**نام مقاله: ميزان رضايت استفاده كنندگان از كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده سال 1383**

**نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)**

**شماره نشريه: 37 \_ شماره اول، جلد 10**

**پديدآور: دكتر پوران رئيسي، عزت ابراهيمي**

**مترجم:**

 **چكيده**

**به منظور ارزيابي ميزان رضايت استفاده‌كنندگان ازمنابع موجود و خدمات ارائه شده در كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران، در يك مطالعه توصيفي – پيمايشي 400 پرسشنامه توسط پژوهشگر، بين استادان و دانشجويان مقاطع كارشناسي ارشد و دكتري مراجعه‌كننده به كتابخانه مركزي توزيع گرديد. اين مطالعه در شهريور و مهرماه 1383 انجام پذيرفت. ابزار گردآوري اطلاعات پرسشنامه بود. يافته­­هاي پژوهش نشان داد منابع موجود در كتابخانه مركزي جوابگوي نيازهاي اطلاعاتي مراجعان نيست و به روز نبودن اين منابع بيش از تعداد آنها موجب نارضايتي افراد مورد پژوهش مي­باشد. ضمناً از منابع موجود نيز به دليل ناتواني برخي ازاعضاي هيئت علمي و دانشجويان در انجام جستجوهاي رايانه‌اي و يا دسترسي به منابع الكترونيك و احتمالاً دريافت نكردن كمك كافي، استفاده بهينه نمي­شود. لذا به منظور ارتقاي بهره­وري در كتابخانه مركزي و جلب رضايت مراجعه كنندگان، توصيه مي­شود ضمن اصلاًح فرايندهاي كاري، دوره­هاي كوتاه مدت آموزشي براي اعضاي هيئت علمي و دانشجويان و در زمينه آشنايي با منابع و امكانات موجود در كتابخانه و چگونگي جستجوهاي رايانه‌اي برگزار گردد. همچنين، آموزش كتابداران و دستياران آنها در كمك رساني مؤثرتر به استادان و دانشجويان در زمينه جستجوهاي رايانه‌اي توصيه مي‌گردد.**

**كليد­واژه­ها: رضايتمندي، كتابخانه مركزي،خدمات كتابخانه، دانشگاه ايران**

**مقدمه**

**نيازهاي اطلاعاتي روزافزون جامعه دانشگاهي و لزوم دستيابي به اطلاعات مناسب در زمان مناسب، بويژه در عصر انفجار اطلاعات، ضرورت بررسي وضعيت كتابخانه‌هاي دانشگاهي را ايجاب مي‌نمايد. ارزشيابي كتابخانه‌ها از دهه 1980 ميلادي به عنوان ابزار تصميم‌گيري براي رشد وضعيت كتابخانه‌ها آغاز شد و در حال حاضر ارزيابي عملكرد يكي از وجوه مديريت كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني به‌شمار مي‌آيد.**

**ارزيابي تنها ابزاري است كه قادر است عملكرد سيستم و افزايش توانايي آن را مورد سنجش قرار دهد و نسبت به استفاده بهينه از آن اطمينان حاصل نمايد. چنين كاري هم براي مديران سازمانها و هم براي استفاده‌كنندگان از خدمات، حايز اهميت است. دليل اصلي ارزيابي عملكرد كتابخانه، نزديك شدن به هدفهاي غايي يعني تأمين رضايت كاربران و افزايش كارايي و اثر بخشي عمليات كتابخانه مي باشد(علومي، 1376). ارتجائي (1372) در مطالعه‌اي كه بر روي ميزان رضايت مراجعان از خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران انجام داد، نشان داد كه رابطه‌اي معنادار ميان رضايت مراجعان از كتابخانه و نحوه برخورد كتابداران وجود دارد. قرباني (1378) نيز در تحقيق خود ميزان رضايت مراجعان از خدمات كتابخانه مؤسسه ژئوفيزيك دانشگاه تهران را مورد بررسي قرار داد. اين پژوهش نشان داد كه پاسخگويان از روزآمد بودن منابع، غني بودن مجموعه كتابخانه، مقررات استفاده از خدمات امانت بين كتابخانه‌اي، كافي بودن نور، روشنايي وسكوت كتابخانه، كافي بودن نسبت فضاي مطالعه نسبت به مراجعان و مقررات امانت كتاب عمدتاً راضي بودند، اما از جنبه‌هاي ديگر مانند خدمات امانت، دانش و تجربه كتابداران در كمك به مراجعان‌، برخورداري از سيستم سرمايشي و گرمايشي مناسب، ساعت كار كتابخانه، منابع رايانه‌اي موجود در كتابخانه، تعداد رايانه‌ها، ارائه خدمات تكثير و مطلّع ساختن مراجعان از آخرين منابع و مدارك موجود، رضايت چنداني نداشتند.**

