

رفتار راهنمایابی کاربران کتابخانه دیجیتال: عوامل روان‌شناختی تأثیرگذار بر اساس نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده

محمد زره‌ساز | رحمت‌الله فتاحی | اعظم صنعت‌جو

چکیده

هدف: بررسی تأثیر متغیرهای مطرح در نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده بر متغیرهای مرتبط با رفتار راهنمایابی کاربران کتابخانه دیجیتال است.

روش/ رویکرد پژوهش: این پژوهش به روش ترکیبی انجام شده است. ۳۸ نفر از دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه فردوسی با استفاده از روش نمونه‌گیری هدف‌مند طبقه‌ای، به‌عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند و از ابزارهای مختلفی برای گردآوری و تحلیل داده‌ها استفاده شد.

یافته‌ها: به‌جز متغیر کنترل رفتاری درک شده، سایر متغیرهای روان‌شناختی شرکت‌کنندگان در پژوهش در وضعیت خوبی قرار دارند؛ با اثبات تأثیرگذاری سه متغیر نگرش، هنجار ذهنی، و کنترل رفتاری درک شده بر نیت شرکت‌کنندگان در پژوهش برای ارائه رفتار راهنمایابی، مدل نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده تأیید شد؛ نگرش درباره رفتار علاوه بر تأثیرگذاری مثبت بر نیت شرکت‌کنندگان، بر میزان زمان صرف شده توسط آنها و نیز فراوانی تقاضاهایشان برای راهنمایابی تأثیر مثبت دارد.

نتیجه‌گیری: یافته‌های پژوهش تأییدکننده ضرورت ارتقای وضعیت قابلیت‌های روان‌شناختی کاربران کتابخانه‌های دیجیتال به‌منظور پشتیبانی از آنها در موقعیت‌های راهنمایابی پدیدآمده در فرایند اطلاع‌یابی آنهاست. در طراحی منابع راهنما نیز باید به این ویژگی‌های روان‌شناختی توجه شود.

کلیدواژه‌ها

راهنمایابی، نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده، کتابخانه دیجیتال

رفتار راهنمایی کاربران کتابخانه دیجیتال:

عوامل روان‌شناختی تأثیرگذار بر اساس نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده

محمد زره‌ساز^۱
رحمت‌الله فتاحی^۲
اعظم صنعت‌جو^۳

تاریخ دریافت: ۹۳/۱۲/۲۳

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۲/۱۴

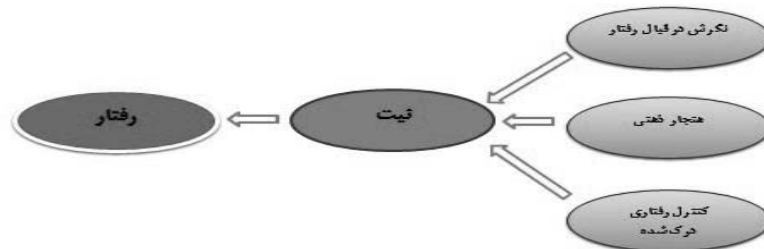
مقدمه

امروزه طراحی و استفاده از راهنما و امکانات کمک در پایگاه‌ها و نرم‌افزارهای رایانه‌ای بدان‌گونه اهمیت یافته که مفهومی با عنوان راهنمایی جایگاه خود را در مباحث حوزه تعامل انسان با رایانه و علوم اطلاع‌رسانی به‌خوبی باز کرده است. راهنمایی نوعی رفتار نظم‌یافته برای کسب و استفاده از اطلاعات کمکی در منابع راهنمای فراهم‌شده در پایگاه‌ها و نرم‌افزارهای اطلاعاتی است. رفتار راهنمایی کاربران می‌تواند منعکس‌کننده سطح مهارت‌های فراشناختی و دانش آنها در رابطه با شناخت ویژگی‌ها و عناصر رایانه‌ای، رفتار اطلاع‌یابی و نیز حوزه موضوعی آن نرم‌افزار و یا پایگاه اطلاعاتی خاص باشد (نیومن^۱، ۱۹۹۴؛ ۱۹۹۸؛ پاستین^۲، ۱۹۹۸؛ وود^۳ و وود، ۱۹۹۹؛ وو^۴، ۲۰۱۱). همچنین رفتار راهنمایی می‌تواند نشان‌دهنده اهداف اصلی کاربران از جستجو در یک پایگاه اطلاعاتی و یا نرم‌افزار باشد و به‌عنوان یک رفتار حمایت‌گر به کاربر کمک می‌کند تا موانع و چالش‌های پدیدآمده در فرایند اطلاع‌یابی را برطرف سازد و به نتایج مطلوب خود در این فرایند دست یابد. هنگام اطلاع‌یابی از پایگاه‌های اطلاعاتی همچون کتابخانه دیجیتالی، کاربران مختلف از سطح دانشی و مهارتی مناسب و یکسانی برخوردار نیستند و با راهنمایی می‌توان انتظار داشت تا نتیجه مطلوب از فرایند اطلاع‌یابی برای همه کاربران حاصل شود.

برای مطالعه نحوه شکل‌گیری یک رفتار (از آن جمله رفتار راهنمایی)، نظریه‌های

۱. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی (نویسنده مسئول)
mzerehsaz@gmail.com
۲. استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد
fattahirahmat@gmail.com
۳. عضو هیأت علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد
sanatjoo@gmail.com
4. Newman
5. Puustinen
6. Wood
7. Wu

مختلفی در حوزه روان‌شناسی مطرح شده است. رفتار برنامه‌ریزی‌شده^۱ یکی از این نظریه‌هاست (ساتون^۲ و همکاران، ۲۰۰۳). برپایه این نظریه، مهم‌ترین عامل شکل‌دهنده یک رفتار، نیت یا قصد فرد برای انجام آن رفتار است (آیزن^۳، ۱۹۹۱). نیت عبارت از آمادگی یک فرد برای انجام یک رفتار خاص است. عوامل اصلی مشخص‌کننده و تأثیرگذار بر نیت شامل نگرش یک فرد درباره رفتار، هنجار ذهنی، و کنترل رفتاری درک‌شده است. در شکل ۱ عناصر اصلی نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده و ارتباط میان آنها به تصویر کشیده شده است.



