

## بررسی رابطه بین رفتار جستجوی اطلاعات و رضایت کاربران اینترنت در بین دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳

فاطمه افشارپور<sup>۱</sup>، داریوش گودرزی<sup>۲</sup>، منیره رئیسی نافچی<sup>۳</sup>، عاصفه عاصمی<sup>۴\*</sup>

<sup>۱</sup>گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، معاونت تحقیقات و فناوری، دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، شهرکرد، ایران؛ <sup>۲</sup>دانشجو، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران؛ <sup>۳</sup>دانشجو، گروه آمار و اپیدمیولوژی، معاونت تحقیقات و فناوری، دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، شهرکرد، ایران؛ <sup>۴</sup>گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

تاریخ پذیرش: ۹۴/۱۲/۲۵

تاریخ دریافت: ۹۳/۱۰/۲۸

### چکیده:

زمینه و هدف: اطلاع یابی و جستجوی اطلاعات فعالیت مهمی در جامعه بشری است. لذا شناخت رابطه بین میزان رضایت دانشجویان با توجه به مولفه‌های رفتار جستجوی اطلاعات در استفاده از اینترنت در بین دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد هدف اصلی این پژوهش بوده است.

روش بررسی: مطالعه حاضر از نوع توصیفی-تحلیلی است و به بررسی رابطه بین رفتار جستجوی اطلاعات و رضایت کاربران اینترنت در بین دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ می پردازد. برای بررسی فرضیه های اصلی و اختصاصی از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. داده ها برای ۲۲۵ دانشجو که به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای متناسب، از بین دوره های مختلف رشته پزشکی، با استفاده از یک پرسشنامه ی محقق ساخته جمع آوری گردید.

یافته ها: بیشترین استفاده از اینترنت، موتورهای جستجوی عمومی مثل گوگل و یاهو و کمترین مربوط به استفاده از فهرست های کتابخانه خارجی بوده است. مدت زمان صرف شده تا حصول مطلب دلخواه، مهم ترین مورد در عوامل موثر بر رضایت و استفاده از خدمات کتابداران و کارشناسان اطلاع رسانی پایین ترین میزان رضایت را داشته است. پرکاربردترین روش مورد استفاده در هنگام جستجو، موضوع مقاله و مهم ترین مشکل در جستجوی اطلاعات سرعت کم اینترنت بود. در مقوله عوامل فردی، استفاده از زبان دلخواه در هنگام جستجوی اطلاعات مهم ترین عامل بود. موثرترین عامل محیطی در هنگام جستجوی اطلاعات، وجود امکانات کافی مانند هوای مطلوب و نور کافی و مهم ترین عامل مرتبط با اطلاعات، حجم و اندازه فایل بوده است.

نتیجه گیری: در زمینه برطرف کردن نیاز اطلاعاتی و ایجاد رضایت و همچنین هدایت رفتار اطلاع یابی دانشجویان به خصوص در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی، ضعف برنامه ریزی و آگاهی وجود دارد، لذا پیشنهاد گردید با افزایش بودجه و استخدام نیروی متخصص، فرصتی جهت پرداختن به مبحث رفتار اطلاع یابی کاربران، در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی فراهم شود.

واژه های کلیدی: رفتار اطلاع یابی، جستجوی اطلاعات، رفتار اطلاعاتی، نیاز اطلاعاتی

### مقدمه:

پشتیبانی علمی از دانشجویان نموده اند، ولی به نظر می رسد که دانشجویان در امر دستیابی به اطلاعات دچار مشکل هستند. مهم ترین عوامل موثر در عدم دستیابی به اطلاعات، نداشتن آگاهی دانشجویان از منابع و شیوه های صحیح

امروزه به دلیل قابلیت های گوناگون و متنوع اینترنت، هر روز استفاده کنندگان بیشتری به آن روی می آورند (۱). اکثر دانشگاه های علوم پزشکی کشور نیز مبادرت به برقراری خدمات شبکه جهانی اینترنت به منظور

هستند، بنابراین لازم است تا بررسی مناسبی در جهت حل مسائل مربوط به این حوزه انجام شود. همانطور که گفته شد، از مهم ترین مسائل، مربوط به رضایت آنان موضوعات اهداف جستجو، روش جستجو و عوامل موثر بر جستجوی اطلاعات می باشد.

رفتار جستجوی اطلاعات، مجموعه فعالیت های دانشجویان است که در جهت رفع نیازهای اطلاعاتی از خود نشان می دهند. رفتار جستجوی اطلاعات شامل، اهداف جستجوی اطلاعات، روش جستجوی اطلاعات و عوامل موثر بر جستجوی اطلاعات می باشد که در زیر به تعریف مولفه های رفتار جستجوی اطلاعات پرداخته شده است. اهداف جستجوی اطلاعات، شامل اهداف کلی یا موقعیتی می باشد. اهداف کلی موقعیت هایی است که کاربران را به سمت کاوش سوق داده و به شدت سایر اهداف را تحت تأثیر قرار می دهند و شامل اهداف تحصیلی، شغلی و ... می شود که در پرسشنامه مربوط به این پژوهش مواردی مانند (علمی- پژوهشی، اخبار، دریافت نرم افزار، افزایش کارایی در امر تحصیل، راهنمایی در تهیه پایان نامه، استفاده از موتورهای جستجوی علمی مثل گوگل اسکولار، پایگاه های اطلاعات علمی داخلی و خارجی و ...) به عنوان اهداف جستجوی اطلاعات مورد پرسش قرار گرفت.

