریت اطلاعات را تشخیص دهند و نسبت به صحت اطلاعات اخذ شده از اینترنت، احساس سردرگمی، اضطراب و نگرانی نداشته باشند. همچنین، با در نظر داشتن این موضوع که امروزه بیشتر اطلاعات مربوط به تحقیقات، پروژه‌ها و نوآوریها علاوه بر قالبهای چاپی در شکلهای الکترونیکی مختلفی نیز ارائه می‌شود، ضروری است تا دانشجویان جهت انجام پروژه‌های تحقیقاتی خود تنها به یک قالب اطلاعاتی بسنده نکنند و جویای اطلاعات بیشتری از قالبهای گوناگون باشند و این عامل الزام جستجوی اطلاعات بیشتر برای این دانشجویان را پدید می‌آورد. از طرفی نیز، جهت انجام یک طرح کلاسی یا تحقیقاتی، وجود اطلاعات مرتبط، امری ضروری و حیاتی است، پس دسترسی به اطلاعات فراوان و معتبر، عاملی خواهد بود تا دانشجویان در اجرای فعالیتهای تحقیقاتی خود، با هدف کسب نتایجی بهتر و دقیق‌تر، جستجوهای متعددی در اینترنت انجام دهند. این موارد ضرورت توجه به فرایند جستجوی اینترنتی دانشجویان را بیشتر از پیش مد نظر قرار خواهد داد.

شاید در نگاه اول این تصور به ذهن کاربران متبادر شود که، به دلیل موجود بودن موتورهای کاوش متعدد در اینترنت، جستجوی اطلاعات، امری بسیار آسان باشد. برخی تحقیقات در این باره صورت گرفته که نتایج اکثر آنها مغایر با تصورات اکثر کاربران بوده است، به گونه‌ای که از نظر میلر^۱ (۲۰۰۲) بیشتر کارشناسان

^۱ - Miller

معتقدند "موتورهای جستجوی موجود در اینترنت نظیر یاهو^۱، گوگل^۲ و ... تنها قادرند تا ده درصد از اطلاعات را جمع‌آوری کنند و در دسترس کاربران قرار دهند. به عبارت دیگر حجم عظیمی از اطلاعات در وب پنهان یا وب دسترس ناپذیر مدفون شده است". همچنین هر چند طی دهه‌ی گذشته شبکه‌ی جهانی وب، جایگاه قابل توجه و بی‌سابقه‌ای در دسترسی به منابع اطلاعاتی برای کاربران فراهم نموده، اما چالش‌هایی را نیز برای آنها به وجود آورده است (فریچ و کرام ول^۳، ۲۰۰۱).

بنابراین بررسی مسأله‌ی نظیر آشنایی جستجوگران با ابزارهای موجود در وب، به ویژه سازوکارهای جستجو در آن نظیر بهره‌گیری از مدلها و الگوهای جستجو در هنگام کاوش اطلاعات و همچنین بررسی نقش این مدلها در دستیابی به اطلاعات مرتبط، سبب خواهد شد تا انجام تحقیق حاضر شکل مهمتری بخود گیرد و طرح موضوع آن از اهمیت بسزایی برخوردار گردد. در راستای همین موضوع به تازگی توجه به شکاف دیجیتالی بین ثروتمندان و فقیران اطلاعاتی نیز، منجر به طرح پرسشهای جدیدی در مورد توسعه مهارتهای جستجوی اطلاعات توسط شهروندان در جوامع اطلاعاتی شده است. این مهارتها سبب شده اند تا افراد مرفه اطلاعاتی بتوانند نیازهای روزمره اطلاعاتی خود را در مقایسه با فقیران اطلاعاتی به آسانی، مرتفع سازند و از رفاه بیشتری برخوردار باشند. بنابراین نیازی آشکار به مهارتهای جستجو در اینترنت به وجود آمده است (چو و لاو^۴، ۲۰۰۶).