شکل ۱. عناصر نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده (آیزن، ۱۹۹۱)

نگرش یک فرد درباره رفتار، به میزان مقبولیت یک رفتار برای آن فرد اشاره دارد. این نگرش توسط باورهای رفتاری یک فرد در پیوند با برون‌دادهای متوقع رفتاری پیش‌بینی می‌شوند (آیزن و فیشباین^۴، ۱۹۸۰). پژوهش‌های انجام‌شده در بافت‌های مختلف نیز در تأیید این مطلب نشان داده‌اند که توقع بروز رفتار راهنمایی‌یابی با نگرش‌های راهنمایی‌یابی مرتبط است (کلی و آچتر^۵، ۱۹۹۵؛ وگل و وستر^۶، ۲۰۰۳). کاربرد این نظریه در حوزه رفتار راهنمایی‌یابی بدین‌گونه تبیین می‌شود که چنانچه فردی متوقع برون‌داد سازنده از فرآیند راهنمایی‌یابی باشد، دارای نگرشی مثبت به این فرآیند است. به عبارت دیگر، چنانچه جستجو برای دریافت راهنما و کمک سبب ناکامی کاربری نشده و توانسته باشد به او کمک کند، وی دارای نگرشی مثبت به راهنمایی‌یابی است و راهنمایی‌یابی و تقاضای کمک و راهنمایی را فرآیندی سودمند می‌داند.

1. Theory of Planned Behavior
2. Sutton
3. Ajzen
4. Fishbein
5. Kelly & Achter
6. Vogel & Wester

هنجار ذهنی نیز به فشار اجتماعی تأثیرگذار بر یک رفتار خاص اشاره دارد (آیزن، ۱۹۹۱). هنجار ذهنی توسط باورهای هنجاری تعیین می‌شوند که این باورهای هنجاری شامل توقع‌های رفتاری افراد مهم (مانند والدین، معلمان، و اساتید) از یک فرد و انگیزه فرد برای برآورده ساختن این توقع‌هاست. برای نمونه، میزان استقبال و استفاده از منابع

راهنما توسط پژوهشگران زبده و سایر دانشجویان می‌تواند باور هنجاری مناسبی را برای یک دانشجو جهت استفاده از این امکانات پدید آورد. کنترل رفتاری درک‌شده نیز به درک یک فرد از توانایی‌اش برای انجام یک رفتار خاص اشاره دارد. کنترل رفتاری درک‌شده با باورهای کنترلی تعیین می‌شوند که این باورها در مورد عواملی هستند که ممکن است از بروز یک رفتار جلوگیری کنند و یا سبب بروز آن شوند. برای نمونه، در رابطه با راهنمایی در بافت پزشکی ممکن است که کاربری معتقد باشد می‌تواند به صورت مؤثری مشکل بیماری خود را با پزشکش عنوان کند. از این رو، احتمال کمی وجود دارد که به دنبال دریافت کمک و راهنمایی از سایر راهنماگران (همچون اطلاعات پزشکی موجود در پایگاه‌های اینترنتی) برود (راغانی^۱، ۲۰۱۱) و یا در مورد رفتار راهنمایی در یک نظام اطلاعاتی، ممکن است دانشجویی بر این باور باشد که فقط افراد گیج و درمانده به دنبال دریافت کمک و راهنمایی می‌روند. این باور خود می‌تواند مانع مهمی بر سر راه راهنمایی این فرد پدید آورد. البته عوامل تأثیرگذار فوق در دسته عوامل روان‌شناختی مؤثر بر رفتار راهنمایی کاربران جای می‌گیرند.

کتابخانه دیجیتالی، یکی از نمونه‌های مهم نظام‌های اطلاعاتی و از محصولات فناوری اطلاعات است که زمینه لازم را برای بروز رفتارهای اطلاع‌یابی و راهنمایی موفق فراهم می‌کند. این نظام اطلاعاتی، با فراهم کردن امکان دسترسی کاربران خود به مجموعه‌ای غنی از اطلاعات و داده‌های دیجیتالی و ارائه خدمات نوین و متنوع اطلاعاتی با استفاده از فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی جدید، از جمله پایگاه‌های بسیار سودمند در میان همه انواع پایگاه‌های اطلاعاتی به‌شمار می‌آید. با این حال، این سودمندی زمانی برای کاربران می‌تواند به صورت کامل قابل درک باشد که بتوانند به راحتی با این پایگاه ارتباط برقرار کرده و ضمن آشنا شدن با جنبه‌ها و خدمات مختلف آن، جستجوی موفق‌تری را نیز تجربه کنند. کاربران در استفاده از کتابخانه‌های دیجیتالی با انواع راهنماها و پیام‌های کمکی مواجه می‌شوند که مشکلات آنها را در زمان استفاده از این پایگاه جدید و در طول فرآیند اطلاع‌یابی حل و فصل می‌کنند. با این حال، مشخص نیست که عوامل و متغیرهای روان‌شناختی چگونه و تا چه میزان بر رفتار راهنمایی کاربران کتابخانه‌های دیجیتالی تأثیرگذار هستند. در پژوهش حاضر، تلاش می‌شود تا نقش عوامل و متغیرهای روان‌شناختی مطرح‌شده در نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده بر شکل‌گیری رفتار راهنمایی کاربران به هنگام اطلاع‌یابی آنها در کتابخانه‌های دیجیتالی مشخص شود. یافته‌های این پژوهش می‌تواند به طراحان و کتابداران کتابخانه‌های دیجیتالی کمک کند تا طراحی مناسبی از امکانات و قابلیت‌های راهنمایی و کمک پایگاه‌های خود به منظور پشتیبانی از کاربران دارای ویژگی‌های روان‌شناختی مختلف در قبال راهنمایی داشته باشند.

