

به نام خدا



وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

(ایرانداک)

خلاصه گزارش طرح پژوهشی سازمانی

عنوان طرح پژوهشی

طراحی و پیاده سازی سامانه برخط ارزیابی رضایت کاربران پایگاه اطلاعات علمی ایران "سامانه گنج"

۱۳۹۸/۲/۲۸

تاریخ پایان طرح پژوهشی

۱۳۹۷/۱/۲۹

تاریخ شروع طرح پژوهشی

سمیه فتاحی

نام و نام خانوادگی مجری طرح پژوهشی

محمدجواد ارشادی، علی اصغر حجت پناه

نام و نام خانوادگی همکاران طرح پژوهشی

درباره طرح پژوهشی

امروزه با توجه به رشد فراوان صفحات وب و استفاده بسیار کاربران از موتورهای جستجو به منظور بازیابی اطلاعات از وب، ارزیابی موتورهای جستجو مورد توجه قرار گرفته است. از طرفی کاربران یکی از مهمترین عوامل در ارزیابی کارایی سامانه‌های بازیابی اطلاعات هستند. زیرا که یکی از رسالت‌های مهم هر سامانه‌ی بازیابی اطلاعات ارائه بهترین خدمات به کاربران می‌باشد. توجه به ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده به کاربران، باعث افزایش رضایت و علاقه‌مندی آنان به استفاده از سامانه‌های بازیابی اطلاعاتی می‌گردد. در سال‌های اخیر، ارزیابی موتورهای جستجو در کشور ما نیز بسیار مورد توجه قرار گرفته است و محققان سعی دارند با ارزیابی موتورهای جستجوی بومی، عملکرد آن‌ها را بهینه نمایند. در این میان سامانه گنج پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات با برخورداری از ۹۵۰ هزار مدرک علمی که امکان جستجو برای پژوهشگران را در پایان‌نامه‌ها، نشریات علمی داخلی، مقالات، همایش‌ها، طرح‌های پژوهشی و گزارش‌های دولتی فراهم می‌کند، نیازمند ارزیابی می‌باشد. در این پژوهش، شاخص‌هایی برپایه مدل ای کوآل، استخراج و شاخص‌های طراحی شده در قالب یک پرسشنامه و از طریق یک سامانه برخط در اختیار کاربران قرار گرفتند.

روش پژوهش

روش مورد استفاده در این پژوهش جهت استخراج شاخص‌ها، استفاده از مدل ای کوآل و روش دلفی است. همچنین یک سامانه برخط در این راستا طراحی و توسعه داده شده است که میزان رضایت کاربران را در قالب نمودارها و جداول مناسب تجزیه و

تحلیل خواهد کرد. پرسشنامه در بازه ۲۶ روزه، از روز ۱۴ آبان تا ۹ آذر ۱۳۹۷ به صورت فعال و برخط بر روی سامانه وجود داشت و در این بازه‌ی زمانی ۷۹۵ نفر به پرسش کلی که درباره رضایت کاربران از سامانه گنج بود، پاسخ دادند، از این میان ۱۵۶ نفر، سوالات پرسشنامه را پر کردند. نتایج نظرسنجی کاربران به صورت برخط از طریق نمودار در سامانه نمایش داده می‌شوند.

یافته‌های طرح پژوهشی

در مرحله نخست اجرای طرح پایش نظرات کاربران، داده‌هایی از ۱۵۶ نفر در مدت کمتر از یکماه بدست آمد. یافته‌ها نشان می‌دهد که اکثر شرکت کنندگان در نظرسنجی مرد و اغلب افراد دارای آخرین مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد یا دکترا هستند که این نشان دهنده استفاده اکثریت دانشجویان و اعضای هیات علمی است. همچنین برطبق آمار به دست آمده برای گروه‌های آموزشی، اکثریت کاربران سامانه گنج افراد گروه علوم انسانی و پس از آن فنی و مهندسی‌ها هستند. همچنین هدف ۹۰ درصد افراد پژوهش است و جالب توجه است که اکثر افراد معرفی دوستان، همکاران و استادان را نحوه چگونگی آشنایی با سامانه اعلام کردند و تنها ۲ درصد از افراد تبلیغات را عنوان کردند. ۳۶ درصد از افراد اعلام کردند هفته‌ای چندبار به سامانه مراجعه می‌کنند. ۲ درصد از افراد سه ماه یکبار یا سالی چندبار به سامانه مراجعه می‌کنند. به طور کلی، اکثر افرادی که به سامانه گنج مراجعه می‌کنند به صورت هفتگی به آن رجوع دارند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

به طور کلی، یافته‌ها نشان می‌دهد که کیفیت سامانه گنج از لحاظ کاربرپذیری بالاتر از بُعد اطلاعات و از لحاظ بُعد اطلاعات بهتر از تعامل با سرویس است. از لحاظ کارکردن با سامانه گنج و ظاهر آن، کاربران رضایت بیشتری را نسبت به نتایج جستجوی سامانه گنج دارند. برای افزایش رضایت کاربران در هر بُعد می‌توان اقداماتی انجام داد. در بُعد قابلیت با افزودن امکاناتی مثل فیلترینگ در منوی جستجوی پیشرفته، بُعد اطلاعات با افزایش کیفیت اطلاعات بارگذاری شده و در بُعد تعامل خدمات، تمرکز بر افزودن جاذبه‌های بصری می‌تواند جز اقدامات سازنده و راهگشا در این زمینه باشد.