



دانشگاه بیرجند

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

گروه علوم کتابداری و اطلاع رسانی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

علوم کتابداری و اطلاع رسانی

ارزشیابی کاربردپذیری وبسایت‌های کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

استاد راهنما

دکتر محسن نوکاریزی

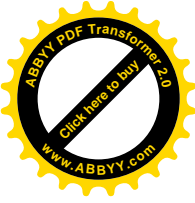
استاد مشاور

دکتر جواد صدری

نگارش

طیبه عابدینی

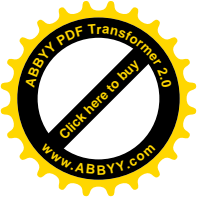
تابستان 1390



قدردانی و سپاس

من به سرچشمه خورشید نه خود بردم راه
ذره‌ای بودم و مهر تو مرا بالا برد

سپاس یگانه دادار فرمانروا را سزد که معلم ازلی و ابدی بوده است؛ چرا که او آموخت به مخلوقش آنچه را که نمی‌دانست. اکنون که به یاری ایزد پاک نگارش این رساله به پایان رسیده است، جا دارد از زحمات اساتید بزرگواری که در طول تحصیل خوشه چین علم، معرفت و محبت آن‌ها بوده‌ام، صمیمانه تشکر و قدردانی نمایم. از زحمات و راهنمایی‌های ارزنده جناب آقای دکتر محسن نوکاریزی، که همواره رهگشا بوده‌اند، کمال تقدیر و تشکر را دارم و محبت بی‌دریغشان را ارج می‌نهم. از استاد محترم جناب آقای دکتر جواد صدیقی که با ارائه پیشنهادهای سازنده موجب غنای بیشتر کار شدند، تقدیر و تشکر می‌کنم. همچنین از زحمات و راهنمایی‌های اساتید گرانقدر دکتر رحمت‌الله فتاحی، دکتر یزدان منصوریان، دکتر حمیدرضا جمالی مهمویی، دکتر علیرضا نوروزی که در سنجش روایی پرسشنامه تهیه شده در این پژوهش، پیشنهادهای ارزنده‌شان را چراغ راهم ساختند، سپاسگزارم. خداوند را بسی شاکرم که از روی کرم خانواده‌ای فداکار نصیب ساخته تا در سایه درخت پر بار وجودشان بیاسایم و از ریشه آن‌ها شاخ و برگ بگیرم و در سایه وجودشان در راه کسب علم و دانش تلاش نمایم. محبت‌های بی‌دریغشان را به دیده منت می‌نهم و به ثمر رسیدن تلاش‌هایم را مدیون آنان می‌دانم. از زحمات آقایان رسول صفیان، داوود محصولی، حسین قربانی و خانم‌ها الهام احمدی، فروغ خزیمه که در توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه بنده را یاری کردند، قدردانی و تشکر می‌کنم. امید آن‌که همه این بزرگواران در سایه الطاف الهی موفق و مؤید باشند. -«انشاله»



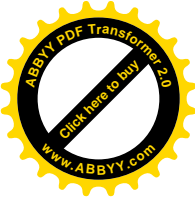
تقديم

تقديم به آن که با آمدنش قطب‌نمای قبله‌نما خواهد شد

تقديم به روح پاک مادر عزيزم

تقديم به پدر مهربانم

تقديم به همه آنانی که صميمانه دوستشان دارم



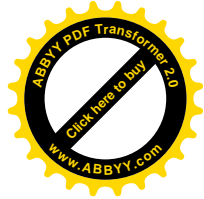
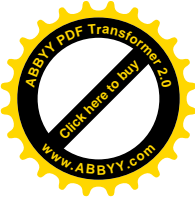
چکیده

پژوهش حاضر به روش پیمایشی، به ارزشیابی کاربردپذیری وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری پرداخته است. هدف پژوهش، ارزشیابی کاربردپذیری وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری از دید دانشجویان این دانشگاه‌ها بود. جامعه پژوهش، شامل دانشجویان 30 دانشگاه وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بود که دارای وبسایت صفحه مجزا و مستقل کتابخانه مرکزی در وبسایت دانشگاه بودند. از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده شد و پنج دانشگاه (تهران، سیستان و بلوچستان، شهید بهشتی، شهید چمران اهواز، فردوسی مشهد) به طور تصادفی انتخاب شدند و از دانشجویان این دانشگاه‌ها نیز نمونه‌گیری تصادفی به عمل آمد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه‌ای بود که در پنج بعد کلی کاربردپذیری شامل «محتوا»، «سازماندهی و قابلیت خوانایی»، «مسیر یابی و قابلیت پیوند»، «طراحی رابط کاربر» و «عملکرد و اثربخشی» در قالب 32 گویه طراحی شد که پس از آزمون روایی و پایایی، دیدگاه دانشجویان مقاطع تحصیلی مختلف دانشگاه‌های مذکور در خصوص به کارگیری ابعاد کاربردپذیری در وبسایت کتابخانه مرکزی آن‌ها بررسی شد.