I. Rughani

روش‌شناسی

این پژوهش بخشی از یافته‌های یک پژوهش بزرگ‌تر را منعکس می‌کند که به دلیل استفاده از روش‌های کمی و کیفی برای سنجش و تفسیر متغیرهای مختلف، به روش پژوهش ترکیبی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش را دانشجویان تحصیلات تکمیلی (ارشد و دکتری) همه حوزه‌های تحصیلی دانشگاه فردوسی مشهد تشکیل می‌دهند که در نیمسال دوم سال تحصیلی ۱۳۹۲-۱۳۹۳ در حال تحصیل بودند. در پژوهش حاضر با بهره‌گیری از راهبرد نمونه‌گیری هدف‌مند طبقه‌ای^۱ و استفاده از نرم‌افزار تعیین حجم نمونه PASS 11، تعداد ۳۸ نفر از دانشجویان علاقه‌مند که تجربه زیادی در استفاده از کتابخانه دیجیتالی نداشتند مورد بررسی قرار گرفتند. به منظور آماده‌سازی و اجرای این پژوهش نیز اقدام‌های زیر صورت پذیرفت:

۱. انتخاب کتابخانه دیجیتالی آستان قدس رضوی با استفاده از سیاهه کتابخانه‌های دیجیتالی ایرانی معرفی شده در مقاله زره‌ساز و فتاحی (۱۳۹۳) و معیارهای ارزیابی مد نظر برای انجام پژوهش (غنی بودن منابع دیجیتالی و فراهم بودن امکان بهسازی امکانات و قابلیت‌های راهنمایی و کمک نرم‌افزار)؛

۲. آماده‌سازی منابع راهنما: بر مبنای مبانی نظری راهنمایی، دو نوع منبع راهنما یکی به شکل دستنامه آموزشی و دیگری به صورت راهنمای انسانی در نظر گرفته شد. دستنامه آموزشی با عنوان "راهنمای پژوهش و جستجو" در سه قالب نسخه چاپی، نسخه وب‌سایت، و نسخه نرم‌افزاری طراحی و نسخه‌های الکترونیکی آن در وب‌سایت کتابخانه دیجیتالی آستان قدس رضوی گنجانده شد. در طراحی این دستنامه علاوه بر استفاده از مبانی نظری مربوط، به ویژه مبانی سواد اطلاعاتی، از الگوهای معتبر خارجی استفاده شد. پس از طراحی و بومی‌سازی مثال‌ها و توضیحات مختلف این دستنامه، نسخه طراحی شده برای سه دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی ارسال شد و نقطه‌نظرها و دیدگاه‌های آنها نیز در طراحی نسخه نهایی مد نظر قرار گرفت. راهنمای انسانی نیز خود پژوهشگر در نظر گرفته شد که دانشجوی دکتری و دارای سابقه بیش از هفت سال فعالیت در گروه مطبوعات کتابخانه آستان قدس رضوی و ارائه مشاوره در زمینه جستجوی مقالات الکترونیکی است؛ و

۳. طراحی سناریوی پژوهش: برای اجرای این پژوهش و بر مبنای پیشینه و مبانی نظری، سناریوی طراحی شد که مطابق با آن، جلسه‌هایی تک‌نفره با حضور پژوهشگر و شرکت‌کنندگان در پژوهش برگزار شد. بر مبنای این سناریو، از هر شرکت‌کننده در

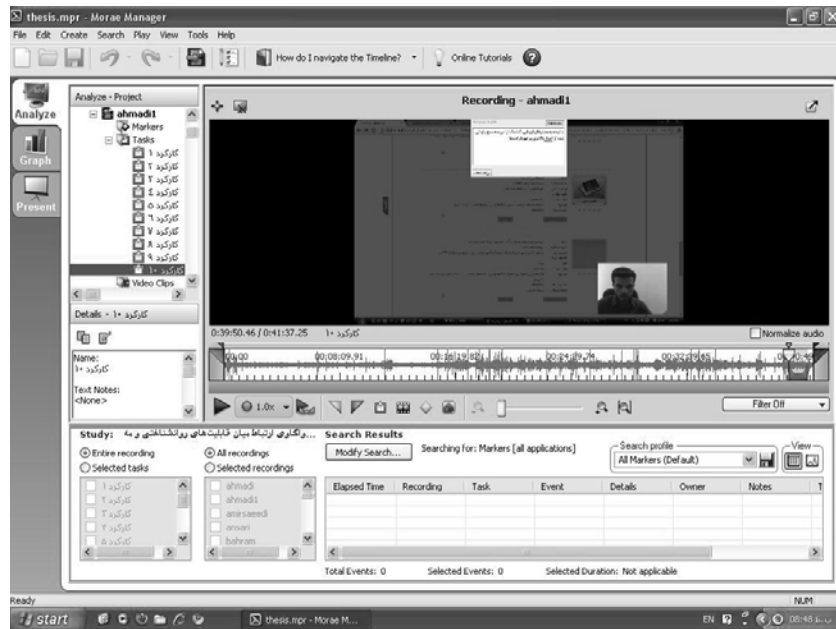


شکل ۲. نسخه وب‌سایت (شکل بالا) و نسخه نرم‌افزاری (شکل پایین) راهنمای پژوهش و جستجوی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی

پژوهش تقاضا می‌شد تا با راه‌اندازی نرم‌افزار مورائنه^۱ به پرسشنامه‌های الکترونیکی اولیه مورد استفاده در پژوهش جامع (پایان‌نامه دکتری) از جمله پرسشنامه سنجش عوامل روان‌شناختی پاسخ دهند. نرم‌افزار مورائنه یکی از نرم‌افزارهای ثبت و تحلیل میزان استفاده‌پذیری و نوع تجربه‌های کاربران در استفاده از برنامه‌های رایانه‌ای است (وو، ۲۰۱۱). پس از پایان این مرحله، برگه‌ای حاوی ۱۰ کارکرد تعریف‌شده به شرکت‌کنندگان داده و از آنها تقاضا می‌شد تا این کارکردها را به انجام رسانند. این کارکردها بر مبنای مراحل کلی و گام‌های تعریف‌شده در مدل اطلاع‌یابی مارکیونینی طراحی شده‌اند. در ابتدای جلسه، از شرکت‌کنندگان در پژوهش تقاضا می‌شد تا هرگاه در فرآیند اطلاع‌یابی خود دچار مشکل شدند و یا سؤالی برای آنها پیش آمد و یا نیاز به استفاده از منابع راهنما

1. Morae
2. Wu

و کمک داشتند با صدای بلند اعلام و از منابع راهنمای فراهم شده استفاده کنند. تمام این مراحل همان گونه که عنوان شد به صورت فیلم در نرم افزار مورانه ضبط شد.



شکل ۳. نمایی از مراحل اجرای پژوهش در نرم افزار مورانه

برای سنجش قابلیت‌ها و متغیرهای روان‌شناختی مؤثر بر شکل‌گیری رفتار راهنمایی از پرسشنامه‌ای استفاده شد که بر مبنای "دستنامه طراحی پرسشنامه‌های نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده" (فرانسیس^۱ و همکاران، ۲۰۰۴) طراحی شده بود. بر مبنای این دستنامه، پژوهشگر بایست گام‌های مختلفی را جهت طراحی پرسشنامه برمی‌داشت که شامل طراحی یک پرسشنامه پیش‌نیاز، توزیع و گردآوری آن در جامعه مورد بررسی، و استفاده از یافته‌های پرسشنامه پیش‌نیاز برای طراحی پرسشنامه نهایی بود. روایی پرسشنامه براساس دستورالعمل‌های دستنامه فوق، در مراحل مختلف به‌ویژه در مرحله پیش‌آزمون و با توجه به نظرات و دیدگاه‌های جامعه پژوهش تأیید شد. پایایی پرسشنامه نیز با توجه به ضرایب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه و متغیرهای آن یعنی نیت، نگرش در قبال رفتار، هنجار ذهنی، و کنترل رفتاری درک شده (به ترتیب ۰/۹۳۶، ۰/۹۵۴، ۰/۷۴۰، و ۰/۸۴۹) مورد تأیید قرار گرفت. برای سنجش پنج متغیر مرتبط با رفتار راهنمایی از ابزارهایی چون پروتکل بلنداندیشی (برای ثبت فراوانی موقعیت‌های راهنمایی و فراوانی تقاضاهای راهنمایی

1. Francis

و کمک)، نرم‌افزار مورانه (ثبت فراوانی استفاده از منابع راهنما و میزان زمان صرف‌شده برای راهنمایی)، و پرسشنامه (برای سنجش میزان سودمندی راهنمایی) استفاده شد که در این مقاله فقط به بررسی ارتباط آنها با متغیرهای روان‌شناختی در مدل تحلیل مسیر اکتفا شده است.

یافته‌ها

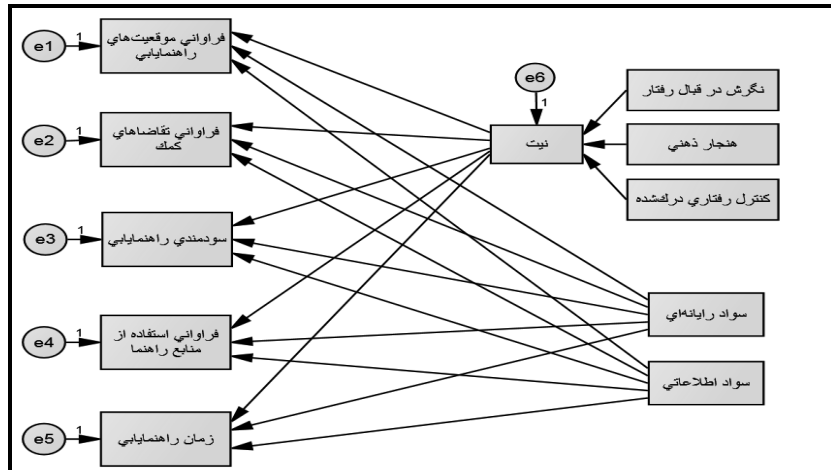
با توجه به داده‌های جدول ۱، میانگین نمره‌های هر چهار متغیر روان‌شناختی مورد بررسی در این پژوهش بالاتر از حد متوسط (۵۰) است و با اختصاص هر ۲۰ نمره از ۱۰۰ نمره برای وضعیت‌های بسیار ضعیف، ضعیف، متوسط، خوب، و بسیار خوب می‌توان ادعا کرد که میانگین نمره‌های سه متغیر نیت، نگرش، و هنجار ذهنی شرکت‌کنندگان در پژوهش، خوب و میانگین نمره‌های متغیر کنترل رفتاری درک‌شده آنها متوسط است.

جدول ۱. وضعیت نمره متغیرهای روان‌شناختی

متغیرهای روان‌شناختی	نمره حداقل	نمره حداکثر	میانگین	انحراف استاندارد
نیت	۱۷	۱۰۰	۶۴/۳۳	۲۵/۱۲۷
نگرش	۴۸	۹۹	۷۸/۲۱	۱۵/۴۷۰
هنجار ذهنی	۴۴	۹۲	۶۳/۹۶	۱۱/۲۴۹
کنترل رفتاری درک‌شده	۳۸	۷۸	۵۵/۱۹	۹/۸۳۱

به منظور بررسی رابطه و تأثیر عوامل و متغیرهای روان‌شناختی بر شکل‌گیری رفتار راهنمایی از یک مدل مفهومی در پژوهش اصلی (که در قالب پایان‌نامه دکتری انجام شده است) استفاده شد. این مدل با وجود دارا بودن پشتوانه نظری، پیش از این در هیچ پژوهشی بررسی نشده است^۱. برای بررسی روابط از روش تحلیل مسیر و از نرم‌افزار Amos استفاده شد.

