



دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی
گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی
پایان‌نامه دوره دکترای کتابداری و اطلاع‌رسانی

ارزیابی و تحلیل محیط رابط پایگاه‌های اطلاعاتی در پشتیبانی از الگوی رفتار اطلاع‌جویی کاربران از دیدگاه نظریه معنابخشی

استاد راهنما:

دکتر رحمت‌الله فتاحی

استاد مشاور:

دکتر مهری پریخ

دانشجو:

محمد اعظمی

بهمن ۱۳۹۰

سپاسگزاری

از زحمات بی شائبه استاد فرزانه و اندیشمند جناب آقای دکتر فتاحی به خاطر راهنمایی این پایان نامه صمیمانه تشکر و قدردانی کنم.

از سرکار خانم دکتر پریخ به خاطر قبول مشاوره پایان نامه سپاسگزاری می کنم.
از اساتید ارجمند و بزرگوار جناب آقای دکتر دیانی و جناب آقای دکتر داورپناه سپاسگزارم و همواره رهنمودهای ایشان در طول تحصیل چراغ راهم بوده و خواهد بود.

از همکلاسی های عزیز و بزرگوارم به خاطر همفکری و همراهی اینجانب در طول دوران تحصیل تشکر و سپاسگزاری می کنم و برای همه این بزرگواران آرزوی موفقیت و سربلندی دارم.
در پایان لازم است از همسر عزیز و گرانقدرم که در طول دوران تحصیل به تنهایی تمام مشکلات زندگی و تربیت فرزندانم مریم، مینا و علیرضا را بر دوش کشیدند، صمیمانه تشکر و قدردانی کنم.

چکیده

مقدمه/هدف: پایگاه‌های اطلاعات علمی مهمترین و پرکاربردترین منابعی هستند که اطلاعات موجود در آنها از طریق رابط کار بر قابل دسترسی می‌باشند. یکی از راهکارها جهت بر طرف ساختن چالش‌های موجود در حوزه رابط کاربر، بکارگیری نظریه معنابخشی است. رویکرد معنابخشی به کاربر کمک می‌کند تا موقعیت دشواری را که با آن مواجه شده درک کرده و نسبت به رفع شکاف شناختی و اطلاعاتی خود با استفاده از عناصر محیط رابط اقدام نماید. هدف این پژوهش ارزیابی محیط رابط پایگاه‌های اطلاعاتی اسکو (Ebsco)، پروکوئست (Proquest) و ساینس دایرکت (ScienceDirect) در پشتیبانی از الگوی رفتار اطلاع‌جویی کاربران بر اساس نظریه معنابخشی می‌باشد.

روش شناسی: پژوهش حاضر از نوع کاربردی است که با استفاده از روش پیمایشی و از رویکردی ترکیبی انجام پذیرفته است. جامعه آن از میان دانشجویان مقاطع تحصیلی کارشناسی ارشد و دکتری در حوزه‌های علوم انسانی/اجتماعی و علوم پایه/فنی-مهندسی دانشگاه فردوسی انتخاب شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های کمی از آمار توصیفی و استنباطی به کمک نرم افزار آماری SPSS 16 و داده‌های کیفی از تحلیل محتوا استفاده گردید.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد میزان قابل فهم بودن عناصر محیط رابط در پایگاه‌های مورد بررسی میانگینی متوسط به بالاتر دارد. یافته‌ها همچنین نشان داد میانگین میزان آگاهی کاربران از عناصر محیط رابط پایگاه‌های اطلاعاتی از سطح متوسط بالاتر است. یافته‌های دیگر نشان داد میانگین بالای پاسخ‌ها نشان دهنده وجود هدف در بکارگیری هر یک از عناصر محیط رابط کاربر پایگاه‌های اطلاعاتی بوسیله آزمودنی‌ها است. در همه زمینه‌های مورد بررسی، یافته‌های بدست آمده نشان داد که عناصر شروع، دنبال کردن، مرور، تمایز و برگیری از میانگین بالاتر است، اما در خصوص مؤلفه رفتار اطلاع‌جویی ردگیری از میانگین پایین‌تر است.

همچنین آزمون فرضیه‌ها نشان داد که تفاوتی در رفتار اطلاع‌جویی کاربران دو حوزه تحصیلی علوم انسانی/اجتماعی و علوم پایه/فنی-مهندسی از نظر بکارگیری عناصر رفتار اطلاع‌جویی الگوی الیس (شروع، پیوندیابی، مرور، تمایزیابی، ردگیری و برگیری) وجود ندارد. در واقع دانشجویان در فرایند جستجوی خود شش مؤلفه رفتار اطلاع‌جویی الیس را بکار گرفته و مورد استفاده قرار دادند. یافته‌های دیگر پژوهش نشان داد رابط کاربر پایگاه‌های اطلاعاتی مورد بررسی از فرایند اطلاع‌جویی کاربران بر اساس مؤلفه‌های الگوی معنابخشی دروین پشتیبانی می‌کند. همچنین این یافته‌ها مشخص کرد که کمک محیط رابط پایگاه‌های اطلاعاتی از رفتار اطلاع‌جویی کاربران در سطح مطلوبی است.