**درودي (1377) نيز در پژوهش خود تحت عنوان ميزان رضايت دانشجويان خارجي و ايراني دانشگاه بين‌المللي امام خميني(ره) از كتابخانه مركزي، نشان داد كه دانشجويان خارجي نسبت به دانشجويان ايراني رضايت بيشتري از خدمات كتابخانه ‌داشتند. در مجموع، رضايت دانشجويان از كليه خدمات كتابخانه متوسط بود. به نظر دانشجويان، مؤثرترين عامل در بهبود خدمات كتابخانه، افزايش تعداد كتابها و نشريات تخصصي مرتبط با رشته آنها و سپس افزايش كتابدار متخصص بود. كمبود نسخه‌هاي كتابهاي پراستفاده و پايين بودن ميزان ارتباط كتابها با رشته تحصيلي، از جمله مشكلات اصلي محسوب مي‌شد. به نظر پاسخگويان، كتابهاي لاتين موجود پاسخگوي نيازهاي آنان نيست و دانشجويان خارجي رضايت بيشتري نسبت به دانشجويان ايراني از خدمات كتابخانه ‌دارند.**

**مطالعه طبسي (1377) درباره نگرش اعضاي هيئت علمي دانشگاه علوم پزشكي و خدمات بهداشتي درماني زاهدان پيرامون عملكرد كتابخانه‌هاي وابسته به دانشگاه، نشان داد كه 84% افراد، حجم منابع كتابخانه محل خدمت خود را در حد متوسط تا خوب ارزيابي نمودند و بيش از 90% آنان از كيفيت خدمات ارائه شده از سوي اين كتابخانه‌ها راضي بودند. بيش از90% پاسخگويان نيز كمك كتابداران كتابخانه محل خدمت خود را در دستيابي به اطلاعات مورد نياز مؤثر مي دانستند و بيش از 80% اين افراد كيفيت نظافت ، صندلي و نور كتابخانه را درحد متوسط ارزيابي كردند. در مطالعه‌اي كه موسوي شوشتري (1383) بر روي ميزان رضايت استفاده‌كنندگان از خدمات كتابخانه مركز اطلاعات و مدارك علمي ايران انجام داد، به اين نتيجه رسيد كه ميزان آگاهي مراجعه كنندگان نسبت به خدمات كتابخانه مركز اطلاعات و مدارك علمي ايران در سطح پاييني مي باشد، اما ميانگين رضايت آنها از خدمات ارائه شده در سطح بالايي بود. همچنين، ميانگين كلي برآورده شدن نيازهاي اطلاعاتي مراجعه كنندگان از منابع اطلاعاتي كتابخانه اين مركز در حد متوسط بود. ده سال پس از مطالعه ارتجايي(1372) بررسي رضايت استفاده‌كنندگان از كميّت و كيفيت منابع و خدمات ارائه شده توسط كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران موجه مي نمود. لذا اميد است پژوهش حاضر جوابگوي اين مهم باشد.**

**هدف اصلي پژوهش حاضر، تعيين ميزان رضايت مراجعان كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران نسبت به كميّت و كيفيت منابع موجود و انواع خدمات ارائه شده توسط كتابخانه مركزي است.**