۱. بر اساس این مدل (شکل ۲)، روابط میان متغیرهای روان‌شناختی (نیت، نگرش در قبال رفتار راهنمایی، هنجار ذهنی و کنترل رفتاری درک‌شده)، که مبتنی بر نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده انتخاب شده‌اند، و قابلیت‌های مهارتی (سواد رایانه‌ای و سواد اطلاعاتی) به عنوان متغیرهای مستقل پژوهش با متغیرهای اصلی مرتبط با رفتار راهنمایی کاربران کتابخانه‌های دیجیتال (موقعیت‌های راهنمایی، تقاضاهای راهنمایی و کمک، استفاده از منابع راهنما و کمک، زمان صرف‌شده برای راهنمایی، و سودمندی راهنمایی) به عنوان متغیرهای وابسته پژوهش به تصویر کشیده شده است. با این حال، در مقاله حاضر و با توجه به موضوع مورد بررسی، فقط یافته‌های مرتبط با ارتباط و تأثیر عوامل روان‌شناختی (متغیرهای نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده) بر متغیرهای رفتار راهنمایی گزارش شده است.



شکل ۴. مدل مفهومی مرتبط با عوامل مؤثر بر شکل‌گیری رفتار راهنمایی کاربران

در ابتدا وضعیت نرمال بودن چندمتغیره^۱ متغیرهای حاضر در مدل بررسی شد و مورد تأیید قرار گرفت. بنابراین، با توجه به رد نشدن فرض نرمال بودن تک‌متغیره و چندمتغیره متغیرهای حاضر در مدل از روش حداکثر درست‌نمایی برای برآورد ضرایب مدل استفاده شد. در جدول ۲، نتایج حاصل از برازش مدل تصحیح‌شده فوق به داده‌های جمع‌آوری‌شده گزارش شده است.

جدول ۲. نتایج حاصل از برازش مدل تصحیح‌شده (ضرایب استاندارد شده)

اثر غیرمستقیم ^۱		اثر مستقیم		مسیر
P-value	ضریب	P-value	ضریب	
-	-	۰/۰۱۵	۰/۲۷۸	کنترل رفتاری درک‌شده به نیت
۰/۱۱۰	۰/۰۱۵	-	-	کنترل رفتاری درک‌شده به زمان راهنمایی
۰/۲۲۳	۰/۰۰۹	-	-	کنترل رفتاری درک‌شده به فراوانی تقاضاهای راهنمایی و کمک
-	-	۰/۰۰۵	۰/۳۵۴	هنجار ذهنی به نیت
۰/۲۷۵	۰/۰۱۱	-	-	هنجار ذهنی به زمان راهنمایی
۰/۳۱۴	۰/۰۰۷	-	-	هنجار ذهنی به فراوانی تقاضاهای راهنمایی و کمک
-	-	۰/۰۰۰	۰/۵۷۶	نگرش در قبال رفتار به نیت

1. Multivariate normality

ادامه جدول ۲. نتایج حاصل از برازش مدل تصحیح‌شده (ضرایب استاندارد شده)

اثر غیرمستقیم ^۱		اثر مستقیم		مسیر
P-value	ضریب	P-value	ضریب	
۰/۰۰۳	۰/۱۸۹	-	-	فرآوانی تقاضاهای راهنمایی و کمک به نگرش در قبال رفتار
-	-	۰/۰۰۰	۰/۵۳۱	زمان راهنمایی به نیت
۰/۰۰۴	۰/۱۵۵	-	-	فرآوانی تقاضاهای راهنمایی و کمک به نیت
-	-	۰/۰۰۴	۰/۲۹۲	فرآوانی تقاضاهای راهنمایی و کمک به زمان راهنمایی
-	-	۰/۰۰۰	۰/۳۷۵	فرآوانی استفاده از منابع راهنما به فرآوانی موقعیت‌های راهنمایی