بیان مسأله

یکی از موضوعاتی که ذهن پژوهشگران را در فرایند جستجوی اطلاعات به خود اختصاص داده است، پی بردن به این نکته است که جستجوگران در فرایند جستجوی اطلاعات در اینترنت چگونه عمل می‌کنند و تا چه میزان با مهارت‌ها، فنون و ابزارهای جستجو آشنایی دارند.

همچنین داشتن مهارت کافی در به کارگیری ابزارها و فرایندهای جستجو در اینترنت، تا چه حد می‌تواند در بازیابی نتایج مرتبط‌تر و باکیفیت‌تر، برای آنها مؤثر باشد. این موضوع به رغم اهمیت فوق العاده‌اش، در پژوهش‌های جدید کمتر مورد توجه قرار گرفته است و زمانی که با موضوع بازیابی اطلاعات در اینترنت همراه شود، سبب خواهد شد تا طرح مسأله‌ی حاضر از اهمیت بیشتری برخوردار گردد. مواردی از قبیل افزایش بی حد و حصر اطلاعات در اینترنت و گسترش و رشد دانش در عرصه‌های مختلف از یکسو و کمبود مهارتهای جستجوی اطلاعات، تقاضای فراوان برای دسترسی به اطلاعات مرتبط، ضعف موتورهای جستجو در بازیابی اطلاعات مرتبط به نظر ویستنتی^۵ (۲۰۰۹)، نبود انسجام در فرایند جستجوی اطلاعات کاربران (علیپور، ۱۳۸۵ و تارویردی‌زاده، ۱۳۸۵)، نیاز به مداخله و

1- YAHOO!
2- Google
3- Fritch and Cromwell
4- Chu & Law
5- Vitsentiy

راهنمایی افراد خبره در فرایند جستجو (نعیمی، ۱۳۸۵) و بهره‌گیری از یک مدل در هنگام جستجوی اطلاعات (یعقوبی، ۱۳۸۰)، از سوی دیگر سبب شده‌اند تا طرح مسأله‌ی پیش‌رو از اهمیت فراوانی برخوردار شود. اگر چه شماری از مفاهیم مانند «سواد فناوری اطلاعات» و «مهارت‌های اطلاعاتی» وجود دارند، اما هیچ‌کدام از آنها به طور کافی به ویژگی‌های مرتبط با فرایند جستجوی اطلاعات در محیط شبکه‌ای نپرداخته‌اند. برای رسیدن به این منظور، مطالعه حاضر مفهوم «مدل فرایند جستجوی اینترنتی» را به عنوان یکی از «راهکارهای جستجوی اطلاعات در اینترنت» مد نظر قرار می‌دهد.

با پیشرفت فنون مربوط به دستیابی بهتر به اطلاعات در اینترنت، امروزه استفاده از اینترنت با چالش‌های جدیدتری مواجه و دسترسی به اطلاعات با پیچیدگی‌های خاصی همراه شده است، به طوری که با ظهور مفاهیم و اصطلاحات بارزتری در اینترنت نظیر بازیابی اطلاعات مرتبط، سواد اطلاعاتی، وب‌سایتها، درگاه‌های اینترنتی، نشریات الکترونیکی و جستجوی کارآمد در اینترنت، ضرورت داشتن دانش، تخصص و مهارت‌های خاص اینترنتی، بیش از هر زمان دیگری احساس می‌شود. نکته حائز اهمیت در این آنست که توجه به احساس جستجوگر در مراحل مختلف فرایند جستجوی اطلاعات و آنچه جستجوگر به آن می‌اندیشد، می‌تواند مزیت منحصر به فردی در فرایند جستجوی اطلاعات به حساب آید (بیتمن^۱، ۱۹۹۸). بنابراین پیروی از یک روش یا مدل منسجم و تعمیم‌یافته با هدف دسترسی بهتر و در زمان کمتر به اطلاعات مورد نظر، می‌تواند به عنوان یکی از راهکارهای اساسی به هنگام جستجوی اطلاعات در اینترنت به مسأله‌ی حاضر کمک بیشتری نماید. یکی از انواع مهارت‌ها و تخصص‌های مرتبط با موضوع جستجوی اطلاعات در اینترنت، استفاده از مدلها و قابلیت‌های آنها می‌باشد. مدل کولثا^۲ (۱۹۹۹) یکی از این مدل‌هاست.