روش جستجوی اطلاعات در اینترنت به دو شیوه وجود دارد، روش اول رهیابی به اطلاعات از طریق مکان یاب جهانی مانند یو آر ال و ... که دستیابی به منابع گوناگون اینترنت با نشانه های مختلف را فراهم می کند. روش دوم اینکه کاربر نشانی خاصی در دسترس ندارد. در این شیوه کاربر صفحه ها و مدارک مورد نیاز خود را با وارد کردن کلمه یا عبارت مورد نظر از طریق موتور جستجو از اینترنت بازیابی می کند. روش جستجوی اطلاعات در این پرسشنامه شامل گویه های جستجوی موضوع مقاله، نویسنده مقاله، کلید واژه، تاریخ انتشار، عنوان مجله و ... است.

عوامل موثر بر جستجوی اطلاعات، شامل عوامل درونی و بیرونی می باشد که این عوامل در قالب عوامل

جستجوی اطلاعات و یا شناسایی نیازهای اطلاعاتی خود است و یا اینکه اهداف و انگیزه ها و روش ها را به خوبی نمی شناسند که منجر به عدم دستیابی استفاده کنندگان به منابع مورد نیاز می شود (۲). در حالی که با آگاهی از رفتار اطلاع یابی صحیح در جهت تکمیل برنامه های آموزشی و پژوهشی می توان پژوهشگران را در برنامه ریزی بهتر برای پژوهش با کیفیت بالا و تولید دانش جدید توانمند ساخت. چرا که افزایش سریع حجم اطلاعات موجب شده که دانشجویان و محققان گاه بدون اطلاع از مطالعات قبلی و با صرف وقت و هزینه، کارهایی را انجام دهند که جز دوباره کاری نتیجه ای ندارد، در حالی که با شناخت کامل از ویژگی ها و اهداف و انگیزه ها و روش های صحیح جستجو می توانند مرتبط ترین و معتبرترین منابع اطلاعاتی مورد نیاز را شناسایی کرده و در جهت رفع نیازهای اطلاعاتی خود برای انجام فعالیت های آموزشی و پژوهشی گام بلندی بردارند.

مسئله اصلی این پژوهش از آنجا نشأت می گیرد که متخصصان کتابداری و اطلاع رسانی در دانشگاه ها رسالت مهمی در برآورده ساختن رضایت کاربر در استفاده از منابع اطلاعاتی قابل دسترس از طریق کتابخانه دانشگاه دارند. شناسایی اهداف جستجوی اطلاعات کاربران، روش جستجوی آنان و عواملی که بر این جستجو و رضایتمندی آنان تأثیر گذار است، یکی از وظایف مهم ایشان است تا بر این اساس بتوانند در جهت بهبود فعالیت های کتابخانه تلاش بیشتر کنند، بنابراین قبل از هر گونه اقدامی در درجه اول باید میزان رضایت را در بین دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد در حال حاضر بررسی کرده و با بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان در این خصوص، وضع موجود مشخص گردد. تا زمانی که متخصصان کتابداری دانشگاهی نسبت به وضع موجود خود آگاهی نداشته باشند، نمی توانند برای رسیدن به وضع مطلوب برنامه ریزی صحیحی انجام دهند. از آنجایی که به نتیجه رسیدن جستجوی دانشجویان در بازیابی علمی از اهمیت خاصی برخوردار است و در واقع مهم ترین عامل در پیشبرد اولیه پژوهش های علمی، ایشان

فردی شامل (تجربه، دانش و ...)، عوامل مرتبط با قابلیت نظام (مانند قابلیت و امکانات جستجو، نمایش اطلاعات و ...)، عوامل اجتماعی و محیطی شامل (عوامل فرهنگی و اقتصادی و گروه های اجتماعی و ...) و عوامل مرتبط با اطلاعات (مانند نوع مدرک، ساختار اطلاعات و ...) می باشند.

منظور از رضایت کاربران، رضایتمندی دانشجویان در جهت رفع نیاز اطلاعاتی با توجه به عوامل موثر بر میزان رضایت شامل گویه های (استفاده از Help در جستجو، صحت اطلاعات به دست آمده، زمان جستجو تا حصول مطلب مورد دلخواه و ...) در پرسشنامه بود.

در این راستا هدف اصلی پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین رفتار جستجوی اطلاعات و رضایت کاربران اینترنت در بین دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ پرداخت.

ضمناً در پژوهش فوق به فرضیه های زیر نیز پاسخ داده شد: ۱- بین اهداف جستجوی اطلاعات و رضایت کاربران اینترنت در بین دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ رابطه وجود دارد؛ ۲- بین روش جستجوی اطلاعات و رضایت کاربران اینترنت در بین دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ رابطه وجود دارد؛ ۳- بین عوامل موثر بر جستجوی اطلاعات و رضایت کاربران اینترنت در بین دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ رابطه وجود دارد؛ ۴- بین رفتار جستجوی اطلاعات و رضایت کاربران اینترنت در بین دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ بر حسب مولفه های جمعیت شناختی سن، جنس، دوره تحصیلی رابطه وجود دارد.

در پیوند با پژوهش حاضر، پژوهش هایی در داخل و خارج از کشور انجام شده که به طور خلاصه به آن ها اشاره می شود.