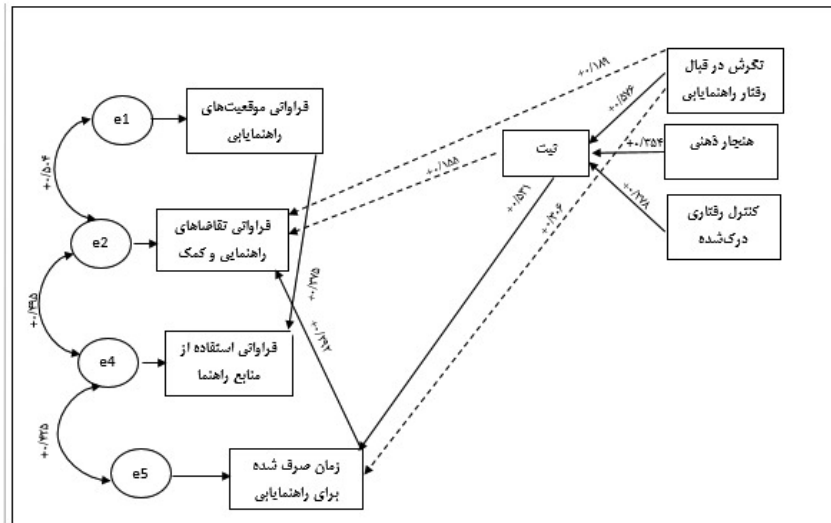
در جدول ۲ همه ضرایب (مستقیم و غیرمستقیم) گزارش شده از نوع استاندارد شده هستند. با توجه به یافته‌ها می‌توان دید که برای همه ضرایب مستقیم، مقدار معناداری کمتر از ۰/۰۵ ($P\text{-value} < 0.05$) است، از این رو، تمامی ضرایب مستقیم (در سطح خطای ۵ درصد) معنادار هستند. اما تعدادی از مسیرهای غیرمستقیم به‌علت آنکه برای آنها مقدار معناداری بیشتر از ۰/۰۵ است ($P\text{-value} > 0.05$) و در سطح خطای ۵ درصد معنادار نیستند مورد تأیید قرار نگرفتند. البته در مدل برازش شده، سه مورد میانجیگری هم وجود دارد که عبارت‌اند از: (۱) نقش میانجیگری متغیر نیت در رابطه میان دو متغیر نگرش در قبال رفتار و زمان راهنمایی (به‌علت معنادار بودن ضریب مستقیم بین نگرش به نیت و ضریب مستقیم نیت به زمان راهنمایی)، که به‌علت عدم وجود رابطه مستقیم این دو متغیر (نگرش در قبال رفتار و زمان راهنمایی)، می‌توان گفت نقش متغیر نیت در این رابطه میانجیگری کامل است؛ (۲) مورد بعدی، میانجیگری متغیر زمان راهنمایی در رابطه میان دو متغیر نیت و فرآوانی تقاضاهای کمک (به دلیل معنادار بودن ضرایب مستقیم بین این دو متغیر و همچنین ضریب غیرمستقیم بین نیت و فرآوانی تقاضاهای راهنمایی و کمک) است که باز هم به دلیل عدم وجود مسیر مستقیم بین نیت و فرآوانی تقاضاهای کمک از نوع میانجیگری کامل است؛ و (۳) آخرین مورد میانجیگری نیز، نقش میانجیگری توأم دو متغیر نیت و زمان صرف‌شده برای راهنمایی در رابطه بین نگرش در قبال رفتار و فرآوانی تقاضاهای راهنمایی و کمک

است (به علت معنادار بودن کلیه ضرایب مستقیم بین نگرش در قبال رفتار به نیت، نیت به زمان راهنمایی، و زمان راهنمایی به فراوانی تقاضاهای کمک و نیز ضریب غیرمستقیم بین نگرش در قبال رفتار با فراوانی تقاضاهای راهنمایی و کمک). این نوع میانجیگری نیز به علت عدم وجود مسیر مستقیم بین نگرش در قبال رفتار و فراوانی تقاضاهای کمک از نوع کامل است. به عبارت دیگر در مدل فوق، نگرش در قبال رفتار از طریق متغیر نیت و زمان صرف شده برای راهنمایی بر متغیر فراوانی تقاضاهای راهنمایی و کمک اثر می گذارد. در جدول ۳ شاخص های نیکویی برازش مدل فوق ارائه شده است.

جدول ۳. شاخص های برازش مدل

Comparative Fit Index (CFI)	Tucker-Lewis coefficient (TLI)	Normed Fit Index (NFI)	Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	Goodness of Fit Index (GFI)	Standardized RMR (SRMSR)	χ^2/df
0/893	0/971	0/910	0/072	0/887	0/097	1/194
$\chi^2/df \leq 3$; $GFI, NFI, TLI, CFI \geq 0/9$; $RMSEA \leq 0/8$; $SRMSR \leq 0/1$						

بر پایه جدول ۳، تمامی شاخص های نیکویی برازش (به جز GFI و آن هم با اختلافی اندک) در محدوده مطلوب قرار دارند و بنابراین، برازش مدل (شکل ۵) به داده های جمع آوری شده قابل قبول است. در شکل ۵ مدل برازش یافته به داده های پژوهش به نمایش درآمده که در آن مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم و مثبت و یا منفی بودن ضرایب آنها مشخص شده است. در این شکل، پیکان هایی که با خط پیوسته مشخص شده اند نشان دهنده مسیرهای مستقیم و پیکان هایی که با خط چین مشخص شده اند نشان دهنده مسیرهای غیرمستقیم هستند. همچنین ضرایب از نوع مستقیم با علامت مثبت (+) و ضرایب از نوع معکوس با علامت منفی (-) مشخص شده اند.



شکل ۵. مدل برازش یافته به داده‌های پژوهش

بحث و نتیجه‌گیری

راهنمایی به‌عنوان یک رفتار، پشتیبان و مکمل رفتار اطلاع‌یابی است که از کاربران پایگاه‌های اطلاعاتی (به‌ویژه کتابخانه‌های دیجیتالی) برای رفع مشکلات و چالش‌های خود در موقعیت‌های راهنمایی پشتیبانی می‌کند. در این پژوهش تلاش شد تا با استفاده از نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده به نحوه تأثیرگذاری قابلیت‌های روان‌شناختی بر شکل‌گیری رفتار راهنمایی پرداخته شود. از یافته‌های پژوهش می‌توان به تأیید مدل نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده، یعنی اثبات تأثیرگذاری سه متغیر نگرش، هنجار ذهنی، و کنترل رفتاری درک شده بر نیت شرکت‌کنندگان در پژوهش برای ارائه رفتار راهنمایی اشاره کرد. به بیان دیگر، نگرش و هنجار ذهنی مطلوب‌تر و ادراک بیشتر از کنترل رفتاری، نیت فرد را برای انجام رفتار راهنمایی به‌صورت عملی قوی‌تر کرده است. یافته‌ها همچنین نشان داد که نیت رفتاری شرکت‌کنندگان در پژوهش از طریق تأثیرگذاری مثبت بر میزان زمان صرف‌شده توسط کاربران برای راهنمایی، بر متغیر فراوانی تقاضاهای راهنمایی و کمک نیز تأثیر مثبت گذاشته است. این یافته از جمله یافته‌های جالب این پژوهش می‌تواند باشد زیرا نشان می‌دهد که صرف زمان بیشتر برای راهنمایی برای افراد دارای نیت مثبت‌تر به راهنمایی سبب شده است تا امکان ارائه تقاضاهای بیشتری را به‌منظور رفع چالش‌های پدیدآمده در فرایند اطلاع‌یابی داشته باشند. راغانی^۱ (۲۰۱۱) هم در پژوهش خود که در بافت راهنمایی در حوزه پزشکی انجام شده است، بدین نتیجه رسیده بود که چنانچه افراد دارای نیت مثبت