بنابراین با در نظر گرفتن آسیب‌شناسی مسائل مربوط به فرایند جستجوی اطلاعات و چالش‌های مرتبط با آن، می‌توان گفت که مسأله تحقیق حاضر این است که دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران در فرایند جستجوی اطلاعات چه احساسی دارند؟ و آیا در مقایسه‌ی فرایند جستجوی دانشجویان مورد مطالعه با فرایند جستجوی اطلاعات کولثا، تفاوتی دیده می‌شود؟ و اینکه بالاخره آیا لازم است در مدل فرایند جستجوی اطلاعات کولثا برای دانشجویان مورد مطالعه تغییر یا تعدیلی ایجاد کرد؟ باور پژوهشگر بر این نکته استوار است که، بهره‌گیری از یک مدل ساختاریافته‌ی مناسب در هنگام جستجوی اطلاعات از اینترنت، فرایند جستجو را هدفمندتر و مطلوب‌تر خواهد ساخت.

اهمیت و ضرورت تحقیق

در تحقیق حاضر فرایند جستجوی اطلاعات توسط دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران مورد بررسی قرار می‌گیرد. هدف تحقیق این است که دریابد که دانشجویان تحصیلات تکمیلی

دانشگاه شهید چمران در فرایند جستجوی اینترنتی اطلاعات، چه احساسی دارند و کتابداران در چه مرحله‌ای می‌باید نقش کمک و مداخله داشته باشند. در نهایت اینکه با مقایسه‌ی احساسات و نظرات دانشجویان در فرایند جستجوی اطلاعات و مقایسه‌ی آن با مدل فرایند جستجوی اطلاعات کولثا، مشخص شود که دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران، چند مرحله از مدل فرایند جستجوی اطلاعات کولثا را تجربه می‌کنند و در چه مرحله‌ای به مداخله‌ی کتابداران نیازمند هستند.

بررسی این مورد بدین لحاظ حائز اهمیت است که انجام آن از طریق مشاهده‌ی حضوری و مستقیم محقق بر نحوه‌ی جستجوی اطلاعات پاسخ‌دهندگان در زمان جستجوی اطلاعات در اینترنت است که در واقع بیانگر وضع واقعی کاربران در هنگام جستجوی اطلاعات می‌باشد، زیرا نتایج بررسی‌ها نشان داده است که کاربران معمولاً در مشخص کردن نیازهای اطلاعاتی خود در هنگام جستجو، با مشکل مواجه هستند (تارویردی‌زاده، ۱۳۸۵؛ علیپور، ۱۳۸۵).

از سوی دیگر، نتایج چنین پژوهشی می‌تواند زمینه‌ساز نکات ذیل باشد:

۱- مهارت افزایشی در دانشجویان جهت جستجوی اطلاعات در محیط وب،

۲- بهبود بخشیدن نحوه‌ی فرایند جستجو،

۳- افزایش درک و فهم افراد از فرایند جستجو، و

۴- مشخص شدن ساختار جستجو و عوامل تأثیرگذار طی فرایند جستجو.

بررسی مهارت جستجوی اطلاعات پیوسته و نحوه‌ی کاربرد ابزارهای جستجو توسط دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران اهواز، می‌تواند نقش مناسبی در برنامه‌ریزی‌های آینده آنها با هدف افزایش سطح مهارت نسبت به اینترنت، منابع الکترونیکی و تأمین دسترسی آنان داشته باشد. بنابراین اجرای این بررسی سبب خواهد شد تا بهره‌برداری بهتر و کامل‌تری از خدمات متنوع اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی موجود در آن توسط دانشجویان به عمل آید.

نکته دیگر در اهمیت تحقیق حاضر این است که چنانچه کتابداران به نحوه‌ی جستجوی کاربران توجه داشته و با آنها در تعامل باشند این شناخت باعث می‌شود تا:

۱- در نحوه‌ی ارائه خدمات کتابخانه‌ها تحول ثمربخش تری روی دهد.