نتایج نشان داد به طور کلی به کارگیری ابعاد کاربردپذیری در وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری از دید کاربران در وضعیت «خوبی» (بیش از 60 تا 80) قرار داشت. تمامی ابعاد مورد بررسی، «محتوا»، «سازماندهی و قابلیت خوانایی»، «مسیریابی و قابلیت پیوند»، «طراحی رابط کاربر»، «عملکرد و اثربخشی»، در وضعیت «خوب» قرار داشت. بعد «محتوا» با میانگین نمره $3/42$ (معادل $68/4$ درصد) کمترین و بعد «طراحی رابط کاربر» با میانگین نمره $3/53$ (معادل $70/6$ درصد) بیشترین نمره را کسب کردند.

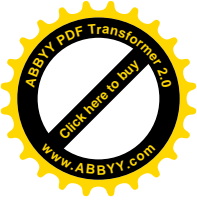
بین میانگین نمرات قضاوت کاربران در خصوص به کارگیری ابعاد کاربردپذیری با وضعیت مطلوب (80 درصد) در وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری تفاوت معناداری وجود داشت. از دیگر یافته‌های پژوهش این بود که تفاوت معناداری بین قضاوت «کاربران مقاطع مختلف تحصیلی»، «کاربران با سابقه استفاده متفاوت از رایانه و اینترنت» و «کاربران با دوره استفاده متفاوت از وبسایت کتابخانه مرکزی»، در خصوص به کارگیری ابعاد کاربردپذیری در وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مشاهده شد. بین قضاوت «کاربران زن و مرد» و «کاربران گروه‌های سنی مختلف» در خصوص به کارگیری ابعاد کاربردپذیری در وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری تفاوتی معناداری وجود نداشت. به نظر می‌رسد توجه به ابعاد کاربردپذیری در طراحی وبسایت‌های کتابخانه‌ای از سوی طراحان سبب ارتباط بهتر کاربران با آن، استفاده بیشتر از خدمات کتابخانه و در نهایت افزایش کارایی خدمات کتابخانه شود.

کلیدواژه‌ها: کاربردپذیری وبسایت، وبسایت کتابخانه مرکزی دانشگاه‌ها، دانشگاه‌های ایران، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.



فهرست مندرجات

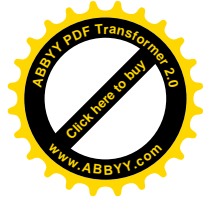
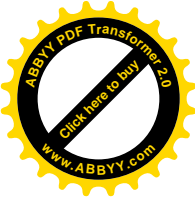
شماره صفحه	عنوان
أ	قدردانی و سپاس
ب	تقدیم
ج	چکیده فارسی
د	فهرست مندرجات
ز	فهرست نمودارها و جدولها
1	فصل 1
2	مقدمه
3	بیان مسأله
6	اهمیت و ضرورت انجام پژوهش
8	هدف انجام پژوهش
9	سؤالات پژوهش
9	فرضیه‌های پژوهش
10	تعاریف عملیاتی
13	فصل 2
14	مقدمه
15	بخش نخست: مبانی نظری پژوهش
15	اینترنت
16	وب
17	انواع وبسایت
18	طراحی وبسایت کتابخانه
20	کاربردپذیری: مفهوم و تعاریف
22	استانداردهای کاربردپذیری
24	کاربردپذیری در استانداردها
25	کاربردپذیری وبسایت
26	شیوه‌های ارزشیابی کاربردپذیری وبسایتها



30	بخش دوم: پیشینه پژوهش
30	ارزیابی وبسایت‌ها و وبسایت‌های کتابخانه‌ای
36	کاربردپذیری وبسایت‌ها و وبسایت‌های کتابخانه‌ای
40	استنتاج از پیشینه پژوهش
42	فصل 3
43	مقدمه
43	نوع و روش پژوهش
43	جامعه و نمونه آماری
44	روش نمونه‌گیری و حجم نمونه
45	ابزار و روش‌های گردآوری داده‌ها
46	روایی و پایایی ابزار گردآوری
46	روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
47	محدودیت‌های پژوهش
48	فصل 4
49	مقدمه
49	توصیف داده‌ها
50	پاسخ به سؤال‌های پژوهش
50	سؤالات اصلی پژوهش
52	سؤالات فرعی پژوهش
55	آزمون فرضیه‌ها
62	جمع‌بندی یافته‌ها
63	فصل 5
64	مقدمه
64	خلاصه پژوهش
66	بحث و بررسی سؤالات
66	سؤالات اصلی
68	سؤالات فرعی
75	فرضیه‌های پژوهش

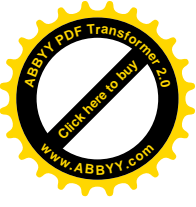
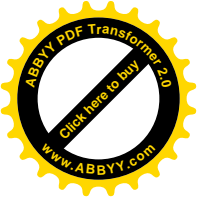


80	نتیجه‌گیری
81	ارائه پیشنهادهای
82	پیشنهاد‌های برخاسته از یافته‌های پژوهش
82	پیشنهاد‌هایی برای پژوهش‌های آینده
84	فهرست منابع
85	الف. منابع فارسی
87	ب. منابع لاتین
91	پیوست‌ها
92	پیوست 1. فهرست دانشگاه‌های دارای وبسایت مستقل برای کتابخانه مرکزی
94	پیوست 2. معیارهای ارزشیابی کاربردپذیری وبسایت
96	پیوست 3. پرسشنامه
98	چکیده انگلیسی