عاصمی و ریاحی نیا در پژوهشی تحت عنوان آگاهی استفاده از منابع دیجیتالی در کتابخانه های علوم پزشکی دانشگاه اصفهان به بررسی ارتباط بین آگاهی و

استفاده از منابع دیجیتالی در میان دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان پرداختند، یافته ها نشان داد ۷۰٪ از دانشجویان از منابع دیجیتالی آگاهی دارند، اما فقط ۶۹٪ از آن استفاده می کنند، ۶۲٪ از پایگاه های ناپیوسته آگاهی دارند، در حالی که ۱۹٪ از آن ها از طریق شبکه محلی کتابخانه مرکزی از آن استفاده می کنند. تقریباً ۷۰٪ از دانشجویان از پایگاه های اطلاعاتی پیوسته آگاهی دارند که ۵۳٪ از پاسخ دهندگان از طریق سایت کتابخانه مرکزی از آن ها استفاده می کنند. دانشجویان از پایگاه های اطلاعاتی ناپیوسته به دلیل عوامل چون آشنایی کم و فقدان آموزش استفاده از پایگاه های ناپیوسته و کمبود پایانه های متصل به سرور کتابخانه مرکزی بودند. کاربران با مشکلاتی چون سرعت پایین اتصال و کمبود امکانات سخت افزاری مواجه بودند (۳). عاصمی در پژوهشی تحت عنوان بررسی رفتار اطلاع یابی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه آزاد اسلامی: مطالعه موردی واحد نجف آباد، به این یافته ها دست یافت که مهم ترین منبع اطلاعاتی برای دانشجویان، شخص آگاه در موضوع؛ مهم ترین هدف اطلاع یابی، نگارش پایان نامه و مهم ترین ابزار مورد استفاده، نرم افزار کتابخانه است. در هنگام استفاده از کتابخانه دانشگاه مهم ترین منبع اطلاعاتی، کتاب های درسی؛ مهم ترین هدف از جستجوی اطلاعات در کتابخانه، انجام تکلیف درسی؛ مؤثرترین ابزار مورد استفاده، نرم افزار کتابخانه و مهم ترین منبع خدمات اطلاعاتی مورد استفاده، خدمات مرجع است. در مطالعات تخصصی و غیر تخصصی، مهم ترین منبع اطلاعاتی مورد استفاده، کتاب؛ بیشترین مکان مطالعه، منزل و راه تهیه منابع اطلاعاتی اکثر دانشجویان خرید کتاب است (۴). Sheeja با انجام پژوهشی به بررسی رفتار اطلاع یابی محققان علوم و علوم اجتماعی در ۴ دانشگاه کرالا در هند پرداخت. نتایج تحقیق نشان داد که بیشتر دانشجویان دکتری علوم و علوم اجتماعی برای به روز کردن اطلاعات شان از نشریات الکترونیکی استفاده می کنند و بعد از آن دانشجویان علوم از تحقیقات اینترنتی، ولی گروه علوم اجتماعی نشریات چاپی را مورد استفاده قرار می دهند و تفاوت معنی داری

بین دو گروه وجود ندارد. هر دو گروه معتقدند که کتابخانه تا حد متوسطی دستیابی به آخرین اطلاعات را فراهم می کند و تفاوت معنی داری بین دو گروه وجود ندارد. هر دو گروه به وابستگی به کتابخانه های دیگر در برآوردن نیازهای اطلاعاتی خود معتقدند، اما گروه علوم اجتماعی این وابستگی را بیشتر می داند. هر دو گروه بر این عقیده اند که میزان دسترسی به نشریات الکترونیکی در کتابخانه ها مناسب است، ولی تفاوت معنی داری بین دو گروه در دسترسی به پایگاه های اطلاعاتی وجود دارد (۵).

Catalano به استخراج الگوهای رفتار اطلاع یابی دانشجویان تحصیلات تکمیلی در تحقیقات تجربی منتشره از سال ۱۱۱۳ تا ۲۱۱۲ پرداخت. این بررسی نشان داد که دانشجویان تحصیلات تکمیلی مانند هر متقاضی دیگر اطلاعات، ابتدا تحقیقات خود را بر روی اینترنت شروع کرده و با مشاوران هیأت علمی قبل از افراد دیگر مشورت می کنند. این گروه از کتابخانه، بسته به نوع مطالعات رشته خود، استفاده می کنند. علاوه بر این، رفتار اطلاع یابی دانشجویان بین المللی و داخلی و همچنین دکتری و کارشناسی ارشد متفاوت است (۶). در سال های اخیر رفتار اطلاع یابی از جمله حوزه های پژوهشی بوده است و به دلیل اهمیت مورد اقبال خاصی قرار گرفته است (۱۶-۷) (هر یک از پژوهش های صورت گرفته نیز سعی داشته است که بر جنبه خاصی از رفتار اطلاع یابی توجه داشته و در محیط های مختلفی به ویژه وب و اینترنت آن را مورد مطالعه قرار دهند).

## روش بررسی:

با توجه به هدف پژوهش حاضر که تعیین رابطه بین رفتار جستجوی اطلاعات و رضایت کاربران اینترنت در بین دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، این تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی بوده است که با استفاده از شاخص های آمار توصیفی و استنباطی به بررسی این رابطه پرداخته و از ابزار پرسشنامه محقق ساخته برای دستیابی به خصوصیات جامعه آماری استفاده شد و برای بررسی فرضیه های اصلی و اختصاصی از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. با توجه به پرسشنامه های