نتیجه‌گیری: از نتایج پژوهش حاضر چنین برآمد محیط‌های رابط کنونی نه تنها از رفتار اطلاع‌جویی کاربران پشتیبانی می‌کنند، بلکه آنها را در موقعیت‌های دشوار، پیچیده و ابهام‌زا همراهی می‌کنند. همچنین نتایج بیانگر این است که امکان بهره‌گیری از راهبردهای الگوی رفتار اطلاع‌جویی الیس و الگوی معنابخشی دروین در کنار هم وجود دارد. بنابراین، پژوهش حاضر نشان داد هم الگوی رفتار اطلاع‌جویی الیس و هم رویکرد معنابخشی در محیط رابط کاربر پایگاه‌های اطلاعاتی کاربرد دارند و احتمالاً در بازطراحی و ارتقاء این محیط‌ها می‌توانند مؤثر واقع شوند.

کلیدواژه‌ها: معنابخشی، برندا دروین، پایگاه‌های اطلاعاتی، رابط کاربر، الگوی رفتار اطلاع‌جویی، دیوید الیس

فهرست مندرجات

فصل اول: کلیات

۲ ۱-۱. مقدمه
۵ ۲-۱. بیان مسأله
۸ ۳-۱. ضرورت و اهمیت پژوهش
۹ ۴-۱. هدف‌های پژوهش
۱۰ ۵-۱. سؤال‌های پژوهش
۱۲ ۶-۱. فرضیه‌های پژوهش
۱۴ ۷-۱. تعریف عملیاتی مفاهیم و واژه‌ها

فصل دوم: مبانی نظری و مرور پیشینه‌ها

بخش اول

۲۱ ۱-۲. مقدمه
۲۱ ۲-۲. مبانی و رویکردهای نظری
۲۱ ۱-۲-۲. بررسی الگوهای رفتار اطلاع‌جویی در محیط رابط کاربر پایگاه‌های اطلاعاتی
۲۹ ۲-۲-۲. الگوهای شناختی رفتار اطلاع‌جویی
۴۲ ۳-۲-۲. نظریه معنابخشی و کاربرد آن در ارزیابی محیط رابط پایگاه‌های اطلاعاتی
۴۳ ۱-۳-۲-۲. نظریه معنابخشی و مفاهیم مربوط به آن

بخش دوم

۵۷ ۳-۲. پیشینه پژوهش
۵۸ ۱-۳-۲. پیشینه پژوهش در خارج از کشور
۶۹ ۲-۳-۲. پیشینه پژوهش در ایران
۷۰ ۴-۲. استنتاج از پیشینه پژوهش

فصل سوم: روش‌شناسی و ابزار پژوهش

۷۵ ۱-۳. مقدمه
۷۵ ۲-۳. نوع و روش پژوهش

۷۷ ۳-۳. جامعه آماری و روش‌های نمونه‌گیری
۷۹ ۳-۴. ابزار گردآوری داده‌ها
۸۰ ۳-۴-۱. فایل‌های ثبت رخداد (تحلیل گزارش داد و گرفت)
۸۱ ۳-۴-۲. بلنداندیشی (بازگویی شفاهی)
۸۲ ۳-۴-۳. مصاحبه
۸۳ ۳-۴-۴. سیاهه واریسی
۸۴ ۳-۵. روایی ابزارهای پژوهش
۸۶ ۳-۵-۲. پایایی ابزارهای پژوهش
۹۰ ۳-۶. فرایند انجام پژوهش و گردآوری داده‌ها
۹۵ ۳-۷. تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها
۹۶ ۳-۷-۱. آزمون فرض نرمال بودن متغیرها
۹۷ ۳-۷-۲. تحلیل محتوا
۱۰۰ ۳-۷-۳. الگوی مفهومی پژوهش
۱۰۲ ۳-۷-۴. مشکلات و محدودیت‌های پژوهش

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته‌ها

۱۰۵ ۴-۱. مقدمه
۱۰۶ ۴-۲. تحلیل اطلاعات جامعه پژوهش
۱۱۱ ۴-۴. پاسخ سؤال‌های پژوهش و آزمون فرضیه‌ها
۱۱۱ ۴-۴-۱. پاسخ به سؤال‌های پژوهش
۱۳۳ ۴-۴-۲. آزمون فرضیه‌های پژوهش

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۱۷۰ ۵-۱. مقدمه
۱۷۰ ۵-۲. سؤال‌ها و فرضیه‌های پژوهش و بحث پیرامون آنها
۱۸۲ ۵-۳. نتیجه‌گیری کلی
۱۸۵ ۵-۴. الگوی مفهومی پژوهش
۱۸۸ ۵-۵. پیشنهادها
۱۸۸ ۵-۶-۱. پیشنهادهای کاربردی پژوهش

۱۹۰ ۲-۷-۵. پیشنهادهایی برای پژوهش‌ها و مطالعات آینده

فهرست منابع و مآخذ

۱۹۳ منابع فارسی

۱۹۶ منابع لاتین

پیوست‌ها

۲۱۳ پیوست یک: نمونه برگه جستجو

۲۱۴ پیوست دو: سیاهه واریسی

۲۱۶ پیوست سه: مصاحبه

فهرست جدول‌ها

۷۹ جدول ۱-۳. نمونه آماری شرکت کننده در پژوهش به تفکیک ۲ گروه علوم انسانی/اجتماعی و