**هدفهاي فرعي اين پژوهش عبارتند از:**

**1. بررسي ميزان رضايت استفاده‌كنندگان از برخورد كمك كتابداران كتابخانه مركزي**

**2. تعيين ميزان رضايت استفاده‌كنندگان در مؤثر بودن رجوع به كتابداران به هنگام نياز**

**3. تعيين ميزان رضايت استفاده‌كنندگان از سرعت بازيابي اطلاعات در بخشهاي مختلف**

**4. بررسي ميزان رضايت استفاده‌كنندگان از قوانين و مقررات كتابخانه مركزي**

**5. تعيين ميزان رضايت استفاده‌كنندگان از امكانات فيزيكي (رايانه، چاپگر وامكانات تكثير) موجود دركتابخانه مركزي**

**6. شناسايي روش دسترسي پاسخگويان به منابع كتابخانه ومشكلات موجود در استفاده از رايانه جهت بازيابي اطلاعات**

**7. تعيين ميزان آشنايي پاسخگويان با مقررات كتابخانه و منابع تخصصي مربوط به رشته تحصيلي­ خود.**

**روش پژوهش**

**اين پژوهش از نوع توصيفي ـ پيمايشي است. جامعه مورد پژوهش را اعضاي هيئت علمي و دانشجويان مقاطع كارشناسي ارشد و دكتري كليه دانشكده‌هاي دانشگاه علوم پزشكي ايران كه در زمان پژوهش به كتابخانه مركزي مراجعه نموده­اند، تشكيل مي­دهد. حجم نمونه با استفاده از فرمولهاي آماري[3] ، 384 نفر برآورد شد كه از بين مراجعان كتابخانه طي 5 هفته، در شهريور و مهر ماه 1383 انتخاب شدند. ابزار گردآوري اطلاعات، پرسشنامه بود. در طراحي پرسشنامه، از الگوهاي موجود در پايان نامه هاي مشابه (درودي، 1377) استفاده و سعي گرديد سئوالها با ويژگيهاي خاص كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران تطبيق داده شود، به طوري‌ كه پرسشها با هدفهاي مطالعه حاضر مطابقت داشته باشد. در اين پرسشنامه علاوه بر سؤالهاي مربوط به مشخصاًت فردي مراجعان، سؤالهايي براي تعيين نظرهاي آنها در رابطه با كميّت و كيفيت منابع موجود و انواع خدمات طرح شده است. در اين پرسشنامه، از مقياس پنج درجه اي لايكرت استفاده شده است، به‌طوري كه بسيار ناراضي = 1 و بسيار راضي = 5 بود و دو گزينه «استفاده نكرده‌ام» و «اطلاعي ندارم» نيز به گزينه‌هاي قبل اضافه گرديد.**

**يافته‌هاي تحقيق**

**از400 پرسشنامه توزيع شده، 370 مورد پاسخ داده شد كه از ميان، 8/16% پاسخ‌دهندگان را اعضاي هيئت علمي و 2/83% را دانشجويان مقاطع دكتري و كارشناسي ارشد تشكيل مي‌داد. 5/65% پاسخگويان داراي مدرك دكتري و مابقي (5/34%) داراي مدرك كارشناسي ارشد بودند. دلايل اصلي مراجعه اين افراد به كتابخانه مركزي، به ترتيب عبارت بود از :**

**1. استفاده از اينترنت**

**2. استفاده از نشريات ادواري**

**3. استفاده از سالن مطالعه و بخش مخزن**

**4. استفاده از بخش مرجع، بخش سمعي و بصري و ساير موارد.**

**جدول 1. توزيع فراواني رضايتمندي پاسخگويان نسبت به حجم منابع كتابخانه، روزآمدبودن منابع، برخورد كتابداران، سرعت بازيابي اطلاعات در بخشهاي مختلف كتابخانه، ميزان آشنايي پاسخگويان با مقررات كتابخانه و منابع تخصصي مربوط به رشته تحصيلي خود**

**يافته­هاي پژوهش نشان مي‌دهد عمده پاسخگويان، از كيفيت منابع كتابخانه مركزي رضايت چنداني نداشته و آن رادر حد بسيار كم تا متوسط ارزيابي نموده (جدول شماره 1، بند- ب) و 42% حجم منابع موجود در كتابخانه ( يعني كتابهاي لاتين، نشريه‌هاي لاتين، كتابهاي فارسي و عربي، نشريه‌هاي فارسي، مواد سمعي و بصري و اينترنت را در حد بسيار كم تا متوسط ارزيابي نمودند (جدول شماره 1، بند- الف).**

**بخش ديگر يافته‌هاي تحقيق نشان داد كه در كل، پاسخگويان ابتدا روش رجوع به قفسه‌ها و در درجات بعد به ترتيب رجوع به كتابدار، رايانه و برگه‌دان را برمي‌گزينند. به‌علاوه، بيشتر پاسخگويان رجوع به كتابداران را مؤثر مي‌دانستند (جدول شماره1، بندـ ج).**