1. Rughani

به راهنمایی، سودمندی آن را تشخیص دهند تقاضاهای بیشتری برای راهنمایی خواهند داشت. با این حال، در پژوهش حاضر افراد دارای نیت مثبت از طریق صرف زمان بیشتر برای راهنمایی به احتمال زیاد با چالش‌های خود در فرایند اطلاع‌یابی بیشتر آشنا شده و همین آشنایی سبب شده است تا درخواست بیشتری نیز برای رفع آنها و طی کردن ادامه مسیر اطلاع‌یابی به شکل درست داشته باشند.

در برخی از پژوهش‌ها همانند طاهربهای^۱ (۲۰۰۵) نیز نشان داده شد که افراد عموماً بدون توجه به برخی از ویژگی‌های روان‌شناختی خود همانند میزان اعتماد به نفس، تقاضای راهنمایی و کمک می‌کنند. با این حال، در پژوهش حاضر مشخص شد که برخلاف پژوهش یادشده، نیت شرکت‌کنندگان تأثیر مثبتی بر افزایش میزان تقاضاهای آنها برای دریافت راهنمایی و کمک داشته است. یافته‌ها همچنین نشان داد که در مقایسه میان سه متغیر روان‌شناختی تأثیرگذار بر نیت رفتاری، این تنها متغیر نگرش در قبال رفتار راهنمایی است که علاوه بر نیت شرکت‌کنندگان برای راهنمایی، توانسته بر متغیر زمان صرف‌شده برای راهنمایی تأثیر بگذارد. این متغیر همچنین از طریق تأثیرگذاری بر نیت و همچنین زمان صرف‌شده برای راهنمایی توانسته است بر فراوانی تقاضاها برای دریافت راهنمایی و کمک نیز تأثیر مثبتی داشته باشد. یافته حاصل شده در این پژوهش برخلاف یافته‌های بسیاری از پژوهش‌های انجام‌شده با استفاده از نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده (مانند چانگ، لین، و چن^۲، ۲۰۰۹) نشان داد که در بافت مورد بررسی، متغیر نگرش در قبال رفتار راهنمایی به‌عنوان متغیر، تأثیرگذارتر از همه متغیرهای روان‌شناختی به‌ویژه متغیر کنترل رفتاری درک‌شده توانسته است تأثیر بیشتری بر نیت شرکت‌کنندگان برای راهنمایی بگذارد و حتی از طریق آن با برخی متغیرهای رفتار راهنمایی ارتباط برقرار کند و بر آنها نیز تأثیر مثبت بگذارد.

عدم تأثیرگذاری دو متغیر هنجار ذهنی و کنترل رفتاری درک‌شده بر متغیرهای مرتبط با رفتار راهنمایی در این پژوهش به احتمال زیاد به دلیل ناموفق بودن گروه‌های مرجع و تأثیرگذار همچون طراحان کتابخانه‌های دیجیتالی و کتابداران در هنجارسازی مناسب برای انجام راهنمایی و نیز عدم پیش‌بینی عوامل مشوق بیشتر و رفع موانع بازمانده موجود بر سر راهنمایی است. همچنین براساس داده‌های به‌دست‌آمده از تحلیل گویه‌های پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش مشخص شد که بیشتر شرکت‌کنندگان بر این باور بوده‌اند که کتابداران اگرچه انتظار زیادی از آنها برای استفاده از منابع و قابلیت‌های راهنمایی و کمک کتابخانه دیجیتالی به‌منظور رفع چالش‌ها و مشکلات خود در فرایند اطلاع‌یابی‌شان دارند؛ با این حال، این انتظار و توقع را برای استفاده خود از منابع و قابلیت‌های راهنما

1. Taherbhai
2. Chang, Lin, & Chen

چندان انگیزه‌بخش نمی‌دانند. این یافته نشان‌دهنده ضعف کتابداران و اطلاع‌رسانان در ارائه انگیزه و ترغیب لازم برای استفاده از منابع راهنما و کمک توسط شرکت‌کنندگانی است که در فرایند اطلاع‌یابی و جستجوی خود در پژوهش حاضر موقعیت‌های راهنمایابی مختلفی را تجربه کرده‌اند. همچنین در این پژوهش عواملی چون دشواری استفاده از منابع و قابلیت‌های راهنما، داشتن تجربه ناموفق استفاده، نداشتن فرصت و زمان کافی برای استفاده، پیچیدگی کارکردها و محیط کتابخانه‌های دیجیتال، و نیاز به آموزش برای استفاده از این منابع و قابلیت‌ها به‌عنوان عواملی شناخته شدند که دارای قابلیت کنترل رفتار راهنمایابی بوده و می‌توان از آنها به‌عنوان عوامل مشوق و یا بازدارنده انجام راهنمایابی در کتابخانه‌های دیجیتال نام برد.

در پایان و با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهاد‌های زیر به‌منظور بهبود وضعیت راهنمایابی و پشتیبانی از کاربران کتابخانه‌های دیجیتال در فرایند اطلاع‌یابی آنها ارائه می‌شود: - تدابیر لازم توسط کتابداران و طراحان کتابخانه‌های دیجیتال به‌منظور ارتقای وضعیت نگرشی و همچنین بهبود نیت کاربران در قبال راهنمایابی اتخاذ شود. این امر از طریق تولید محتوای مناسب به‌منظور معرفی مزایای دریافت راهنمایابی و کمک برای کاربران و همچنین معرفی ویژگی‌های منابع راهنمای در نظر گرفته شده در قالب‌های مختلف امکان‌پذیر است.