۸۴ جدول ۲-۳. کد گذاری سیاهه واریسی بر اساس مقیاس ۳ گزینه ای لیکرت

۸۰ جدول ۳-۳. ضرایب آلفای کرونباخ برای متغیرهای تحقیق

۹۶ جدول ۴-۳. نتایج آزمون کولوموگروف اسمیرنوف

۱۰۹ جدول ۴-۱. ماتریس عناصر محیط رابط کاربر پایگاه‌های اطلاعاتی در ارتباط با مؤلفه‌های

۱۱۰ جدول ۴-۲. توزیع فراوانی مقطع و حوزه تحصیلی

۱۱۴ جدول ۳-۴. میزان قابل فهم بودن مؤلفه‌های رفتار اطلاع جویی بر اساس جستجوهای کاربران

۱۱۵ جدول ۴-۴. نتایج آزمون تی استیودنت برای متغیر میزان قابل فهم بودن

۱۲۱ جدول ۴-۵. فراوانی و درصد فراوانی میزان آگاهی کاربران نسبت به مؤلفه‌های الگوی الیس

۱۲۳ جدول ۴-۶. نتایج آزمون تی استیودنت برای متغیر میزان آگاهی کاربران

۱۲۹ جدول ۴-۷. فراوانی و درصد فراوانی میزان هدفمند بودن رفتار اطلاع جویی کاربران بر اساس مؤلفه‌های

۱۳۰ جدول ۴-۸. نتایج آزمون تی استیودنت برای متغیر میزان هدفمند بودن

۱۳۵ جدول ۴-۹. میزان تفاوت رفتار اطلاع جویی کاربران دو حوزه موضوعی علوم انسانی/اجتماعی و

۱۳۷ جدول ۴-۱۰. آماره‌های توصیفی میانگین استفاده از مقوله‌های رفتار اطلاع جویی کاربران در

۱۳۷ جدول ۴-۱۱. نتایج آزمون فرض برابری واریانسها برای متغیر رفتار اطلاع جویی کاربران

۱۳۷ جدول ۴-۱۲. نتایج آزمون تی استیودنت برای متغیر رفتار کاربران

۱۵۶ جدول ۴-۱۳. فراوانی و درصد فراوانی فعالیت‌های کاربران در فرایند اطلاع جویی در

فهرست الگوها

- شکل ۲-۱. مدل اصلاح شده رفتار اطلاعاتی ویلسون (۱۹۹۹) ۲۳
- شکل ۲-۲. الگوی رفتار اطلاع جویی ویلسون (Wilson, 1981) ۲۶
- شکل ۲-۳. الگوی رفتار اطلاع جویی بلکین (۱۹۸۲) ۳۱
- شکل ۲-۴. الگوی رفتار اطلاع جویی الیس (۱۹۸۹) ۳۳
- شکل ۲-۵. مقایسه الگوهای رفتار اطلاع جویی کولثاو و الیس ۳۶
- شکل ۲-۶. الگوی رفتار اطلاع جویی مارچونینی (۱۹۹۵) ۳۸
- شکل ۲-۷. الگوی پیشنهادی رویکرد شناختی رفتار اطلاع جویی ۴۱
- شکل ۲-۸. الگوی شناسایی شکاف اطلاعاتی ژانگ (2010) ۴۸
- شکل ۲-۹. الگوی معنابخشی دروین (۲۰۰۸) ۴۹
- شکل ۲-۱۰. موقعیت‌های دشوار در فرایند معنابخشی (Dervin, 1982) ۵۲
- شکل ۲-۱۱. الگوی معنابخشی راسل (۱۹۹۳) ۶۳
- شکل ۲-۱۲. الگوی معنابخشی کریزان در نظام‌های هوشمند (۱۹۹۹) ۶۴
- شکل ۲-۱۳. الگوی مفهومی معنابخشی پیرولی و کارد (۲۰۰۵) ۶۵
- شکل ۲-۱۴. الگوی معنابخشی کیو و فرناس (۲۰۰۷) ۶۶
- شکل ۲-۱۵. الگوی مفهومی معنابخشی اصلاح شده پری و همکاران (۲۰۰۷) ۶۷
- شکل ۲-۱۶. الگوی اول معنابخشی ژانگ (۲۰۱۰) ۶۸
- شکل ۲-۱۷. الگوی دوم معنابخشی ژانگ (۲۰۱۰) ۶۹
- شکل ۵-۱. الگوی مفهومی پژوهش ۱۸۸

فصل اول: کلیات

✧ مقدمه

✧ مسأله پژوهش

✧ هدف‌های پژوهش

✧ سؤال‌های پژوهش

✧ فرضیه‌های پژوهش

✧ تعریف‌های عملیاتی مفاهیم و واژه‌ها

۱-۱. مقدمه

فناوری‌های جدید امکان دسترسی مستقیم و گسترده کاربران به محتوای اطلاعاتی منابع موجود در شبکه جهانی وب را فراهم آورده است. کاربران می‌توانند اطلاعات مورد نیاز خود را بدون مراجعه حضوری به کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی از راه دور جستجو کنند. پایگاه‌های اطلاعات علمی مهمترین و پرکاربردترین منابعی هستند که از طریق این فناوری‌ها (اینترنت) در اختیار کاربران قرار می‌گیرند. این منابع بواسطه گردآوری اطلاعات علمی و تحقیقاتی روزآمد از اهمیت زیادی نزد استادان، دانشجویان و پژوهشگران برخوردار می‌باشند. در محیط‌های جدید، پایگاه‌های اطلاعاتی نقش اساسی در هدایت کاربران به منابع اطلاعاتی دارند. رابط کاربر بعنوان نخستین نقطه تماس کاربر با پایگاه اطلاعاتی، امکان استفاده از محتوای اطلاعاتی پایگاه را فراهم می‌سازد. اگر رابط کاربر، از عناصر و ساختار مناسبی برای برقراری ارتباط بین کاربر و پایگاه اطلاعاتی برخوردار باشد، کاربران می‌توانند به راحتی به اطلاعات مورد نیاز خود دست یابند.