استاندارد در زمینه رفتار اطلاع یابی، پرسشنامه که مشتمل بر ۵ قسمت اطلاعات کلی، اهداف جستجو، روش جستجو، عوامل موثر بر میزان رضایت کاربران و عوامل موثر بر جستجو بود، توسط محقق طراحی گردید. پرسشنامه طراحی شده دارای ۵ سوال مشخصات دموگرافیک و ۴ جدول شامل: هدف های جستجوی اطلاعات در بین کاربران اینترنت (۲۶ سوال)، روش جستجوی اطلاعات در بین کاربران اینترنت (۱۵ سوال)، عوامل موثر بر رضایت کاربران اینترنت در بین دانشجویان (۱۱ سوال)، عوامل موثر بر جستجوی اطلاعات کاربران اینترنت در بین دانشجویان دارای ۴ بعد (عوامل فردی، عوامل مربوط به قابلیت نظام، عوامل اجتماعی و محیطی، عوامل مرتبط با اطلاعات) (۳۱ سوال) و یک سوال باز برای نظر خواهی از دانشجویان در مورد بهبود میزان رضایت و استفاده موثر از راهبردهای جستجو در اینترنت بوده است. در پژوهش حاضر از طیف لیکرت به عنوان مقیاس پاسخگویی استفاده شد. مقیاس ها در ۵ مولفه، هرگز، به ندرت، بعضی اوقات، بیشتر اوقات و همیشه آورده شده است؛ سپس پاسخ آزمودنی به هر یک از گویه ها از نظر عددی (رتبه) بین ۰ تا ۴ ارزش گذاری شد و حاصل جمع عددی این ارزش ها نمره آزمودنی را در این مقیاس به دست داد. داده های به دست آمده برای توصیف و تحلیل وارد نرم افزار SPSS شد و بر اساس روش های آماری رتبه بندی و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. به منظور تعیین روایی پرسشنامه، از نظرات ۷ نفر از اساتید محترم حوزه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه اصفهان و علوم پزشکی اصفهان استفاده شد. در نهایت نظرات ایشان برای اصلاح نهایی پرسشنامه اعمال گردید. بعد از اصلاحات، پرسشنامه برای تعیین پایایی در اختیار ۵۰ دانشجو به نسبت تعداد دانشجو در هر دوره تحصیلی قرار گرفت. در نهایت ضریب آلفای کرونباخ کل آن با استفاده از نرم افزار SPSS محاسبه و معادل ۰/۹۴ محاسبه گردید. جامعه پژوهش مورد مطالعه شامل کلیه دانشجویان رشته پزشکی، در دوره های مختلف اعم از (دوره علوم پایه، دوره فیزیو پاتولوژی، دوره استاجری و دوره اینترنتی) دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد

۵۰/۷٪) پسر بوده اند. بیشترین تعداد دانشجویان با ۹۴ نفر (۴۱/۸٪) در گروه سنی ۲۷-۲۳ سال و کمترین تعداد دانشجویان ۱۱ نفر (۴/۸٪) سن بالای ۳۳ سال داشته اند. از این دانشجویان ۷۷ نفر (۳۴/۲٪) دانشجویان در دوره علوم پایه، ۳۱ نفر (۱۳/۸٪) دانشجویان دوره فیزیوپاتولوژی، ۵۷ نفر (۲۵/۳٪) دوره استاجری و ۶۰ نفر (۲۶/۷٪) دوره اینترنتی را می گذرانند. در زمینه آشنایی با رایانه و کار با اینترنت، ۸۵ نفر (۳۷/۸٪) در حد متوسط و ۱۹ نفر (۸/۴٪) از دانشجویان آشنایی خیلی کمی را ابراز داشته اند.

بوده است. دانشجویان پزشکی شاغل به تحصیل در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ تعداد ۵۴۵ نفر بوده اند و بر اساس جدول کرجسی و مورگان (Krejcie and Morgan) تعداد ۲۲۵ نفر به عنوان نمونه تحقیق انتخاب و سپس پرسشنامه با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای متناسب، در بین آن ها توزیع گردید.

### یافته ها:

از ۲۲۵ نفر دانشجویی که پرسشنامه برای آن ها تکمیل شد، تعداد ۱۱۱ نفر (۴۹/۳٪) دختر و ۱۱۴ نفر

### جدول شماره ۱: میانگین و انحراف معیار گویه های پرسشنامه به تفکیک مولفه های پرسشنامه

میانگین $\pm$ انحراف معیار	عنوان معیار	امتیاز معیار	مولفه های پرسشنامه
۲/۹۹ $\pm$ ۰/۹۸	استفاده از موتورهای جستجوی عمومی مانند گوگل و یاهو	بیشترین	اهداف جستجو
۱/۹۱ $\pm$ ۱/۲۱	استفاده از موتورهای جستجوی علمی مانند گوگل اسکولار	میان	
۱/۱۸ $\pm$ ۱/۰۶	فهرست های کتابخانه ای خارجی	کمترین	
۲/۵۷ $\pm$ ۱/۰۷	جستجوی موضوع مقاله	بیشترین	روش جستجو
۱/۶۲ $\pm$ ۱/۰۹	پرسش از متخصصان	میان	
۱/۲۳ $\pm$ ۱/۰۶	استفاده از علامت - جایگزین عملگر منفی	کمترین	
۲/۷۲ $\pm$ ۱/۰۱	استفاده از زبان دلخواه در جستجوی اطلاعات (فارسی و انگلیسی)	بیشترین	عوامل فردی
۲/۴۹ $\pm$ ۱/۱۱	وجود آرامش روحی در هنگام جستجو	میان	
۲/۳۳ $\pm$ ۱/۱۰	کم خوابی و گرسنگی	کمترین	عوامل موثر بر جستجوی اطلاعات از اینترنت
۲/۹۱ $\pm$ ۱/۱۹	سرعت کم شبکه اینترنت	بیشترین	
۲/۲ $\pm$ ۱/۱۸	مشاهده ی خطای (نیافتن سرویس دهنده)	میان	
۱/۸۸ $\pm$ ۱/۱۸	مشاهده ی خطای ۱۱۰۰۱ (نیافتن میزبان)	کمترین	
۲/۳۲ $\pm$ ۱/۱۱	وجود امکاناتی از جمله هوای مطلوب و نور کافی	بیشترین	عوامل اجتماعی و محیطی
۱/۸۸ $\pm$ ۱/۲	مداخله کتابدار و متخصص اطلاع رسانی در جمع آوری اطلاعات	میان	
۱/۷۳ $\pm$ ۱/۱۸	مداخله کتابدار و متخصص اطلاع رسانی در تمرکز روی موضوع	کمترین	
۲/۴۴ $\pm$ ۱/۲۱	حجم و اندازه فایل مورد درخواست در هر جستجو	بیشترین	عوامل مرتبط با اطلاعات
۲/۳۳ $\pm$ ۱/۲۳	چگونگی دسترسی به اطلاعات در هر جستجو	میان	
۲/۱۵ $\pm$ ۱/۱۳	در نظر گرفتن نوع مدرک در هر جستجو	کمترین	
۲/۶۲ $\pm$ ۱/۱۱	زمان جستجو تا حصول مطلب مورد دلخواه	بیشترین	عوامل موثر بر میزان رضایت دانشجویان
۲/۱۶ $\pm$ ۱/۲۵	دسترسی رایگان به منابع الکترونیکی و اینترنتی	میان	پزشکی در هنگام جستجوی اطلاعات از اینترنت
۱/۷۲ $\pm$ ۱/۱۳	استفاده از متخصصان کتابداری و کارشناسان اطلاع رسانی	کمترین	