- با توجه به اینکه اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها از جمله گروه‌های مرجع دارای قابلیت هنجارسازی و تأثیرگذاری بر کاربران در راستای ارتقای وضعیت راهنمایابی‌شان هستند، برنامه ویژه‌ای توسط کتابخانه مرکزی دانشگاه برای آنها ترتیب داده شود که در آن، ضمن معرفی کتابخانه‌های دیجیتال و مزایای استفاده از آنها، قابلیت‌های مختلف در نظر گرفته شده به‌منظور راهنمایابی و پشتیبانی از کاربران نیز معرفی شود.

- کتابداران و برنامه‌نویسان کتابخانه‌های دیجیتال به‌عنوان دو گروه مهم هنجارساز در راهنمایابی، تعامل مناسب‌تری در زمینه طراحی منابع و قابلیت‌های راهنما و کمک کتابخانه‌های دیجیتال داشته باشند. در این زمینه، کتابداران این توانایی و قابلیت را دارند تا با استفاده از مبانی سواد اطلاعاتی و سایر دانش‌های مرتبط فرآموخته، محتوای مناسبی را برای پشتیبانی از تمام مراحل فرایند اطلاع‌یابی کاربران کتابخانه‌های دیجیتال فراهم کنند. طراحان و برنامه‌نویسان کتابخانه‌های دیجیتال نیز می‌توانند با استفاده از فناوری‌های روز، این محتوا را در قالب و ساختاری جذاب و در موقعیت مناسب به کاربران ارائه دهند. ضمن اینکه پیشنهاد می‌شود از قابلیت تعامل مستقیم با کتابدار متخصص نیز به‌شکل علمی و در موقعیت و بافت مناسب خود استفاده شود.

- به منظور کاهش موانع راهنمایی برای کاربران کتابخانه‌های دیجیتالی، قابلیت‌های راهنما و کمک به گونه‌ای طراحی شوند تا امکان ارائه رهنمودهای مناسب در موقعیت‌های راهنمایی پدیدآمده برای کاربران در قالب و شکل دلخواه آنها فراهم شود. بدین ترتیب، از اتلاف وقت کاربران برای یافتن رهنمودهای مرتبط در منابع راهنما جلوگیری می‌شود. همچنین باید تلاش شود تا استفاده از منابع و قابلیت‌های راهنما فاقد هر نوع پیچیدگی و برای کاربران دارای سواد رایانه‌ای و اطلاعاتی متوسط و یا حتی پایین هم جذاب و کاربردی باشد.

مآخذ

- زره‌ساز، محمد؛ فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۹۳). شناسایی و تحلیل امکانات و قابلیت‌های کمکی و راهنمایی در نرم‌افزارهای کتابخانه‌های دیجیتالی ایرانی. *پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۲۹ (۳)، ۸۱۷-۸۳۴.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behaviour. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 50 (2), 179-211.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Chang, C. C., Lin, C. Y., & Chen, Y. C. (2009). Predicting information-seeking intention in academic digital library. *The Electronic Library*, 27 (3), 448-460.
- Francis, J. J., et al (2004). Constructing questionnaires based on the theory of planned behaviour. *A manual for health services researches*, 2010, 2-12.
- Kelly, A. E., & Achter, J. A. (1995). Self-concealment and attitudes toward counseling in university students. *Journal of Counseling Psychology*, 42 (1), 40-46.
- Newman, R. S. (1994). Adaptive help seeking: A strategy of self-regulated learning. In D. H. Schunk & B. J. Zimmerman (Eds.), *Self-regulation of learning and performance: Issues and educational applications* (pp. 283-301). Hillsdale, NJ, England: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Newman, R. S. (1998a). Adaptive help seeking: a role of social interaction in self-regulated learning. In S. A. Karabenick (Ed.), *Strategic help seeking: implications for learning and teaching* (pp. 13-37). Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associations publishers.
- Puustinen, M. (1998). Help-seeking behavior in a problem-solving situation: Development

- of self-regulation. *European Journal of Psychology of Education*, 13 (2), 271-282.
- Rughani, J. (2011). *Adolescents' help-seeking for mental health problems: Development and evaluations of a school-based intervention*. Unpublished doctoral dissertation. University of Wollongong, New South Wales. Retrieved 26 March, 2014, from <http://ro.uow.edu.au/theses/3529>
- Sutton, S., French, D. P., Hennings, S. J., Mitchell, J., Wareham, N. J., Griffin, S., Hardeman, W., & Kinmonth, A. L. (2003). Eliciting salient beliefs in research on the theory of planned behaviour: The effect of question wording. *Current Psychology: Developmental, Learning, Personality, Social*, 22 (3), 234-251.
- Taherbhay, F. (2005). *Help seeking in an online environment*. Unpublished doctoral dissertation, Ohio Vniversity, Ohio.
- Vogel, D. L., & Wester, S. R. (2003). To seek help or not to seek help: the risks of self-disclosure. *Journal of counseling psychology*, 50 (3), 351-361.
- Wood, H., & Wood, D. (1999). Help seeking, learning and contingent tutoring. *Computers and Education*, 33 (2), 153-169.
- Wu, L. (2011). *Help-seeking behaviors within the context of computer task accomplishment: an exploratory study*. Unpublished doctoral dissertations, University of Tennessee, Tennessee.

استناد به این مقاله:

زره‌ساز، محمد؛ فتاحی، رحمت‌الله؛ و صنعت‌جو، اعظم (۱۳۹۴). رفتار راهنمایی کاربران کتابخانه دیجیتال: بررسی عوامل روان‌شناختی تأثیرگذار با استفاده از نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۶ (۴)، ۱۳-۲۸.