رابط کاربر پایگاه اطلاعاتی نقش بسزایی در فرایند اطلاع‌جویی کاربران از جمله کمک به بیان نیاز اطلاعاتی، تدوین عبارت پرس‌وجو، انتخاب منابع اطلاعاتی مرتبط، ارزیابی نتایج جست‌وجو و هدایت کاربران در فرایندهای دشوار و پیچیده اطلاع‌جویی بر عهده دارد (Hearst, 2009). از جمله رویکردهایی که در ارتقاء و توسعه پایگاه‌های اطلاعاتی بسیار مؤثر می‌باشد، ارزیابی میزان انطباق و پشتیبانی رابط کاربر آنها از رفتار اطلاع‌جویی و نیازهای اطلاعاتی کاربران می‌باشد. هرچه طراحی محیط رابط کاربر به الگوهای ذهنی و رفتار اطلاع‌جویی کاربران نزدیک‌تر باشد، اثربخش‌تر و سودمندتر است و تلاش ذهنی کاربر را کم می‌کند. رابط کاربر یک کانال ارتباطی است که از طریق آن فرایند اطلاع‌جویی آغاز، جریان و سرانجام می‌یابد. هدف اصلی دانش اطلاع‌رسانی شناخت و درک نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌جویی کاربران جهت ارائه راهبرد مناسب در جهت ارتقاء و توسعه نظام

اطلاعاتی است (Marchionini and Komlodi, 1998). توسعه و ارتقاء ساختار یک نظام از طریق شناسایی نیازها، شناخت هدف‌ها و تجزیه و تحلیل تعامل متقابل کاربران با رابط کاربر امکان‌پذیر است.

یکی از خلاءهای موجود در رابط کاربر پایگاه‌های اطلاعاتی عدم توجه طراحان آنها به مبانی نظری است. استفاده از نظریه‌ها در طراحی رابط کاربر پایگاه‌های اطلاعاتی نه تنها باعث اصلاح ساختار نظام بازیابی، ذخیره و اشاعه اطلاعات در این محیط‌ها می‌شود. بلکه استفاده از این نظریه‌ها کمک به شناخت مدیریت موقعیت‌های پیچیده و ابهام‌زا می‌کند، برای مثال موقعیتهای دشواری که احتمال آن وجود دارد که کاربر در محیط رابط با آنها مواجه شود عبارتند از: نااطمینانی، آشفتگی و نقصان در دانش فرد، تحلیل و ارزیابی نتایج (Boscarioli, Sanchez and Bassi, 2007). افزون بر این، موقعیتهای مشکل ساز دیگر شامل: درک نادرست، تفسیر و جهت‌گیری غلط، فهم و برآورد نامناسب، اختلال در ارتباط، روبرو شدن با موضوعات جدید، ساختار دشوار، ناهماهنگی در تعامل و بازیابی اطلاعات زیاد و غیرمرتبط می‌باشند.

اگرچه طراحان در طراحی محیط رابط کاربر از اصول خاص خود بهره می‌برند، بکارگیری نظریه‌ها جهت ارزیابی و تحلیل نتایج بدست آمده در طی جستجو و اجرای فرایند اطلاع‌جویی لازم و ضروری است. در صورتی که کاربر عناصر محیط رابط را که با آنان در تعامل است نفهمد، فرایند تصمیم‌گیری وی مختل می‌شود. علاوه بر این، از طریق به کارگیری این نظریه‌ها در رفتار اطلاع‌جویی نه تنها می‌توان خلاء موجود در نیازهای اطلاعاتی کاربران محیط رابط پایگاه‌های اطلاعاتی را شناسایی کرد، بلکه می‌توان کاربردپذیری الگوهای رفتار اطلاع‌جویی موجود را مورد تأیید قرار داد.

نظریه معنابخشی^۱ از جمله رویکردهایی است که می‌تواند در ارتقاء و بهبود محیط رابط سامانه های اطلاعاتی بویژه پایگاه‌های اطلاعاتی مؤثر واقع گردد. دروین (Dervin, 1999) معنابخشی را مناسب ترین راهبرد جهت تشریح موقعیت و شناسایی شکاف اطلاعاتی می‌داند. وی فرایند اطلاع‌جویی را همان راهبردهای معنابخشی می‌داند که به کاربر کمک می‌کنند تا دنیای اطراف خود را بهتر درک کرده و معنی بخشد. نظریه معنابخشی (که در بخش مبانی نظری در فصل دوم به تفصیل در باره آن بحث خواهد شد) یکی از پر استناد ترین نظریه‌هایی است که در حوزه اطلاعات و ارتباطات مورد استفاده واقع شده است. برندا دروین در سال ۱۹۷۲ این نظریه را در دانش کتابداری و در حوزه رفتار اطلاع‌جویی به کار گرفت. بعدها این نظریه توسط خود وی و نیز بسیاری از پژوهشگران توسعه یافت. معنابخشی به معنی لغوی آن به معنادار بودن یا معنادار نبودن مفهومی، چیزی، یا فرایندی، یا پدیده‌ای اطلاق می‌شود. دروین، الگویی برای این نظریه مطرح کرد و چند مؤلفه اصلی را برای آن تعریف نمود که تحت عنوان موقعیت،^۲ شکاف^۳، راهبرد^۴ و استفاده/کمک^۵ از آنها نام برده می‌شود. وی "موقعیت" را زمینه‌ای که مشکل در آن حادث می‌شود، "شکاف" را همان مشکل و یا نیاز اطلاعاتی توصیف نموده، "راهبرد" شیوه و یا روشی است که کاربر جهت عبور از شکاف اطلاعاتی خود بکار می‌بندد "استفاده / کمک" را فوایدی که از بکارگیری فرایند معنابخشی نصیب کاربر می‌شود تعریف کرده است. همچنین عناصر فرعی دیگری نیز در این نظریه مطرح می‌باشند که تحت عنوان: فضا،^۶ و زمان^۷ از آنان یاد می‌شود.^۸ استفاده از رویکرد معنابخشی به کاربر کمک می‌کند تا