را داشت. در مولفه عوامل اجتماعی و محیطی، وجود امکاناتی از جمله هوای مطلوب و نور کافی بیشترین امتیاز و مداخله کتابدار و متخصص اطلاع رسانی در تمرکز روی موضوع کمترین امتیاز را داشت. در آخرین مولفه مربوط عوامل موثر بر جستجوی اطلاعات، عوامل مرتبط با اطلاعات، حجم و اندازه فایل مورد درخواست در هر جستجو بیشترین امتیاز و در نظر گرفتن نوع مدرک در هر جستجو کمترین امتیاز را دارا بوده است. در مولفه عوامل موثر بر میزان رضایت دانشجویان پزشکی در هنگام جستجوی اطلاعات از اینترنت، زمان جستجو تا حصول مطلب مورد دلخواه بیشترین امتیاز و استفاده از متخصصان کتابداری و کارشناسان اطلاع رسانی، کمترین امتیاز را داشت.

با توجه به جدول شماره ۱ در مولفه اهداف جستجو استفاده از موتورهای جستجوی عمومی مانند گوگل و یاهو دارای بیشترین امتیاز و فهرست های کتابخانه ای خارجی دارای کمترین امتیاز بوده است. در مولفه روش جستجوی اطلاعات جستجوی موضوع مقاله، دارای بیشترین امتیاز و استفاده از علامت- جایگزین عملگر not کمترین امتیاز را داشت. در مقوله عوامل موثر بر جستجوی اطلاعات، مولفه عوامل فردی، استفاده از زبان دلخواه در جستجوی اطلاعات (فارسی و انگلیسی) بیشترین امتیاز و کم خوابی و گرسنگی کمترین امتیاز را دارا بوده است. در مولفه عوامل مرتبط با قابلیت نظام سرعت کم شبکه اینترنت بیشترین امتیاز و مشاهده ی خطای ۱۱۰۰۱ (نیافتن میزبان) کمترین امتیاز

#### جدول شماره ۲: بررسی نمرات رضایت دانشجویان از اینترنت به تفکیک سطوح متغیرهای دموگرافیک

رضایت دانشجویان از اینترنت		متغیر جمعیت شناختی	
مقدار احتمال	میانگین $\pm$ انحراف معیار	سطوح متغیرها	
۰/۶۶۷	۲/۱۳ $\pm$ ۰/۸۶	دختر	جنسیت
	۲/۱۸ $\pm$ ۰/۷۳	پسر	
۰/۰۹۶	۲/۲۸ $\pm$ ۰/۷۶	زیر ۱۸ سال	سن
	۲/۱۸ $\pm$ ۰/۹۲	۱۹-۲۲ سال	
	۲/۰۳ $\pm$ ۰/۵۴	۲۳-۲۷ سال	
	۲/۶۳ $\pm$ ۰/۴۶	۲۸-۳۲ سال	
	۲/۲۶ $\pm$ ۰/۵۶	بالای ۳۳ سال	
۰/۰۰۱ >	۲/۴۵ $\pm$ ۰/۸۱	علوم پایه	دوره تحصیلی
	۱/۶۴ $\pm$ ۰/۷۴	فیزیوپاتولوژی	
	۱/۹۲ $\pm$ ۰/۹۲	استاجری	
	۲/۲۸ $\pm$ ۰/۴۳	اینترنتی	

پایه و کمترین میزان رضایتمندی مربوط به دانشجویان دوره فیزیوپاتولوژی بوده است. چون در دوره علوم پایه سطح توقع و استفاده از اینترنت در بازیابی اطلاعات کمتر بوده و شاید دانشجویان از نظر علمی در ابتدای تحصیل بوده، بنابراین در بازیابی اطلاعات رضایت بیشتری داشته اند.

