

مبانی نظری و عوامل مؤثر بر فرایند راهنمایی و استفاده کاربران از امکانات کمکی در نرم‌افزارهای پایگاه‌های اطلاعاتی

محمد زره‌ساز^۱

دکتر رحمت‌الله فتاحی^۲

چکیده

طراحی و استفاده از راهنما و امکانات کمک به کاربران در پایگاه‌ها و نرم‌افزارهای رایانه‌ای، آن قدر اهمیت یافته است که مفهومی با عنوان راهنمایی، دیگر جای خود را در مباحث حوزه تعامل انسان با رایانه و نیز در علوم اطلاع‌رسانی، باز کرده است. هدف نهایی طراحی راهنما و امکانات کمک در پایگاه‌های اطلاعاتی رایانه‌ای، آن است که این قابلیت‌ها بتوانند در فرایند اطلاع‌یابی کاربران ایفای نقش کنند و در مواقع ضروری، جای واسطه‌های بشری - مانند کتابداران - را بگیرند؛ از این رو، پژوهشگران حوزه علوم رایانه و علوم اطلاع‌رسانی اصول و قواعد زیادی برای طراحی بهینه این قابلیت‌ها ارائه کرده‌اند. از جمله مدل‌های مبتنی بر این اصول، می‌توان به «الگوی نلسون لوگال و نیومن» برای فرایند راهنمایی، الگوی «شیء - عمل» در طراحی رابط کاربر و راهنمای نرم‌افزارها و پایگاه‌های اطلاعاتی و الگوی طراحی و استفاده از راهنمای راهبردی اشاره کرد. در این مقاله به انواع مختلف راهنما و برنامه‌های کمکی موجود در نرم‌افزارها و پایگاه‌های اطلاعاتی اشاره شده و عوامل مؤثر بر فرایند راهنمایی در دو دسته «عوامل سیستمی» (نظام رایانه‌ای) و «عوامل مرتبط با کاربران» (دانش موضوعی، دانش نرم‌افزاری، دیدگاه روانشناختی و ...) تشریح شده است. مقاله توصیه‌هایی برای طراحی علمی و بهینه راهنما در نرم‌افزارهای پایگاه‌های اطلاعاتی ارائه می‌دهد.

کلیدواژه‌ها: راهنمایی، کمک در نرم‌افزارها، راهنمای راهبردی، تعامل انسان با رایانه.

۱. کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی،

mzerehsaz@gmail.com

۲. استاد گروه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد، fattahi@ferdowsi.um.ac.ir