¹ Sense making theory

² Situation

³ Gap

⁴ Bridge

⁵ Help/use

⁶ Space

⁷ Time

موقعیت دشواری را که با آن مواجه شده درک کرده و نسبت به رفع شکاف شناختی و اطلاعاتی خود اقدام نماید (Dervin and Dewdney, 1986; Dervin, 1992). در حوزه اطلاعات و ارتباطات، این مفهوم مستلزم درک این نکته است که بفهمیم افراد چگونه اطلاعات را از درون پیام بیرون کشیده و تفسیر می‌کنند (Fisher, Erdelez and McKechni, 2008). در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی معنابخشی به معنی نوعی ادراک، مشاهده و دریافت اطلاعات براساس مجموعه‌ای از معانی، مفاهیم و پنداره‌ها می‌باشد که منجر به تغییر در رویکرد پژوهش‌های این حوزه از منابع اطلاعاتی به سوی کاربران اطلاعات شده است (Dalrymple, 2001).

بکارگیری این نظریه در ارزیابی محیط رابط کاربر پایگاه‌های اطلاعاتی می‌تواند در طراحی و ارائه خدمات اطلاعاتی مؤثر واقع شود. رابط کاربر با عناصر و قابلیت‌هایی که دارد می‌تواند از رفتار اطلاع‌جویی کاربران در مواقع سخت و دشوار حمایت و پشتیبانی نماید تا کاربر بتواند جستجوی خود را تا تحقق نیاز اطلاعاتی ادامه دهد. از سوی دیگر، کاربران مایلند محیط رابط پایگاه‌های اطلاعاتی به گونه‌ای طراحی شوند که عناصر مطرح در آن برای آنها قابل فهم باشد.

۱-۲. بیان مسئله

با توجه به تنوع و گوناگونی پایگاه‌های اطلاعاتی و کمرنگ شدن واسطه‌های انسانی در کمک و هدایت مستقیم کاربران، جایگاه رابط کاربر اهمیت دو چندان یافته است. رابط کاربر در محیط‌های جدید بعنوان واسطه بین پایگاه‌های اطلاعاتی و کاربران عمل می‌کند. یک رابط کاربر خوب باعث می‌شود تا پایگاه اطلاعاتی استفاده کنندگان زیادی را به خود جذب کند. در مقابل، طراحی یک رابط ضعیف منجر به سردرگمی و وارد شدن فشارذهنی بر کاربران می‌شود (Yu and Roh, 2002). مطالعات انجام شده نشان می‌دهند که برخی پایگاه‌های اطلاعاتی موجود از شرایط و ویژگی‌های لازم

^۸ اطلاعات بیشتر در باره نظریه معنابخشی و مؤلفه‌های آن در فصل دوم بطور مفصل آورده شده است.

برخوردار نمی‌باشند. برای مثال، کاربران در تعامل و استفاده بهینه از پایگاه‌ها با مشکل مواجه می‌باشند (Hansen, 1998; Ahmed, McKnight, and Oppenheim, 2009). رابط کاربر این پایگاه‌ها در اغلب موارد نه تنها دسترسی کاربران به اطلاعات را دشوار می‌کند، بلکه موجب سردرگمی آنها می‌شوند (Galitz, 1997). اگرچه نقش رابط در فراهم ساختن شرایط لازم برای بیان نیاز اطلاعاتی کاربران، فهم نتایج جستجو و دنبال کردن روند فعالیت‌های اطلاع‌جویی غیر قابل انکار است، با این حال، برخی رابط‌های کنونی تنها قابلیت‌های محدودی چون امکان جستجوی ساده و پیشرفته و مشاهده نتایج در یک فهرست را فراهم می‌نمایند، در حالی که جستجو به خودی خود هدف نیست، بلکه وسیله‌ای برای دستیابی به یک هدف نهایی یعنی دسترسی به اطلاعات مرتبط است؛ زیرا فردی که به دنبال اطلاعات است بطور معمول درگیر فرایندی پیچیده‌تر می‌شود و انتظار ندارد رشته افکارش با یک محیط رابط مزاحم از هم گسیخته شود (Hearst, 2009).