**عمده ترين مشكلات پاسخگويان در بازيابي رايانه‌اي اطلاعات، به ترتيب عبارت بود از:**

**1. ناآشنايي پاسخگويان با شيوه­هاي جستجو**

**2. موجود نبودن اطلاعات بازيابي شده در كتابخانه**

**3. پيچيدگي برنامه­هاي رايانه‌اي**

**4. مطابقت نداشتن اطلاعات موجود در رايانه با منابع موجود در كتابخانه**

**5. كمبود رايانه**

**59% پاسخگويان از سرعت بازيابي اطلاعات در بخش اينترنت رضايت كامل داشتند اما در بخش­هاي ديگر مانند امانت، نشريات، مرجع و سمعي‌ـ بصري، بين 42 الي 3/47% پاسخگويان احساس رضايت نموده اند (جدول شماره1. بندـ د).**

**و نيز يافته‌هاي تحقيق نشان داد كه 7/14% پاسخگويان ميزان آشنايي خود را با مقررات منابع مرجع، ضعيف ، 4/31% متوسط و 8/53% خوب ارزيابي كردند. به طور كلي 7/47 الي 2/64% پاسخگويان ميزان آشنايي خود را با مقررات كتابخانه خوب تا بسيار خوب توصيف نموده اند كه بالاترين درصد آن به شرايط عضويت و پايين­ترين آن مربوط به آشنايي با مقررات نشريات و پايان­نامه­ها مي‌شود (جدول شماره1، بند- هـ).**

**بخش ديگر يافته‌هاي تحقيق نشان مي‌دهد كه پاسخگويان ميزان آشنايي خود را با منابع تخصصي مربوط به رشته تحصيلي خود در حد بالايي نمي دانند (جدول شماره 1، بندـ ي). به علاوه، 53% پاسخگويان از امكان تهيه كپي از مقالات رضايت داشتند، اما رضايت آنها از انواع ديگر خدمات در سطح پاييني بود و تنها 4/20 الي 7/31% پاسخگويان از اين خدمات رضايت داشتند (جدول شماره 2، بندـ الف).**

**جدول2. توزيع فراواني ميزان رضايت پاسخگويان از خدمات بخش: نشريات،**

**اينترنت، امانت، مرجع و سمعي و بصري**

**به طور كلي، بين 1/28 الي 6/55% پاسخگويان از خدمات مختلف بخش اينترنت رضايت داشتند. بالاترين درصد رضايت مربوط به امكان جستجوي شخصي در بايگاني ها بود (جدول شماره 2، بند- ب).**

**ميزان رضايت پاسخگويان از خدمات بخش امانت كم و درصد افرادي كه از خدمات اين بخش رضايت كامل داشتند بين 2/7 الي 7/11% در نوسان بود (جدول شماره2، بند- ج).**

**درصد پاسخگوياني كه از خدمات بخش مرجع رضايت كامل داشتند بين 3/12 الي 3/39% در تغيير بود. بالاترين ميزان رضايت پاسخگويان مربوط به كمك در يافتن اطلاعات موجود و كمترين ميزان متعلق به اطلاع‌رساني نسبت به سمينارها بود (جدول شماره 2، بند- د ).**

**بين 4 الي 7/39% پاسخگويان از خدمات مختلف بخش سمعي – بصري رضايت داشتند. البته در مورد خدمات مختلف اين بخش، 9/60 الي 3/68% پاسخگويان اظهار نموده اند كه از خدمات بخش سمعي‌ـ بصري استفاده نكرده و يا از آن اطلاعي ندارند (جدول شماره 2، بند- هـ).**

**بحث**

**نتايج اين مطالعه نشان داد كه اكثر پاسخگويان حجم منابع كتابخانه را در پاسخگويي به نيازهاي اطلاعاتي خود ناكافي دانسته و رضايتي در حد بسيار كم تا متوسط داشتند. ميزان رضايت پاسخگويان از حجم مجموع منابع مانند كتابها و نشريات لاتين و اينترنت نسبت به منابع ديگر بيشتر مي­باشد.**

**در پژوهش ارتجائي (1372)، 25% مراجعان از حجم كتابها كاملاً رضايت داشتند و 20% كاملاً ناراضي بودند .پاسخگويان اين پژوهش، مهمترين مشكل كتابها را قديمي­­ بودن آنها و كمبود كتابهاي فارسي و لاتين ذكر كرده بودند. اين مورد تا حد زيادي با يافته­هاي ارتجائي (1372) مطابقت و همخواني دارد.**