۲- با مشخص شدن نقش مداخله کتابداران در فرایند جستجو، نقش آنها در طراحی نظامهای جستجو و پایگاههای اطلاعاتی نیز بارزتر شود.

۳- با استفاده از مداخله، اهمیت جایگاه کتابدار در هنگام جستجوی اطلاعات، ملموس‌تر گردد، تا بتوان از این طریق کم‌بینی یا کاستی‌هایی که امروزه در مورد نقش و جایگاه کتابداران در سازمانها رؤیت می‌شود و یا حتی در فرایند جذب و پذیرش کتابداران صورت می‌گیرد را، به نوعی جبران نمود.

اهداف پژوهش

هدف اصلی تحقیق حاضر این است که مشخص کند دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران در فرایند جستجوی اطلاعات، تاچه میزان مراحل شش گانه‌ی مدل کولثا و احساس می‌کنند و کتابداران در کدام مرحله باید مداخله داشته باشند. در ضمن، بر اساس یافته‌ها و نتایج پژوهش، الگوی جستجوی اینترنتی این دانشجویان تعیین و ترسیم خواهد شد.

به طور کلی اهداف و دستاوردهای تحقیق را می‌توان به شکل خلاصه از سه منظر مورد بررسی قرار داد:

۱- دیدگاه انسانی

ارائه‌ی راهکارهایی جهت کاهش سردرگمی و گم‌گشتگی کاربران حین جستجوی اطلاعات در اینترنت و مسأله‌ی کمک و مداخله‌ی کتابداران طی فرایند جستجوی اطلاعات.

۲- دیدگاه سیستمی

در صورت تأیید مسأله‌ی احساس نیاز کاربر به مداخله کتابداران در حین جستجو، مطرح شدن راهکارها و پیشنهادهایی مرتبط با فرایند جستجو در هنگام جستجوی کاربران و همچنین در طراحی بهتر پایگاه‌های اطلاعاتی و نرم افزارهای جستجو.

۳- امکان سنجی تغییر و تعدیل مدل کولثا

با بررسی و مقایسه‌ی داده‌ها و نتایج پژوهش، ممکن است نیاز به تغییر و تعدیل مدل کولثا محسوس شده و در صورت امکان با تعیین و ترسیم الگوی جستجوی اطلاعاتی دانشجویان، مدل جدیدی پیشنهاد گردد.

سؤال‌های پژوهش

طی این تحقیق، به پرسش‌های زیر پاسخ داده شد:

۱- فرایند جستجوی اطلاعات دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران در اینترنت، تاچه میزان مطابق مدل شش گانه کولثا بوده و آن را اجرا می‌کنند؟

۲- درچه مرحله‌ای از مراحل شش گانه‌ی مدل کولثا، نیاز است که کتابداران مداخله نمایند؟

۳- آیا میزان استفاده دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران از موتورکاوش، راهنمای موضوعی و پایگاه‌های اطلاعاتی متفاوت است؟

۴- آیا میزان استفاده دانشجویان تحصیلات تکمیلی از هر یک از عناصر جستجو (مثل مؤلف، عنوان، تاریخ، نام نشریه و ...) در اینترنت متفاوت است؟

۵- دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران در فرایند جستجوی اطلاعات، با چه مشکلاتی رو به رو می‌شوند؟

در مورد سؤالات سوم، چهارم و پنجم این تحقیق لازم به توضیح است که، چون هدف رساله بررسی احساس موفقیت یا عدم موفقیت دانشجویان مورد مطالعه از طریق مقایسه با مدل کولثا و می باشد، بنابراین بهره‌گیری از هر کدام از ویژگی‌های مربوط به سه سؤال مزبور در میزان موفقیت یا عدم موفقیت کاربران تأثیرگذار است و در نتیجه میزان احساس سردرگمی و عدم قطعیت و یا رضایت یا خوش بینی آنها را مشخص خواهد ساخت.