اغلب صاحب‌نظران بر این باورند رابط کاربر نظام‌های اطلاعاتی بایستی دارای یک چارچوب و ساختار منسجم و سازماندهی شده باشد تا کاربران به کمک آن تصویری روشن از کل نظام را در ذهن خود مجسم نمایند و بدون سردرگمی و یا مواجه شدن با اطلاعات اضافی به اهداف خود دست یابند (Marchionini, 1995; Shneiderman, and Plaisant, 2005). همانگونه که پیشتر اشاره شد، محیط‌های رابط کنونی تنها قادرند بخشی از انتظارات کاربران را در درک نظام اطلاعاتی و فرایند اطلاع‌جویی برآورده سازند. طراحان رابط کاربر به جای در نظر گرفتن نیازهای کاربران بیشتر به پشتوانه تجربی خود اکتفا کرده‌اند، این امر باعث شده است رابط کاربر نتواند در رفع شکاف اطلاعاتی و تسهیل فرایند اطلاع‌جویی مطابق با خواسته کاربران عمل کنند. برخی از رابط کاربرهای موجود تنها به تدوین عبارت جستجو یا نقطه آغاز جستجو کمک می‌کنند. این در حالی است که کاربران انتظار دارند در فرایندهای پیچیده و دشوار اطلاع‌جویی، محیط رابط با ارائه قابلیت‌های مناسب و کارآمد به

کمک آنها بیایند. مطالعات نشان می‌دهند کاربران در شناسایی و بکارگیری عناصر رفتار اطلاع‌جویی در محیط‌های جدید به شیوه‌های متفاوت عمل می‌کنند. اغلب آنها در استفاده مؤثر از یک نظام اطلاعاتی با مشکل مواجه می‌باشند و درک مبهمی از چگونگی رسیدن به اهدافشان دارند (Belkin, Cool, Stein and Thiel, 1995; Hansen, 1998; Ellis, 1989; Hearst, 2009).

آنچه در تسهیل رفتار اطلاع‌جویی بسیار مؤثر است، ارزیابی نحوه طراحی محیط رابط کاربر در میزان پشتیبانی از فرایند اطلاع‌جویی کاربران می‌باشد. کم توجهی به فرایند اطلاع‌جویی در طراحی رابط کاربر پایگاه‌های اطلاعاتی، بوجود آورنده بخشی از این مشکلات می‌باشد (اعظمی و فتاحی، ۱۳۸۹).

به نظر می‌رسد یکی از راهکارها جهت برطرف ساختن چالش‌های موجود در حوزه رابط کاربر، بکارگیری نظریه معنابخشی از طریق انجام تحقیقات دامنه‌دار و عمیق در این حوزه می‌باشد. استفاده از این نظریه در محیط رابط پایگاه‌های اطلاعاتی می‌تواند موجب افزایش فهم و درک کاربران از رفتارهای اطلاع‌جویی شود. در واقع رویکرد معنابخشی می‌تواند به کاربر کمک کند تا با تفسیر و تحلیل موقعیت بوجود آمده، شکاف اطلاعاتی را بفهمد و فرایند کار خود را معنا بخشد (Gross, 2010).

رویکرد مبتنی بر نظریه معنابخشی می‌تواند به کاربر کمک کند تا موقعیت دشواری را که با آن مواجه شده درک کرده و نسبت به رفع شکاف شناختی و اطلاعاتی خود با استفاده از عناصر محیط رابط اقدام نماید. رابط کاربری که با این رویکرد طراحی شده باشد می‌تواند به کاربران در بیان نیازهای خود در مواقع سخت و دشوار کمک کند تا آنها بتوانند جستجوی خود را تا تحقق نیاز اطلاعاتی ادامه دهند. به طور کلی، کاربران مایلند محیط رابط به گونه‌ای طراحی شده باشد که عناصر آن برای آنها قابل فهم و معنادار باشد.

بر این اساس، مسئله پژوهش حاضر این است که مشخص نیست محیط رابط کاربر پایگاه‌های اطلاعاتی بر اساس الگوی مبتنی بر نظریه معنابخشی دروین و الگوی رفتار اطلاع‌جویی الیس چگونه و

تا چه میزان فرایند جستجوی کاربران را پشتیبانی می‌کنند. همچنین، مشخص نیست که کاربران چگونه از قابلیت‌های محیط رابط در فرایند جستجو استفاده می‌کنند. لازم به ذکر است، همانگونه که در فصل دوم و سوم مطرح خواهد شد، در انجام پژوهش حاضر از الگوی رفتار اطلاع‌جویی الیس (۱۹۸۹) به عنوان بستر کار انتخاب شد. این الگو دارای شش مؤلفه (شروع^۹، پیوندیابی^{۱۰}، مرور^{۱۱}، تمایزیابی^{۱۲}، ردگیری^{۱۳} و برگیری^{۱۴}) است.