فهرست جدول‌ها و نمودارها

شماره صفحه	عنوان
29	جدول 2-1. شیوه‌های ارزشیابی کاربردپذیری.....
50	جدول 4-1. توزیع فراوانی پاس‌خگویان بر اساس متغیرهای مقطع تحصیلی، گروه‌های سنی
51	جدول 4-2. نتایج کلی ارزیابی ابعاد کاربردپذیری در وب‌سایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه.
52	جدول 4-3. وضعیت وب‌سایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت. . .
53	جدول 4-4. وضعیت وب‌سایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت. . .
53	جدول 4-5. وضعیت وب‌سایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت. . .
54	جدول 4-6. وضعیت وب‌سایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت. . .
55	جدول 4-7. وضعیت وب‌سایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت. . .
55	جدول 4-8. آزمون تفاوت معناداری بین میانگین نمرات به کارگیری ابعاد. . .
56	جدول 4-9. آزمون تفاوت معناداری بین میانگین نمرات قضاوت کاربران زن و مرد. . .
57	جدول 4-10. آزمون تفاوت معناداری بین میانگین نمرات کاربران قضاوت مقاطع تحصیلی
57	جدول 4-11. نتایج آزمون تعقیبی دانکن.....
58	جدول 4-12. آزمون تفاوت معناداری بین میانگین نمرات قضاوت کاربران گروه‌های سنی. . .
59	جدول 4-13. آزمون تفاوت معناداری بین میانگین نمرات قضاوت کاربران دارای.
59	جدول 4-14. نتایج آزمون تعقیبی دانکن
60	جدول 4-15. آزمون تفاوت معناداری بین میانگین نمرات قضاوت کاربران دارای. . .
60	جدول 4-16. نتایج آزمون تعقیبی دانکن
61	جدول 4-17. آزمون تفاوت معناداری بین میانگین نمرات قضاوت کاربران دارای. . .
62	جدول 4-18. نتایج آزمون تعقیبی دانکن.....
51	نمودار 4-1. وضعیت کلی ارزشیابی وب‌سایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته
23	شکل 2-1. طبقات استانداردهای کاربردپذیری.....



فصل 1

طرح پژوهش

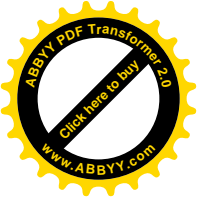


مقدمه

گسترش فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی تغییرات عظیمی را در شیوه‌ی زندگی و تعاملات بشر به وجود آورده است. اینترنت و به ویژه شبکه جهانی وب یکی از بارزترین نمونه‌های این روند هستند که به منزله محمل‌های نوین اطلاع‌رسانی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی، نقش مهمی را در ارتقای پژوهش‌های علمی، رشد اقتصادی، تمدن انسانی و توسعه صنعت اطلاعات ایفا کرده اند. این قابلیت‌های اینترنت و وب، سازمان‌های گوناگون را برآن داشت تا برای ارائه خدمات و ایجاد ارتباط از این محمل‌ها استفاده کنند. از جمله اقدامات مهمی که سازمان‌ها انجام داده‌اند، طراحی وبسایت برای سازمان خود بوده است. کتابخانه‌ها نیز به منظور فراهم کردن امکانات لازم برای دسترسی به اطلاعات و بهره‌گیری مناسب از آن، اقدام به ایجاد وبسایت کرده‌اند.

امروزه کاربران کتابخانه انتظار دارند بتوانند به راحتی تمام منابع موجود در کتابخانه از جمله کتاب‌ها، مجلات و پایان‌نامه‌ها و مانند آن را در وبسایت کتابخانه جست‌وجو نمایند و بسیاری از خدمات دیگری را که تا چندی پیش با مراجعه به کتابخانه دریافت می‌کردند، از طریق وبسایت کتابخانه دریافت نمایند (یوسفی و فدایی، 1388).

از این‌رو توجه به نیازهای کاربران کتابخانه در طراحی وبسایت و در واقع کاربردپذیر بودن وبسایت برای کاربران، یکی از مهم‌ترین موضوعات در طراحی وبسایت کتابخانه و از عوامل عمده موفقیت آن به شمار می‌رود.



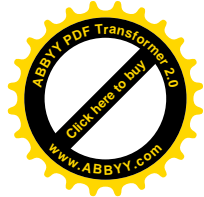
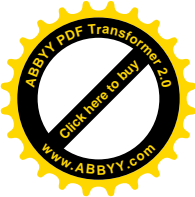
بیان مسأله

ظهور اینترنت و رشد روزافزون شبکه جهانی وب عرصه‌های مختلف زندگی بشر امروز را متحول کرده است. شبکه جهانی اینترنت در شکل اولیه خود یعنی آرپانت در اواخر دهه 1960 پا به عرصه ظهور گذاشت. بعد از شکل‌گیری اینترنت، افزون بر افزایش منابع اطلاعاتی، برنامه‌های کاربردی و روش‌های مؤثرتری برای دستیابی به منابع اطلاعاتی به وجود آمد. اینترنت دارای خدمات عمده‌ای است که دسترسی به منابع اطلاعاتی را آسان می‌سازد. از جمله خدمات اینترنت عبارت‌اند از: گروه‌های خبری، پست الکترونیکی، وب جهان‌گستر و مانند آن.