رضایت دانشجویان از اینترنت بین دختران و پسران و همچنین در گروه های سنی مختلف یکسان بوده است، اما میزان رضایت دانشجویان از اینترنت در دوره های تحصیلی مختلف با یکدیگر اختلاف معنی دار داشته، به طوری که بیشترین رضایت مربوط به دانشجویان دوره علوم

### جدول شماره ۳: یافته های آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای تعیین وجود رابطه بین عوامل موثر بر

#### جستجوی اطلاعات و رضایت کاربران اینترنت

مقدار احتمال	ضریب همبستگی پیرسون	رابطه بین عوامل موثر بر جستجوی اطلاعات و رضایت کاربران اینترنت
> ۰/۰۰۱	۰/۵۴۸	اهداف جستجو
> ۰/۰۰۱	۰/۴۲۳	روش جستجو
> ۰/۰۰۱	۰/۶۴۱	عوامل فردی
> ۰/۰۰۱	۰/۵۹۱	عوامل مرتبط با قابلیت نظام
> ۰/۰۰۱	۰/۵۵۵	عوامل محیطی و اجتماعی
> ۰/۰۰۱	۰/۵۹۱	عوامل مرتبط با اطلاعات

کتابخانه های خارجی بوده است. در مبحث رابطه بین روش جستجوی اطلاعات و رضایت کاربران اینترنت، موضوع یکی از راحت ترین و ساده ترین راه ها برای رسیدن به نتایج مورد دلخواه است. با توجه به اصل کمترین تلاش برای دستیابی به نتیجه، کاربران از موضوع مقاله در روش جستجو بهره می برند.

در مقوله رابطه بین عوامل فردی موثر بر جستجوی اطلاعات و رضایت کاربران در اینترنت در این پژوهش از میان تمامی گویه ها، به کار بردن زبان مورد دلخواه در پژوهش به دلیل کاربردی بودن و راحتی بیشتر برای دانشجویان، مهم ترین عامل موثر بوده است. با توجه به آگاهی آن ها اصل به کارگیری زبان دلخواه می تواند موثرترین عامل در راهبرد جستجو باشد. یافته ها نشان می دهد که کم خوابی و گرسنگی کمترین عامل تأثیرگذار در فرآیند جستجو می باشد؛ بنابراین رسیدن به نتیجه مطلوب با زبان دلخواه بدون در نظر گرفتن عواملی چون کم خوابی و گرسنگی از اولویت های دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد بوده است. در تحقیقی مشابه Gray و همکاران در بررسی عوامل فردی، دانش آموزان بر استفاده از تجارب شخصی در جستجوی اطلاعات تأکید داشتند که با پژوهش حاضر همخوانی نداشت (۱۸). در تحقیق عاصمی و ریاحی نیا نیز مشکلات عمده بر جستجوی اطلاعات را سرعت پایین اتصال و کمبود امکانات سخت افزاری مطرح کردند که با این پژوهش همخوانی

بین اهداف جستجوی اطلاعات و رضایت دانشجویان پزشکی شاغل به تحصیل در دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد از اینترنت رابطه خطی معنی داری وجود دارد ( $P \leq 0/05$ ) و بین روش جستجوی اطلاعات و رضایت دانشجویان پزشکی شاغل به تحصیل در دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد از اینترنت رابطه خطی معنی داری وجود دارد ( $P \leq 0/05$ )؛ همچنین بین ابعاد مختلف عوامل موثر بر جستجوی اطلاعات و رضایت دانشجویان پزشکی شاغل به تحصیل در دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد از اینترنت رابطه خطی معنی داری وجود دارد ( $P \leq 0/05$ ).

#### بحث:

در این پژوهش به طور خلاصه نتایج تعیین رابطه بین اهداف و روش و عوامل موثر بر جستجوی اطلاعات و عوامل موثر بر رضایتمندی آنان با میزان رضایت، در بین دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد مطرح گردید و میانگین بیشترین و کمترین پرسش مطرح شد. نتیجه این پژوهش با نتایج حاصل از پژوهش های نصیریپور، مختارپور و رفیق که نشان دادند، ابزارهای کاوش گوگل و یاهو در بین دانشجویان بیشترین میزان استفاده را داشته، همخوانی داشت (۱۳،۱۱،۹). احتمالاً به دلیل عدم آشنایی دانشجویان با فهرست های کتابخانه های خارجی و عدم آگاهی از خدمات کتابخانه ای، کمترین انگیزه مربوط به فهرست

فایل ها جستجوی اطلاعات کاربران به نتیجه مطلوب نمی رسد. در پژوهش حاضر همانطور که انتظار می رفت دانشجویان مهم ترین عامل در عوامل مرتبط با اطلاعات بر جستجوی اطلاعات حجم و اندازه فایل مورد درخواست دانسته و عامل نوع مدرک را در هر جستجو در اولویت پایین تر قرار داده اند.

### نتیجه گیری:

از عوامل مهم و موثر بر رضایت کاربران اینترنت مدت زمانی که صرف به دست آوردن نتیجه دلخواه می شود، با به کارگیری استراتژی های مناسب و راهبرد صحیح در جستجوی اطلاعات می توان این زمان را به حداقل مطلوب کاهش داد. در تحقیق حاضر دانشجویان بیشترین میزان رضایت را در کاهش زمان جستجو تا رسیدن به نتیجه مناسب بیان داشته اند از عوامل دیگر مورد پرسش در مورد عوامل موثر بر میزان رضایت در هنگام جستجو از دانشجویان استفاده از متخصصان کتابداری و کارشناسان اطلاع رسانی می باشد که در این پژوهش عدم حضور و یا حضور کم رنگ کتابداران و متخصصان اطلاع رسانی به چشم می خورد که می تواند به ۳ دلیل عمده باشد. ۱) عدم آشنایی دانشجویان با حرفه کتابداری و اطلاع رسانی؛ ۲) فقدان یا کبود متخصصان کتابداری و اطلاع رسانی در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی دانشگاه؛ ۳) عدم برگزاری دوره های توجیهی یا کارگاه های آموزشی توسط کتابداران و اطلاع رسانی متخصص و فقدان اطلاع رسانی به آن ها بوده است.