۱-۳. ضرورت و اهمیت پژوهش

تاکنون مطالعه جدی و جامعی در زمینه تحلیل و ارزیابی رفتار اطلاع‌جویی در محیط رابط کاربر پایگاه‌های اطلاعاتی بر اساس نظریه معنابخشی و الگوی الیس صورت نگرفته است (Kari, 1998; Muhren, Ede and Walle, 2008). از طرفی، پایگاه‌های اطلاعاتی چون ابسکو (Ebsco)، پروکست (Proquest) و ساینس دایرکت (Science Direct) از جمله پایگاه‌های علمی می‌باشند که ضرورت بررسی محیط رابط کاربر آنها به دلیل آماده ساختن شرایط مطلوب برای استفاده بهینه کاربران بیش از پیش احساس می‌شود. با توجه به تمام مشکلاتی که در متون در زمینه رابط کاربر پایگاه‌های اطلاعاتی مطرح می‌شود، به نظر می‌رسد استفاده از نظریه معنابخشی می‌تواند به عنوان راهبردی برای حل مشکلات کاربران در فهم بهتر این محیطها و نیز فرایند اطلاع‌جویی مطرح شود. بنابراین، با توجه به اینکه نظریه معنابخشی رویکردی کاربرمدار است و مناسب حل مشکلات کاربران در موقعیتهای دشوار و ابهام‌زا می‌باشد، انتظار می‌رود بتوان بر اساس یافته‌هایی که از نتایج این پژوهش بدست می‌آید، رهنمودهای مفید و عملی را جهت ارتقاء محیط رابط کاربر پایگاه‌های اطلاعاتی در

⁹ Starting

¹⁰ Chaining

¹¹ Browsing

¹² Differentiating

¹³ Monitoring

¹⁴ Extracting

اختیار طراحان قرار داد. همچنین، یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند در محتوا سازی برنامه آموزشی مهارت‌های اطلاع‌جویی مورد استفاده قرار گیرد.

۴-۱. هدف‌های پژوهش

۱-۴-۱. هدف اصلی

هدف اصلی این پژوهش ارزیابی محیط رابط پایگاه‌های اطلاعاتی اسکو (Ebsco)، پروکوئست (Proquest) و ساینس دایرکت (ScienceDirect) در پشتیبانی از الگوی رفتار اطلاع‌جویی کاربران بر اساس نظریه معنابخشی دروین و الگوی رفتار اطلاع‌جویی الیس می‌باشد.

۲-۴-۱. هدف‌های فرعی

با در نظر گرفتن این هدف کلی، پژوهش حاضر در پی رسیدن به هدف‌های جزئی زیر می‌باشد:

- بررسی محیط رابط پایگاه‌های اطلاعاتی مورد نظر از نظر میزان پشتیبانی از مؤلفه‌های رفتار اطلاع‌جویی بر اساس الگوی الیس،
- تحلیل محیط رابط پایگاه‌های اطلاعاتی مورد بررسی از نظر میزان پشتیبانی از مؤلفه‌های الگوی معنابخشی دروین،
- ارائه الگوی پیشنهادی برای ادغام ادغام نظریه معنابخشی و الگوی الیس در رفتار اطلاع‌جویی کاربران در محیط رابط پایگاه‌های اطلاعاتی،
- هدف کاربردی این پژوهش ارائه پیشنهادهایی برای ارتقاء و بهینه‌سازی و قابل فهم کردن عناصر محیط رابط پایگاه‌های اطلاعاتی و تسهیل فرایند اطلاع‌جویی کاربران می‌باشد.

۵-۱. سؤال‌های پژوهش

سؤال‌هایی که می‌توان برای تحقق هدف‌های این پژوهش در نظر گرفت عبارتند از:

۱. دانشجویان تحصیلات تکمیلی استفاده کننده پایگاه‌های اطلاعاتی تا چه میزان عناصر محیط رابط را در انجام فرایند اطلاع‌جویی خود قابل فهم می‌دانند؟

همانگونه که در مرور پیشینه که در فصل دوم تشریح خواهد شد، پژوهش‌های مختلفی در زمینه محیط رابط کاربر انجام گرفته‌اند که به اهمیت عناصر محیط رابط در تعامل با کاربران توجه کرده‌اند (Belkin, 1993; Bates, 1989,1990; Hearst, 2009). ارزیابی محیط رابط کمک می‌کند تا تمام ویژگی‌ها و عناصر موجود در محیط رابط و حتی عناصری که باید در محیط رابط وجود داشته باشند اما وجود ندارند و یا درست عمل نمی‌کنند نیز شناسایی شوند. این عناصر که در پژوهشی مجزا (اعظمی و فتاحی ۱۳۸۸) شناسایی شدند به تفکیک شش مؤلفه الگوی اطلاع‌جویی الیس در پیوست شماره ۴ جدول ۶ ارائه شده‌اند. برخی از این موارد شامل وجود قابلیت‌های جستجو (جستجوی ساده، جستجوی پیشرفته)، امکان پیوندیابی (پیگیری منابع، پانویس‌ها و استنادها)، قابلیت مرور (اطلاعات کتابشناختی، چکیده، کلیدواژه‌ها و متن مقالات)، محدودسازی دامنه جستجو (تاریخ انتشار، نوع مدرک، فرمت، نویسنده و عنوان)، وجود امکانات ردگیری (RSS و Alert) و قابلیت استفاده و برگیری اطلاعات (ذخیره، دسته‌بندی، دانلود، پرینت و نشانه‌دار کردن) می‌باشند. دقت در بکارگیری آنها می‌تواند به فهم بهتر کاربران از این عناصر و تسهیل رفتار اطلاع‌جویی آنها کمک کند. به عبارت دیگر، فهم محیط رابط در چارچوب الگوی معنابخشی می‌تواند به تحقق هدف اطلاع‌جویی منتهی شود.