شبکه جهانی وب در اوایل دهه 1990 در آزمایشگاه فیزیک ذرات اروپا واقع در سوئیس توسط تیم برنرز-لی¹ اختراع شد. اختراع وب و ویژگی منحصر به فرد فرامتنی و فرایبندی آن تحولات شگرفی در عرصه اطلاعات و اطلاع رسانی به وجود آورد (ویس²، 1998). یکی از پیامدهای این تحول، ایجاد محیط‌های مجازی است که از آن به عنوان «فضای سایبری»³ نیز یاد می‌شود. ساختار اصلی فضای سایبری را رسانه‌های اطلاعاتی تشکیل می‌دهند که این رسانه‌ها وظیفه انتقال اطلاعات مجازی را در بزرگراه‌های اطلاعاتی بر عهده دارند. از جمله انواع رسانه‌های اطلاعاتی در محیط‌های مجازی «وبسایت‌ها»⁴ هستند که به عنوان میانجی، دسترسی کاربران به اطلاعات موجود در محیط‌های مجازی را امکان‌پذیر می‌سازند (فرج پهلوی، 1384).

وبسایت هر سازمانی به عنوان درگاهی برای ارائه اطلاعات، تولیدات و خدمات آن سازمان است که باید به طور واقعی نمایانگر نیازهای کاربران آن باشد، هرچند طراحی این وبسایت‌ها اغلب بر اساس فناوری، ساختار سازمانی یا اهداف تجاری است نه براساس نیازهای کاربران. کاربران وبسایت‌ها همواره با دو سؤال عمده روبرو هستند: نخست این که آیا می‌توانند اطلاعات مورد نیازشان را به آسانی در وبسایت جست‌وجو کنند؟ و دوم این که آیا می‌توانند اطلاعات مورد نیازشان را به موقع در وبسایت بیابند؟ (مصطفی و الزوعبی⁵، 2008). و دستیابی به این دو مهم جز از طریق طراحی مناسب مقدر نخواهد بود.

1. Tim Berners-Lee
2. Weiss
3. Cyber Space
4. Website
5. Mustafa and Al-Zou'bi



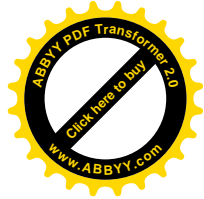
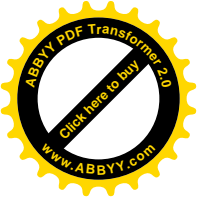
وب نقش عمده‌ای در حوزه‌های گوناگون نظیر تجارت، آموزش، صنعت و سرگرمی ایفا می‌کند. در نتیجه علاقه روزافزونی به روش‌های طراحی وبسایت‌ها و میزان کیفیت فراهم شده برای آن‌ها وجود دارد (مصطفی و الزوعبی، 2008).

در طراحی یک وبسایت افزون بر توجه به مسائل سخت‌افزاری و نرم‌افزاری و مسائل مربوط به محتوا و زیبایی هنری، باید به مسائل مربوط به کاربردپذیری¹ آن برای کاربر نیز توجه کرد. طراحی وبسایت باید به گونه‌ای باشد که موجب ناامیدی و ناتوانی کاربر در دسترسی به منابع عرضه شده در آن نشود.

به هنگام ارزیابی وبسایت‌ها دو دسته ویژگی یا معیار مورد بررسی قرار می‌گیرد که این دو دسته عبارت‌اند از ویژگی‌های عینی یا داخلی و ویژگی‌های ذهنی یا خارجی. ویژگی‌های عینی یا داخلی آن دسته از خصیصه‌هایی هستند که تنها به چگونگی طراحی و توسعه وبسایت وابسته‌اند و ویژگی‌های ذهنی یا خارجی آن دسته از ویژگی‌هایی هستند که به وبسایت و کاربردش بستگی دارند. چنان‌چه که ملاحظه می‌شود کاربردپذیری از دسته معیارهای ذهنی در ارزیابی وبسایت است که سنجش کامل و همه جانبه آن بدون حضور کاربر و به تنهایی توسط ارزیاب میسر نیست (برجنیک²، 2001). مفهوم کاربردپذیری بر اساس استاندارد ارائه شده از سوی سازمان بین‌المللی استاندارد³ به این صورت تعریف شده است: میزان اثربخشی⁴، کارایی⁵ و رضایتی⁶ که یک کاربر مشخص در طی دستیابی به هدفی معین در محیطی خاص به آن دست می‌یابد. در این تعریف منظور از اثربخشی یک محصول میزان انجام وظایف مشخصی است که محصول به آن منظور طراحی شده است. کارایی، میزان تلاش مورد نیاز برای دستیابی به هدف مورد نظر را نشان می‌دهد و رضایت نیز میزان راحتی کاربر در طی استفاده از محصولی خاص است. به عقیده آبران⁷ و همکاران (2008) کاربردپذیری هر محصول نرم‌افزاری وابسته به کاربران، وظایف آن‌ها و محیط آن محصول نرم‌افزاری است.