تعاریف عملیاتی

فرایند جستجو: فعالیت ساختار کاربر جهت بهبود و گسترش وضعیت دانش خویش (کولثا، ۲۰۰۴).
 مداخله: مطرح شدن نقش کتابداران به عنوان سازوکارهای کمکی در فرایند جستجو (کولثا، ۲۰۰۴).
 ابزارهای جستجو: ابزارهای کاوش اینترنتی مانند موتورهای کاوش، کلیدواژه‌ها، عملگرهای منطقی و... که با استفاده از آنها بتوان به بخشی از اطلاعات موجود در اینترنت دسترسی یافت (کوشا، ۱۳۸۱).

خلاصه

یکی از موضوعاتی که ذهن پژوهشگران در فرایند جستجوی اطلاعات را به خود مشغول داشته، پی‌بردن به این امر است که جستجوگران تا چه میزان با مهارت‌های جستجو و ابزارهای آن آشنایی دارند و از این طریق به کاوش در اینترنت و دیگر منابع الکترونیکی می‌پردازند. در این راستا پیشنهاد راهکارهایی جهت جستجوی نظام‌مند و دقیق‌تر اطلاعات با بهره‌گیری از مدل‌های جستجو، می‌تواند برای دانشجویان ثمربخش‌تر باشد. بنابراین انجام پژوهشی با عنوان مقایسه‌ی فرایند جستجوی اینترنتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهیدچمران با مدل "فرایند جستجوی اطلاعات" کولثا و به منظور ارائه الگوی جستجوی اینترنتی آنان سبب خواهد شد تا نتایجی از قیاس آگاهی از وضعیت دانشجویان جهت جستجوی اطلاعات در محیط وب، پیشنهاد آموزش فرایند جستجو در صورت لزوم، افزایش درک و فهم افراد از فرایند جستجو، مشخص شدن ساختار جستجو و عوامل تأثیرگذار طی فرایند جستجوی دانشجویان مورد بررسی قرار گیرد. با مد نظر داشتن نکات مزبور و مواردی که در ارتباط با مسأله اینترنت و دسترسی به اطلاعات مطرح شد، بهتر می‌توان جایگاه اهمیت جستجوی اینترنتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاهها را مورد بررسی قرار داد. در نهایت با انجام تحقیق حاضر، مشخص خواهد شد که دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران در فرایند جستجوی اطلاعات در اینترنت چه احساسی دارند و کتابداران در کدام مرحله باید نقش مداخله‌ای داشته باشند، و سرانجام بر اساس نتایج و یافته‌های این پژوهش، الگوی جستجوی اینترنتی آنان، تعیین و ترسیم می‌شود.

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه

مقدمه

با گذشت قرون متمادی از زندگی بشر، هنوز اهمیت مقوله‌ای به نام اطلاعات، به قوت خود باقی بوده و به طور مستمر در چرخه‌ی زندگی انسانها، تأثیر شگرفی بجا می‌گذارد. در عصر امروز، اطلاعات از چنان اهمیت و جایگاه رفیعی برخوردار شده که دسترسی یا عدم دسترسی به آن به عنوان معیار اساسی در تفکیک و تقسیم کشورهای جهان محسوب می‌شود. به گونه‌ای که، صاحبان این مقوله کماکان توانسته‌اند تا نسبت به دیگران، به نحو چشمگیری گوی سبقت را ربوده و طی دوران متوالی، از زندگی بهتر و راحت‌تری برخوردار باشند. اطلاعات و دسترسی به آن امری است که از گذشته تا امروز، در تار و پود زندگی مردم نقش داشته و هرگونه اقدام آنها را تحت الشعاع خود درآورده است. هرچند آشکال، مقدار، اعتبار، و نوع کاربرد اطلاعات در جوامع مختلف، متفاوت است، ولی در نفس عمل، مالکیت آن امری است که همواره به پیشرفت منجر شده و روز به روز بر مهارت و اقتدار صاحبان اطلاعات افزوده است. اما به راستی اطلاعات چیست و تعریف آن کدام است؟ و اطلاعات چه اثری بر زندگی مردم و جامعه خواهد گذاشت؟ علاوه بر تأثیر اطلاعات بر زندگی مردم و جوامع، اطلاعات در زندگی دانشجویان، از چه نقش و ضرورتی می‌تواند برخوردار باشد و اینکه لزوم جستجوی اطلاعات کدام است؟ اینها مطالبی است که در ابتدای متن حاضر به آن پرداخته شده و موضوع جستجوی اطلاعات از منظر دانشجویان تحصیلات تکمیلی به عنوان جامعه آماری تحقیق حاضر مورد تحلیل قرار می‌گیرد. سرانجام نظر به اهمیت اطلاعات و جستجوی آن در منابع گوناگون چاپی و الکترونیکی، الگوهایی که در فرایند جستجوی اینترنتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دخیل هستند نیز در این نوشتار مورد بررسی واقع خواهد شد. همچنین، طی این فصل، تعریفی از مدل و اهمیت نقش آن در فرایند جستجوی اطلاعات به میان آمده، و در ادامه، مسأله جستجوی اطلاعات در اینترنت و نظریه‌های صاحب‌نظران مربوط به حوزه‌های مدل جستجوی اطلاعات مطرح می‌شود. سپس مدل کولثا و مورد بسط و تبیین واقع شده و در انتها، روانشناسی شناختی و عوامل مرتبط با آن به عنوان مؤلفه‌های تأثیرگذار در فرایند جستجوی اطلاعات، مورد بررسی قرار خواهند گرفت.