پیشنهادات می گردد با برگزاری دوره های آموزشی برای آشنایی مدیران و مسئولان دانشگاه ها در جهت آشنایی با مفهوم رفتار اطلاع یابی و تأثیرات آن بر عملکرد دانشگاه ها پیشنهاد می گردد. مدیران کتابخانه های دانشگاهی می بایست تلاش نمایند تا با ایجاد مراکز اطلاع رسانی و آموزش رفتار اطلاع یابی، میزان رضایت کاربران برای استفاده از منابع در دانشگاه ها افزایش دهند که این امر نیازمند آشنایی

داشته است (۳). از جمله مشکلات مربوط نظام که دانشجویان در جستجوی اطلاعات با آن مواجه می شوند خطاهایی است که برای سیستم اتفاق می افتد. در این پژوهش دانشجویان به طور نادر با خطای نیافتن میزان مواجه شده اند. در تحقیقات مشابه نصیری و مختارپور عدم دسترسی به منابع را از مشکلات عمده برشمردند (۱۰، ۱۱). در بررسی رابطه بین عوامل موثر اجتماعی و محیطی بر جستجوی اطلاعات و رضایت کاربران در اینترنت، تحقیقات بر روی عوامل اجتماعی و محیطی در رفتار اطلاع یابی کمتر صورت گرفته است. از عوامل محیطی حاکم بر جستجوی اطلاعات وجود امکانات کافی مثل هوای سالم و مطلوب، نور کافی و ... بوده است. در این پژوهش دانشجویان وجود این عوامل مهم و حیاتی را نسبت به بقیه عوامل در اولویت قرار داده اند. از جمله عوامل اجتماعی موثر بر جستجوی اطلاعات مداخله و استفاده از خدمات کتابداران متخصص در تمامی مراحل جستجوی اطلاعات می باشد، به خصوص در کتابخانه ها و مراکز اطلاعاتی حضور آن ها الزامی می باشد. با توجه به نتایج این تحقیق به طور حتمی عدم حضور یا حضور کم رنگ کتابداران و متخصصان اطلاع رسانی در کتابخانه ها یا مراکز اطلاع رسانی دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد در امر جستجوی اطلاعات، به چشم می خورد. در تحقیق Volk نشان داد، کسانی که در جستجوی اطلاعات از کتابداران کمک گرفتند، بیشترین جستجوی موفق و میزان رضایت را داشته اند که این تحقیق با پژوهش حاضر همخوانی نداشت (۸). در تحقیق Shamo زمان ناکافی در هنگام جستجو را از عوامل عدم موفقیت دانشجویان نسبت به اتمام پروژه های تحقیقی بیان داشته که با تحقیق حاضر همخوانی دارد (۱۷). در تحقیق نصیری کمبود وقت در زمان جستجو را از موانع دستیابی به اطلاعات مطرح کرده است (۱۰).

حجم و اندازه فایل به دلیل قابلیت های نظام رایانه ای از مهم ترین عوامل مرتبط با جستجوی اطلاعات می باشد. در بسیاری از موارد به دلیل حجم بالا و اندازه



اطلاع رسانی توسط هیئت امناء دانشگاه و مسئولان مربوطه فراهم شود تا ایده های نو به صورت عملی در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی مورد استفاده قرار گیرد.

### تشکر و قدردانی:

این مقاله منتج از طرح تحقیقاتی مصوب معاونت تحقیقات و فناوری، دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد با کد ۱۷۲۸ در تاریخ ۹۳/۱۰/۲۱ بوده و نویسندگان از معاونت محترم تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد که این طرح را مورد حمایت مالی قرار دادند، تشکر می نمایند؛ همچنین از کلیه اساتید گروه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه اصفهان که در این پژوهش ما را یاری کرده اند، کمال تشکر را دارم.

بیشتر کتابداران با اهداف دانشگاه و نقش و جایگاه حرفه خود، آشنایی با رویه کاری می باشد. افزایش رضایت از رفتار اطلاع یابی می تواند عملکرد بهتر دانشگاه ها را در ترویج و نشر علم و دانش به همراه داشته باشد. با توجه به نتایج پژوهش که نشان داد عوامل موثر بر رفتار جستجوی اطلاعات با میزان رضایت دانشجویان ارتباط دارد، لازم است زمینه لازم در جهت بهبود شناخت حرفه ی رشته علم اطلاعات و دانش شناسی در بین دانشجویان دانشگاه ها و استفاده کنندگان از خدمات کتابخانه ای فراهم شود تا انتقال اطلاعات و آموزش رفتار صحیح اطلاع یابی در کتابخانه ها به صورت مفید صورت گیرد. پیشنهاد می گردد بودجه لازم در جهت حمایت از ایده های خلاق در جهت بهبود رفتار جستجوی اطلاعات در کاربران در کتابخانه های دانشگاهی و مراکز