پژوهش‌هایی در زمینه تعیین معیارها و ویژگی‌های کاربردپذیری وبسایت‌ها انجام شده است. به عنوان مثال پل⁸ (2007) مجموعه‌ای از ویژگی‌ها شامل محتوا، ساختار، زبان، طراحی رابط کاربری، مسیریابی و دسترس‌پذیری را به عنوان ویژگی‌های کاربردپذیری وبسایت‌ها در نظر گرفته است. چپو

1. Usability
2. Brajnik
3. ISO9241-11,1998
4. Effectiveness
5. Efficient
6. Satisfaction
7. Abran
8. Poll



و سلیم¹ (2003) نیز در پژوهش خود پس از بررسی پژوهش‌های گوناگونی که در این زمینه انجام شده است معیارهای کاربردپذیری را به چهار دسته کلی شامل محتوا و سازمان‌دهی و قابلیت خوانایی، مسیریابی و قابلیت پیوند، طراحی محیط رابط کاربر، عملکرد و اثربخشی، دسته‌بندی کرده‌اند.

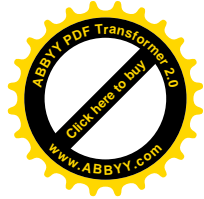
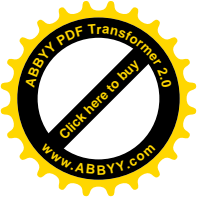
با توجه به مطالب ذکر شده شناسایی مسائل مربوط به کاربردپذیری وبسایت برای کاربر نهایی و ارزشیابی آن‌ها ضروری به نظر می‌رسد. کاربردپذیری یکی از عوامل تعیین‌کننده میزان موفقیت یک وبسایت به شمار می‌رود و معیارهای مؤثر در بهینه‌سازی و بهبود کاربردپذیری نیز باید به طور مستمر ارزشیابی شود.

ارضای نیاز و جلب رضایت کاربر یکی از اهداف مهم کتابخانه‌ها نیز به شمار می‌رود. در گذشته این امر با استفاده از شیوه‌های سنتی انجام می‌گرفت، اما شرایط دنیای امروز ایجاب می‌کند این مهم از طریق استفاده از قابلیت‌های اینترنت و شبکه جهانی وب، با استفاده از وبسایت کتابخانه‌ها انجام شود (عصاره و پای، 1387).

کتابخانه‌ها با بهره‌گیری از فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی گام‌هایی را در جهت دسترس‌پذیری و سهولت استفاده از خدمات‌شان برداشته‌اند. نخستین اقدامات در این زمینه طراحی وبسایت برای معرفی و عرضه فعالیت‌ها و خدمات آن‌ها، به‌ویژه اطلاع‌رسانی مفید و ارزشمند در محیط وب بوده است. امروزه شمار زیادی از کتابخانه‌ها، خدمات خود را فقط از طریق وب ارائه می‌دهند و وبسایت کتابخانه به منزله مسیر ارتباطی جدیدی بین کتابخانه و کاربران آن عمل می‌کند. بی‌تردید چنانچه وبسایت کتابخانه از چنان طراحی برخوردار باشد که امکان دسترسی آسان‌تر، دقیق‌تر و سریع‌تر به اطلاعات و همچنین برقراری تعامل مناسب‌تر با کاربران را فراهم آورد، میزان استفاده از حجم عظیم منابع اطلاعاتی الکترونیکی که با هزینه‌های فراوانی تهیه و سازماندهی شده است را افزایش خواهد داد (نوروزی چاکلی و دیانی، 1388). به عقیده دیویدسن و یانکی² (1385) اطمینان از این که وبسایت کتابخانه مناسب بوده و اطلاعات و خدمات مورد انتظار و مورد نیاز کاربران را به صورت قابل فهم ارائه می‌دهد، موجب فراهم نمودن یک تجربه خوب برای کاربر می‌شود. این نوع تجربه انتقال‌دهنده احساسی مثبت به سوی کتابخانه است و باعث افزایش استفاده (فیزیکی یا مجازی) از کتابخانه و در نتیجه افزایش حمایت جامعه کاربری از کتابخانه می‌شود.

1. Chiew and salim

2. Davidsen and Yankee



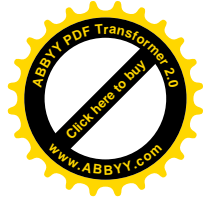
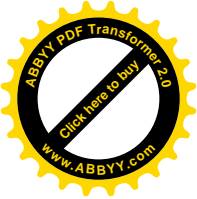
از این رو لزوم بررسی کاربردپذیری وبسایت کتابخانه برای کاربر بیش از پیش نمایان می‌شود تا از این طریق جایگاه وبسایت کتابخانه به عنوان یک ابزار اطلاع‌رسانی در میان جویندگان اطلاعات تبیین شود.