اطلاعات چیست؟

در مورد چیستی اطلاعات، آرای گوناگونی مطرح شده است. در زبان لاتین، واژه‌ی اینفورمیتو^۱، به مفهوم صورت، ساخت و شکل بود، در حالی که در زبان فرانسه، کلمه‌ی اینفورمیشن^۲، به عنوان کلمه‌ای مفرد، به کار رفته و به معنای گردآوری واقعیتها در بازرسیهای قانونی دلالت می‌کند. اطلاعات، در کاربرد رایج و روزمره، به چیزی که بتوان گردآوری و جمع آوری کرد، به چیزی واقعی، ارزشمند، مفید، یا به دانش مربوط است. بنابراین می‌گویند اطلاعات خوب است، اطلاعات بیشتر بهتر است، اطلاعات توانایی است، اطلاعات از دست رفت، کتاب، نامه، روزنامه یا همایش دارای اطلاعات است (مولانا، ۱۳۸۴).

لازم به ذکر است که، اصطلاح اطلاعات در این رساله، در بافت معنایی و عملی خود بکار رفته و بر بافت نحوی آن که عموماً در نظریه آماری و ریاضی اطلاعات مطرح می‌شود، مورد بررسی قرار نمی‌گیرد. اطلاعات را به صورت‌های گوناگون تعریف کرده‌اند، و بسته به اینکه در چه زمینه‌ای قرار داشته باشد، تعاریف متعددی برای آن ارائه شده است. از منظر فلسفه، اطلاعات پدیده‌ای چندشکلی^۳ و مفهومی است چند معنایی^۴. بنابراین، اطلاعات می‌تواند به صورت‌های چندگانه تعریف و تبیین شود (فلوریدی^۵، ۲۰۰۸). به طور کلی، اطلاعات مجموعه‌ای از آگاهی‌هاست که مبنای اکتشاف و تولید دانش قرار می‌گیرد. واژه‌هایی نظیر داده و اطلاعات ممکن است به جای هم به کار رود، ولی اطلاعات، از پردازش و پرورش داده‌های خام و پردازش نشده، بوجود می‌آید.

جانسون^۶ (۱۷۰۹-۱۷۸۴) در فرهنگ مشهور انگلیسی سال ۱۷۵۵، سه معنا برای واژه‌ی اطلاعات ذکر کرده است:

- بینش و آگاهی^۷ که به کسی داده می‌شود،
- تفهیم اتهام یا عهده‌دار شدن مسئولیتی
- عمل مطلع کردن یا سوق دادن به کاری.

^۱- Informatio

^۲- Information

^۳- polymorphic

^۴- Polysemantic

^۵- Floridi

^۶- Johnson

^۷- Intelligence