### منابع:

1. Keshavarz H. Human information behaviour and design, development and evaluation of information retrieval systems. Program. 2008; 42(4): 391-401.
2. Sarafizadeh A. Information systems management: A strategic approach. Tehran: Cashmere Pub; 2008 [Persian].
3. Asemi A, Riyahiniya N. Awareness and use of digital resources in the libraries of Isfahan University of Medical Sciences, Iran. Elec Libr. 2007; 25(3): 316-27.
4. Asemi A. Information seeking behavior of graduate students of Islamic Azad University: A case study of Najaf Abad. J Syst Inform Serv. 2013; 2(3): 13-26.
5. Sheeja N. Science vs social science: A study of information-seeking behavior and user perceptions of academic researchers. Libr Rev. 2010; 59(7): 522-31.
6. Catalano A. Patterns of graduate students' information seeking behavior: A meta-synthesis of the literature. J Doc. 2013; 69(2): 243-74.
7. Zinali V, Mahdavi M. Investigate the factors motivating and inhibiting collaborative information-seeking behavior of residents and medical specialty. Human Interact Inform. 2014; 1(2): 105-17 [Persian].
8. Volk RM. Expert searching in consumer health: an important role for librarians in the age of the Internet and the Web. J Med Libr Assoc. 2007; 95(2): 203-7, e66.
9. Nasirpour Z, Horri A. The study of information seeking behavior in internet by graduated students of Shahid Beheshti University. J Libr Inform Sci. 2004; 38(42): 1-40.
10. Nasiri M. The study of students' information seeking behavior Islamic Azad University Behbahan Branch and the teachers' effects in the model of information seeking behavior. J librarianship. 2005; 43: 153-81.

11. Mokhtarpour R . survey and compare information seeking behavior of students in the Faculty of Education and Psychology MA and Ph.D Shahid Chamran University. Nama. 2007; 7 (2): 1-13. [Persian]
12. Law N, Chu SK-W. Development of information search expertise: postgraduates' knowledge of searching skills. Portal. 2007; 7(3): 295-316.
13. Rafiq, M. Information seeking behavior and user satisfaction of university instructors: A case study. 2009. Available from: <https://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/rafiq-kameen.pdf>.
14. Pradeepkumar-J EI, Panchanatham N. A study on impact of rural college students in E-Learning (Nagapattinam District, Tamilnadu-India). Perspectives of innovations. Econ Bus. 2010; 4(1): 98-103.
15. Halder S, Ray A, Chakrabarty P. Gender differences in information seeking behavior in three universities in West Bengal, India. Int Inf Libr Rev. 2010; 42(4): 242-51.
16. Yousefi A, Gilvar A, Shahmirzadi T, Keshavarz M. Survey of researchers' information seeking behavior of Razi Vaccine and Serum Research Institute. Vet J. 2014; 27(1): 77-84.
17. Shamo, E. University students and the internet [dissertation]. University of North Texas: Denton University; 2001.
18. Gray NJ, Klein JD, Noyce PR, Sesselberg TS, Cantrill JA. Health information-seeking behavior in adolescence: The place of the internet. Soc Sci Med. 2005; 60(7): 1467-78.

## **The relationship between information-seeking behavior and satisfaction of internet users among the medical students of in Shahrekord University of Medical Sciences during academic year in the academic year from 2014-2015**

Afsharpour F<sup>1,2</sup>, Goudarzi D<sup>2</sup>, Reisi M<sup>3</sup>, Asemi A<sup>4\*</sup>

<sup>1</sup>Knowledge and Information Science Dept., Shahrekord University of Medical Sciences, Shahrekord, I.R. Iran; <sup>2</sup>Student, Knowledge and Information Science Dept., University of Isfahan, Isfahan, I.R. Iran; <sup>3</sup>Student, Epidemiology and Statistics Dept., Shahrekord University of Medical Sciences, Shahrekord, I.R. Iran; <sup>4</sup>Knowledge and Information Science Dept, Isfahan University, Isfahan, I.R. Iran.

Received: 18/Jan/2015 Accepted: 15/Mar/2016

**Background and aims:** Information seeking and searching of information is an important action in human society. So, the aim of this study was to determine the relationship between information-seeking behavior and satisfaction of internet users among the medical students of in Shahrekord University of Medical Sciences.

**Methods:** This research was a cross-sectional study to examine the relationship between the behavior of internet users searching for information and satisfaction among medical students in Shahrekord University of Medical Sciences in the academic year from 2014 -2015. To investigate the specific and original hypothesis was used Pearson correlation coefficient. Data for 225 students were collected using stratified random sampling in different periods in medical field using a questionnaire made by researcher.

**Results:** The most use of the internet is related to public search engines like Google and Yahoo and the least to the use of external library catalogs. The most important factors for influencing satisfaction was the time spent to achieve the desired subject and the lowest levels of satisfaction was related to use of knowledge and information science and libraries experts services. The most common method used in the search was the subject of the article and the most problem was low speed of internet in search of information. In the category of individual factors, use the preferred language was the most important factor when searching for information. The most effective environmental factors when searching for information, was enough facilities such as favorable weather and adequate sunlight and the most important factor related to information was the size and volume of the file.

**Conclusion:** There is lack of awareness and planning to relive the need for information and guidance in the field of information seeking behavior, especially students in libraries and information centers. It is proposed to increase the budget and employment of specialist, to provide an opportunity to address the issue of information-seeking behavior of users, libraries and information centers.

**Keywords:** Information behavior, Information search, Information behavior, Information needs.

**Cite this article as:** Afsharpour F, Goudarzi D, Reisi M, Asemi A. The relationship between information-seeking behavior and satisfaction of internet users AMONG the medical students of in Shahrekord University of Medical Sciences during academic year in the academic year from 2014-2015. J Shahrekord Univ Med Sci. 2016; 18(2): 35-45.

**\*Corresponding author:**

Knowledge and Information Science Dept., Isfahan University, Isfahan, I.R. Iran,  
Tel: 00989131292326, E-mail: af\_asemi@yahoo.com