تاکنون در حوزه وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی از جنبه‌های گوناگون از جمله ارزیابی ویژگی‌ها و عناصر موجود (اصغری‌پوده، 1380)، ویژگی‌های ساختاری و محتوایی (فرج پهلوی و صابری، 1384)، استفاده‌پذیری (صیاد عبادی، 1386)، بررسی وضعیت صفحات خانگی (ورع و حیاتی، 1386)، ارزیابی کیفیت (عصاره و پاپی، 1387)، خلاقیت (ملک‌آبادی‌زاده، 1388؛ پاکزاد، 1390) پژوهش‌هایی صورت گرفته است اما در حوزه‌ی وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری (عتف) و ارزشیابی آن‌ها از جنبه کاربردپذیری پژوهشی انجام نشده است و مشخص نیست که در طراحی این وبسایت‌ها تا چه اندازه به ابعاد کاربردپذیری توجه شده است؟ دیدگاه کاربران این وبسایت‌ها در خصوص به‌کارگیری ابعاد کاربردپذیری، چیست؟ از دیدگاه کاربران این وبسایت‌ها کدام ابعاد کاربردپذیری بیش‌تر مورد توجه بوده است و به کدام ابعاد کم‌تر توجه شده یا اصلاً توجه نشده است؟ این پژوهش درصدد پاسخ به این سؤالات است.

اهمیت و ضرورت پرداختن به مسأله

در شرایط کنونی دنیای امروز که دسترسی به اطلاعات بسیار حیاتی تلقی می‌شود، ناتوانی در فراهم کردن امکان دسترسی سریع، آسان و بدون محدودیت زمانی و مکانی به اطلاعات علمی یک ضعف و مشکل اساسی در تحقق رسالت کتابخانه‌ها محسوب می‌شود.

کتابخانه‌ها از هر نوعی که باشند، وظیفه فراهم‌آوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات را بر عهده دارند و افزون بر این، هدف کتابخانه دانشگاهی حمایت از تحقق رسالت‌های سه‌گانه (آموزشی، پژوهشی، خدماتی) دانشگاه‌هاست. کتابخانه مرکزی در هر دانشگاه بیش‌ترین بار تهیه و دسترس‌پذیرسازی اطلاعات علمی و پژوهشی سازمان مادر را بر عهده می‌گیرد. جامعه استفاده‌کننده بالقوه از این کتابخانه دانشجویان دانشگاه (در کلیه مقاطع تحصیلی)، اعضای هیأت‌علمی و کارکنان دانشگاه هستند که هر یک طیف وسیعی از نیازهای اطلاعاتی خاص خود را دارند. بنابراین، با توجه به طیف گسترده استفاده‌کنندگان و نیازهای اطلاعاتی متنوع آن‌ها، منابع اطلاعاتی این کتابخانه نسبت به کتابخانه‌های دانشکده‌ای که در حد تخصصی‌تری عمل می‌کنند از تنوع و گستردگی بیش‌تری برخوردار هستند. از سویی، به دلیل گستردگی و تنوع منابع و گستردگی خدمات و امکانات و نیروهای



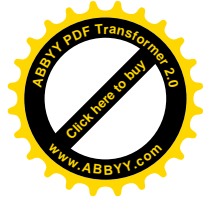
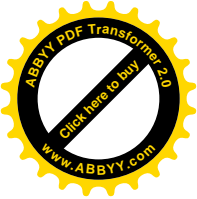
انسانی، کتابخانه مرکزی در دانشگاه معمولاً به مثابه کتابخانه مادر عمل می‌کند و در برخی موارد با برقراری امانت بین کتابخانه‌ای با کتابخانه‌های دانشکده‌ای یا دانشگاه‌های دیگر و انجام فعالیت‌های متمرکز (مانند خدمات فنی، سفارش نشریات ادواری و مانند آن)، با سایر کتابخانه‌های دانشگاه یا حتی دانشگاه‌های مختلف دیگر ارتباط دارد. بنابراین، در چنین شرایطی می‌توان گفت که عملکرد کتابخانه مرکزی ممکن است تا حدودی نشانه‌ای از عملکرد اطلاع‌رسانی کل دانشگاه محسوب گردد. از طرف دیگر، یکی از ویژگی‌های مهم فناوری اطلاعات، فراهم آوردن امکان دسترسی به اطلاعات علمی مورد نیاز پژوهشگران در زمینه‌های مختلف است. این مهم به صورت سنتی توسط کتابخانه‌ها و کتابداران انجام می‌شده است اما اکنون کاربران در وبسایت کتابخانه به دنبال یافتن اطلاعات مفید، مناسب و روزآمدی هستند که نیاز اطلاعاتی‌شان را تأمین کند. به همین منظور، امروزه وبسایت‌های کتابخانه‌ای با بهره‌گیری از فناوری‌های نوین، به منزله کانال ارتباطی جدیدی بین کتابخانه و کاربران (مخاطبان) آن عمل می‌کنند. اضافه بر این، در عصر حاضر اغراق نیست اگر گفته شود که طراحی و ایجاد وبسایت برای کتابخانه‌ها به عنوان یکی از فعالیت‌های اصلی کتابداران و اطلاع‌رسانان محسوب می‌شود. وبسایت یک کتابخانه نخستین نقطه ارتباطی بین کاربران و کتابداران و منابع کتابخانه محسوب می‌شود.

طراحی یک وبسایت کتابخانه‌ای کارآمد و منطبق با واقعیات و استانداردها، فراگرد اطلاع‌یابی کاربران را تسهیل می‌کند. آن چه باید مورد تأکید قرار گیرد، توجه به نکات و ویژگی‌هایی است که وجود آن‌ها در وبسایت‌ها، به ویژه در وبسایت‌های کتابخانه‌ای، موجب پویایی هرچه بیشتر وبسایت کتابخانه و ارتباط هر چه بیشتر و بهتر کاربران با آن می‌شود.

