

## چکیده

**مقدمه و هدف:** اسکوپوس و وب‌آوساینس دو پایگاه استنادی پُر استفاده توسط کاربران می‌باشند. نقش رابط کاربر این دو پایگاه در هدایت کاربران در دستیابی سریع و راحت آنان به اطلاعات مورد نیاز و مرتبط دارای اهمیت بسیار است. رابط کاربر نقش مهمی در ارتقاء کارکرد پایگاه و به طبع آن بهبود عملکرد و رضایت کاربران مبتدی و باتجربه به عهده دارد. تحقیقات انجام شده نشان می‌دهد که کاربران مبتدی و باتجربه از لحاظ کیفیت عملکرد در سطح یکسانی قرار ندارند. هدف این مطالعه، تعیین عملکرد کاربران و رضایت آن‌ها نسبت به رابط کاربر دو پایگاه اطلاعاتی استنادی وب‌آوساینس و اسکوپوس است.

**مواد و روش‌ها:** پژوهش حاضر یک مطالعه ترکیبی است که به روش مقطعی (توصیفی - تحلیلی) انجام گرفته است. برای گردآوری داده‌های کمی از پرسشنامه و برای جمع آوری داده‌های کیفی از فایل‌های ثبت رخداد استفاده شد. نمونه‌ای به حجم 30 نفر به صورت هدفمند و گلوله برفی انتخاب شد. عملکرد شامل 4 متغیر (زمان، تعداد اصطلاحات مورد استفاده، خطا و موفقیت) بود و برای سنجش آن 7 پرسش جستجو در اختیار کاربران قرار گرفت و مراحل اجرای آن‌ها با استفاده از نرم‌افزار کم‌تازیا ثبت ویدیویی گردید. رضایت نیز بر اساس پرسشنامه کوئیز سنجیده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی (من ویتنی، اسپیرمن، کروسکال و الیس، پواسون) استفاده گردید.

**یافته‌ها:** یافته‌های این مطالعه نشان داد عملکرد کلی جستجوی افراد ضعیف بود. عملکرد کلی افراد مبتدی و افراد باتجربه در پایگاه وب‌آوساینس تفاوت چندانی نداشت، فقط در متغیر خطا بود که بین دو گروه کاربر اختلاف معنی دار مشاهده شد. اما در پایگاه اسکوپوس در هر 4 متغیر زمان، تعداد اصطلاحات مورد استفاده، خطا و موفقیت، عملکرد بین افراد مبتدی با افراد باتجربه اختلاف معنی داری وجود داشت. در هر دو پایگاه افراد باتجربه عملکرد بهتری نسبت به افراد مبتدی داشتند. رضایت کاربران از رابط کاربر هر دو پایگاه در حد متوسط است.

**نتیجه‌گیری:** این مطالعه نشان داد که با وجود این که سال‌ها از معرفی این پایگاه‌ها می‌گذرد اما کاربران مورد بررسی با رابط کاربر آن‌ها مشکلاتی داشتند. به طوری که عملکرد در سطح ضعیف قرار داشت و رضایت کاربران در حد متوسط بود. بنابراین رابط‌های کاربری باید به گونه‌ای طراحی گردند که تا حد امکان استفاده و یادگیری این سیستم‌ها را تسهیل کند. در طراحی باید به تفاوت‌هایی که کاربران مبتدی و باتجربه از لحاظ سطح جستجو دارند نیز توجه شود، چراکه سیستم‌ها و نظام‌های اطلاعاتی باید به همه انواع کاربران سرویس دهند و لازم است به نیازها و تفاوت‌های کاربران نیز توجه شود. از اینرو پیشنهاد می‌شود با طراحی سیستم‌هایی با رابطی کاربرپسندتر و متناسب با نیاز اطلاعاتی کاربران، همچنین آموزش و افزایش تجربه کاربران در جستجوی اطلاعات در وب، می‌توان به ارتقای فرآیند جستجو و بهبود کیفیت و سودمندی نتایج کمک کرد و این امر رضایت کاربران را در پی خواهد داشت.

**کلمات کلیدی:** اسکوپوس، رابط کاربر، رضایت، عملکرد، کاربر باتجربه، کاربر مبتدی، وب آوساینس