۲. دانشجویان تحصیلات تکمیلی تا چه میزان از جزئیات فرایند اطلاع‌جویی خود در محیط رابط کاربر

پایگاه‌های اطلاعاتی آگاهی دارند؟

با توجه به پیدایش شبکه‌های اطلاعاتی نوین بویژه پایگاه‌های اطلاعاتی، موضوع آگاه‌سازی کاربران نسبت به فرایند اطلاع‌جویی خود در این محیط‌ها و مسئله یادگیری مهارت‌های اطلاع‌جویی در سالهای اخیر اهمیت بیشتری پیدا کرده است. بررسی میزان آگاهی و شناخت کاربران از فرایند جستجوی آنها جهت بهبود نتایج بازیابی اطلاعات و برطرف شدن نیازهای اطلاعاتی یکی از هدف‌های اصلی علم اطلاع‌رسانی می‌باشد (Marchionini, 1998). فرایند اطلاع‌جویی که از آن بعنوان رفتاری یادگیرانه و مبتنی بر شناخت یاد می‌کنند، باعث افزایش آگاهی فرد در محیط‌های جدید می‌شود. در واقع آگاهی کاربران از فرایند اطلاع‌جویی خود و نحوه بکارگیری و استفاده از عناصر محیط رابط کاربر پایگاه‌های اطلاعاتی، مانع از هدر رفتن وقت آنها و کاهش میزان بروز خطا در دنبال کردن آن فرایند می‌شود. بر این اساس، اطلاع از میزان آگاهی کاربران از فرایند اطلاع‌جویی می‌تواند یافته‌های پژوهش مناسبی را در راستای بهینه‌سازی محیط رابط پایگاه‌های اطلاعاتی به دست دهد.

۳. دانشجویان تحصیلات تکمیلی استفاده‌کننده از پایگاه‌های اطلاعاتی تا چه میزان فرایند اطلاع‌جویی خود را در محیط رابط به شیوه‌ای هدفمند انجام می‌دهند؟

جستجوی اطلاعات رفتاری پیچیده است که برای انجام آن نیاز است مراحل مختلفی به دنبال هم و به شکل هدفمند طی شود. از طرفی، مطالعات نشان داده است که هرچقدر میزان فهم کاربران از عناصر محیط رابط و میزان آگاهی آنها از مؤلفه‌های رفتار اطلاع‌جویی بیشتر باشد آنها راحت‌تر و هدفمندتر می‌توانند فرایند اطلاع‌جویی را در محیط رابط دنبال کرده و بطور کلی در اجرای فرایند از آغاز تا انتها موفق عمل کنند (Marchionini, 1992, 1998; Wilson, 2000). کاربرانی که بتوانند تعداد بیشتری از قابلیت‌های موجود در محیط رابط را شناخته و مورد استفاده قرار دهند نسبت به دیگران در فرایند اطلاع‌جویی (الگوی ایس) هدفمند عمل کرده‌اند. در واقع میان سؤال سوم پژوهش

و دو سؤال قبل از آن نوعی وابستگی وجود دارد به این معنا که هرچه میزان فهم کاربران از عناصر محیط رابط و نیز هرچه آگاهی آنها از فرایند اطلاع‌جویی خود بیشتر باشد، حرکت آنها در این راستا هدمندتر خواهد بود.

۱-۶. فرضیه‌های پژوهش

۱. میان رفتار اطلاع‌جویی کاربران محیط رابط پایگاه‌های اطلاعاتی مورد بررسی در دو حوزه موضوعی علوم انسانی/اجتماعی و علوم پایه/فنی - مهندسی تفاوت وجود ندارد.

پژوهش‌ها نشان داده است که کاربران با توجه به تجربیات، دانش و نیاز اطلاعاتی متفاوت به جستجوی اطلاعات می‌پردازند. با وجود آنکه عواملی همچون حوزه موضوعی می‌تواند بر رفتار اطلاع‌جویی کاربران تأثیر گذارد و در بسیاری از موارد آنرا تغییر دهد (Bilal, 2002) اما در عمل و بر پایه یافته‌های بسیاری از پژوهش‌های قلمرو الگوهای رفتار اطلاع‌یابی، اینگونه به نظر می‌رسد که حوزه موضوعی تأثیری بر الگوی اطلاع‌جویی کاربران ندارد. اگرچه برخی از صاحب‌نظران معتقدند که فرایند اطلاع‌جویی افراد می‌تواند با یکدیگر بویژه در انتخاب نوع ابزار اطلاع‌جویی متفاوت باشد، اما پژوهش حاضر بدلیل اینکه در مورد پایگاه‌های الکترونیکی انجام می‌شود، دارای محدودیت خاص خود می‌باشد. این پایگاه‌ها دارای زیرمجموعه موضوعی گسترده‌ای در حوزه‌های مختلف هستند، به نظر می‌رسد فرایند اطلاع‌جویی کاربران حوزه‌های مختلف موضوع در آنها روال یکسانی را دنبال می‌کند.

بر این اساس، به احتمال، تفاوتی میان رفتار اطلاع‌جویی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دو حوزه بزرگ موضوعی علوم انسانی/اجتماعی و علوم پایه/فنی مهندسی وجود ندارد. از طرفی، ایس در پژوهش‌های خود به مقایسه رفتار اطلاع‌جویی حوزه‌های مختلف از جمله دانشمندان علوم اجتماعی، مهندسان، دانشمندان فیزیک و شیمی پرداخت. یافته‌ها نشان داد اختلافی میان رفتار اطلاع‌جویی گروه‌های مورد بررسی وجود ندارد.