نظر به نو بودن موضوع کاربردپذیری وبسایت‌ها، به ویژه در ایران، و با توجه به این که ارزشیابی کاربردپذیری ابزار ارزشمندی برای سنجش میزان موفقیت وبسایت‌ها بر اساس کارایی و سهولت، هم‌چنین بخش مهمی از ایجاد و تکامل وبسایت به شمار می‌رود، پژوهش حاضر با ارزشیابی کاربردپذیری وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به عتف راهکارهایی را به منظور ارتقای کاربردپذیری در وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی ارائه خواهد کرد و این گامی بسیار ارزنده در بهبود ارائه خدمات از طریق وبسایت کتابخانه خواهد بود.

نتایج این پژوهش ممکن است مورد استفاده گروه‌های زیر قرار گیرد:

- طراحان وبسایت‌های کتابخانه‌ای: از یک سو، نتایج این پژوهش بازخوردهایی را برای طراحان وبسایت‌ها فراهم می‌آورد و نشان می‌دهد که آن‌ها تا چه اندازه به هدف خود که



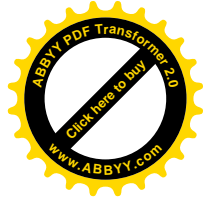
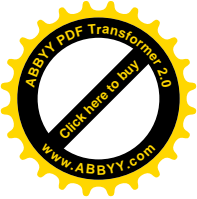
عرضه بهترین و جامع ترین خدمات از طریق وبسایت کتابخانه دانشگاه است، نزدیک شده اند و این امر باعث بهبود کیفیت خدمات کتابخانه ها خواهد شد. هم چنین با ارائه بررسی های صورت گرفته، دانشگاه های وابسته به عتف که دارای وبسایت کتابخانه مرکزی هستند و در این پژوهش مورد بررسی قرار می گیرند، به وضعیت وبسایت خود پی برده و در صورت وجود ضعف، به منظور تحول و ارتقای آن تلاش خواهند کرد. از سوی دیگر، چنین ارزیابی هایی برای برنامه ریزی و توسعه خدمات تحت وب کتابخانه های دانشگاهی که رسالت رفع نیازهای اطلاعاتی پژوهشگران کشور را به عهده دارند، ضروری به نظر می رسد.

- کتابداران و مدیران مراکز اطلاع رسانی و کتابخانه ها: این گروه شامل کتابدارانی است که عمدتاً در بخش های مدیریت وبسایت، خدمات مرجع و اطلاع رسانی انجام وظیفه می کنند، چون این دسته از افراد افزون بر تهیه و مدیریت محتوا و شکل ظاهری وبسایت کتابخانه، به کاربرپسندی و رفع نیازهای کاربر نیز توجه دارند تا مجموعه ای را فراهم کنند که به بهترین شکل نیازهای مراجعان را برآورده سازد و رضایت کاربران را در استفاده از خدمات وبسایت کتابخانه خود افزایش دهند.
- پژوهشگران: این گروه شامل دانشجویان، اساتید، پژوهشگران و کلیه افرادی است که در حیطه پژوهش گام بر می دارند. استفاده کنندگان این پژوهش می توانند از نتایج آن برای انجام پژوهش های مشابه در وبسایت های مختلف بهره گیرند.

اهداف پژوهش

با توجه به این که کاربردپذیری یکی از عوامل عمده موفقیت یک وبسایت به شمار می رود، هدف اصلی این پژوهش ارزشیابی کاربردپذیری وبسایت کتابخانه های مرکزی دانشگاه های وابسته به عتف از دیدگاه کاربران و به دنبال آن مشخص کردن نقاط ضعف و قوت آنها است. در همین راستا و برای رسیدن به این هدف اصلی، اهداف جزئی زیر مورد توجه هستند:

- تعیین وضعیت به کارگیری ابعاد کاربردپذیری در وبسایت کتابخانه های مرکزی دانشگاه های وابسته به عتف از دیدگاه کاربران.
- تعیین تأثیر برخی عوامل جمعیت شناختی کاربران (از قبیل: سن، جنسیت، مقطع تحصیلی، سابقه استفاده از رایانه و اینترنت و مانند آن)، بر قضاوت در خصوص به



کارگیری ابعاد کاربردپذیری در وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به عتف.

سوالات پژوهش

• سوال اصلی

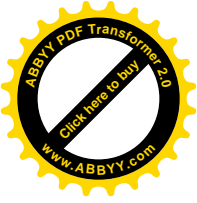
از دیدگاه کاربران، وضعیت وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به عتف به لحاظ به کارگیری ابعاد کاربردپذیری چگونه است؟

• سوال‌های فرعی

1. از دیدگاه کاربران، وضعیت وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به عتف به لحاظ به کارگیری بعد «محتوا» چگونه است؟
2. از دیدگاه کاربران، وضعیت وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به عتف به لحاظ به کارگیری بعد «سازماندهی و قابلیت خوانایی» چگونه است؟
3. از دیدگاه کاربران، وضعیت وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به عتف به لحاظ به کارگیری بعد «مسیریابی در صفحات و قابلیت پیوند» چگونه است؟
4. از دیدگاه کاربران، وضعیت وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به عتف به لحاظ به کارگیری بعد «طراحی محیط رابط کاربر» چگونه است؟
5. از دیدگاه کاربران، وضعیت وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به عتف به لحاظ به کارگیری بعد «عملکرد و اثربخشی» چگونه است؟

فرضیه‌های پژوهش

1. به کارگیری ابعاد کاربردپذیری در وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به عتف نسبت به وضعیت مطلوب، تفاوت معناداری دارد.
2. بین نمرات قضاوت کاربران زن و مرد در خصوص به کارگیری ابعاد کاربردپذیری در وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به عتف تفاوت معناداری وجود دارد.
3. بین نمرات قضاوت کاربران مقاطع تحصیلی مختلف در خصوص به کارگیری ابعاد کاربردپذیری در وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به عتف تفاوت معناداری وجود دارد.



4. بین نمرات قضاوت کاربران گروه‌های سنی مختلف در خصوص به کارگیری ابعاد کاربردپذیری در وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به عتف تفاوت معناداری وجود دارد.
5. بین نمرات قضاوت کاربران دارای سابقه استفاده متفاوت از رایانه در خصوص به کارگیری ابعاد کاربردپذیری در وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به عتف تفاوت معناداری وجود دارد.
6. بین نمرات قضاوت کاربران دارای سابقه استفاده متفاوت از اینترنت در خصوص به کارگیری ابعاد کاربردپذیری در وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به عتف تفاوت معناداری وجود دارد.
7. بین نمرات قضاوت کاربران دارای فاصله زمانی متفاوت استفاده از وبسایت کتابخانه مرکزی در خصوص به کارگیری ابعاد کاربردپذیری در وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به عتف تفاوت معناداری وجود دارد.

تعاریف عملیاتی

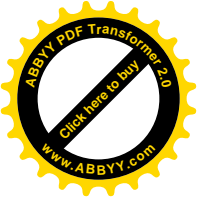
کتابخانه مرکزی

در این پژوهش منظور از کتابخانه مرکزی، کتابخانه‌ای است که به دلیل گستردگی و تنوع منابع و گستردگی خدمات، امکانات و نیروهای انسانی، در دانشگاه معمولاً به مانند کتابخانه مادر عمل کرده و در برخی موارد با برقراری امانت بین کتابخانه‌ای با کتابخانه‌های دانشکده‌ای یا دانشگاه‌های دیگر و انجام فعالیت‌های متمرکز (مانند خدمات فنی، سفارش نشریات ادواری و مانند آن)، با سایر کتابخانه‌های دانشگاه یا حتی دانشگاه‌های مختلف دیگر ارتباط داشته و وبسایت مجزا و مستقل از وبسایت دانشگاه طراحی کرده باشد.

وبسایت

وبسایت در این پژوهش، صفحات اینترنتی یا پایگاه وب کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری است که دسترسی به انواع اطلاعات و خدمات کتابخانه را برای کاربران از طریق شبکه جهانی وب و با نشانی مشخص فراهم می‌کند.

کاربردپذیری وبسایت



منظور از کاربردپذیری وبسایت در این پژوهش این است که کاربر بتواند با به‌کارگیری وبسایت، به سرعت و با سهولت به اهداف و نیازهای اطلاعاتی خود، دست یابد و از استفاده خود رضایت داشته باشد. به عبارت دیگر کاربردپذیری میزان رضایت کاربر از استفاده و به‌کارگیری یک وبسایت برای رسیدن به اهدافش است (دوماس و ری‌دیش¹، 1993؛ دیکشتاین و میلز²، 1999).

ارزشیابی کاربردپذیری وبسایت

ارزشیابی کاربردپذیری وبسایت به طور قابل توجهی به قضاوت کاربران از وبسایت و زمینه یا بافت تعامل با وبسایت بستگی دارد. منظور از ارزشیابی کاربردپذیری در این پژوهش توجه به ابعادی از قبیل «محتوا»، «سازماندهی و قابلیت خوانایی»، «طراحی محیط رابط»، «مسیریابی و قابلیت پیوند» و «اثر بخشی و عملکرد» است که به‌کارگیری آن‌ها سبب می‌شود کاربر به سهولت و سرعت به اهداف و نیازهای خود در وبسایت دست یابد. این ابعاد و معیارها از استانداردهای مربوط و پژوهش‌های صورت‌گرفته در این زمینه اقتباس شده است و در این پژوهش نیز برای سنجش کاربردپذیری وبسایت کتابخانه‌های مرکزی وابسته به عتف از آن‌ها استفاده شده است.

کاربران

کلیه دانشجویان مقاطع مختلف کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری در دانشگاه‌های مورد بررسی که از وبسایت کتابخانه مرکزی دانشگاه استفاده می‌کنند.

گروه‌های سنی

سه مقطع سنی «25 سال و کم‌تر»، «26-35» و «بیش از 35 سال»، در این پژوهش به عنوان گروه‌های سنی در نظر گرفته شده است.

مقاطع تحصیلی

مقاطع تحصیلی در پژوهش حاضر شامل سه مقطع «کارشناسی»، «کارشناسی ارشد» و «دکتری» است.

1. Dumas and Redish
2. Dickstein and Mills