**در پژوهش مهراد و جهانيان (1383) نيز كه به بررسي ميزان رضايت مراجعان از خدمات كتابخانه و مراكز اطلاع‌رساني صنعت نفت تهران پرداخت، بيشترين دلايل نارضايتي استفاده‌كنندگان از كمبود منابع بخش مرجع، نبود پايگاههاي اطلاعاتي (سي‌دي‌هاي فارسي و لاتين)، در دسترس نبودن اطلاعات به صورت الكترونيكي، كمبود نشريه‌هاي‌ ادواري و پاسخگو نبودن آنها به نياز مراجعان گزارش شده است. بر اين اساس، كمبود منابع يكي از خاستگاههاي نارضايي در كتابخانه‌هاي متفاوت است.**

**عمده پاسخگويان پژوهش حاضر از كيفيت روزآمدي منابع رضايتي در حد كم تا متوسط داشتند: در مورد كتابهاي لاتين 5/26% پاسخگويان ناراضي 8/43% رضايتي در حد متوسط داشتند. از نشريات لاتين 1/25% پاسخگويان ناراضي و 2/46% رضايت متوسط داشتند. 3/40% از پاسخگويان از كتابهاي فارسي و عربي ناراضي و 5/42% رضايت متوسط داشتند. در مقام مقايسه، ميزان رضايت نسبت به روزآمد بودن منابع اينترنت از همه بيشتر مي‌باشد (42%) و در درجه بعد، نشريات فارسي قرار دارد. پايين‌ترين ميزان رضايت (2/17%) از روزآمدي مواد سمعي و بصري و نيز نشريه‌هاي فارسي بود. ميزان رضايت مراجعان از حجم منابع موجود در كتابخانه مركزي 7/43% و روزآمدي آنها 1/17% بود. واضح است كه تغيير و تحولات فزاينده در دنياي علم و فناوري، روز­آمد بودن منابع كتابخانه را به صورت يك ضرورت انكارناپذير در آورده كه لازم است به طور جدي­تر نسبت به آن چاره‌انديشي شود.**

**مهم ترين دليل مراجعات به كتابخانه، دسترسي به اينترنت است. استفاده از نشريات، مخزن و يا سالن مطالعه در اولويتهاي دوم و سوم قرار دارند. در پژوهش ارتجائي (1372) بيشترين هدف مراجعه به كتابخانه، جستجوي اطلاعات عنوان گرديده­ بود (در درجه اول تهيه مقالات علمي و در درجه دوم دسترسي به پايان نامه­ها) البته اين پژوهش در سال 1372 انجام گرديده كه كتابخانه مركزي دانشگاه به شبكه اينترنت مجهز نبوده‌­اند.**

**اكثر پاسخگويان، مراجعه شخصي به بخشها و قفسه‌هاي امانت كتابها، نشريات، مرجع و پايان­نامه­ها را ترجيح داده و رجوع به كتابدار، رايانه و برگه­دان را در اولويتهاي بعدي خود قرار مي دادند. اما در بخش سمعي و بصري و اطلاع‌رساني، اولويت اول رجوع به كتابدار بود. احتمالاً به اين دليل كه در بخش سمعي ـ بصري استفاده­كنندگان مجبورند براي گرفتن اطلاعات و دسترسي به منابع اين بخش بيشتر به كتابداران مراجعه ­نمايند. بيشتر پاسخگويان رجوع به كتابداران براي دستيابي به اطلاعات را مؤثر دانسته و علاوه بر آن از برخورد كتابداران راضي مي باشند: در بخش امانت كتاب 3/66%، بخش مرجع 4/65%، بخش سمعي و بصري 7/63% و بخش اينترنت 66% پاسخگويان از رفتار كتابداران رضايت زياد تا بسيار زياد داشتند. در حالي كه يافته­هاي ارتجائي (1372) نشان داد كه 30% از مراجعان از رفتار كتابداران بسيار راضي، حدود نيمي راضي و كمتر از 20% ناراضي و يا تا حدي راضي بودند. از خدمات ارايه شده در بخش نشريات، پاسخگويان در كل رضايت چنداني نداشتند.**

**كمترين ميزان رضايت در زمينه امكان تهيه كپي از مقاله‌ها و تهيه كپي از مقاله‌هاي ساير كتابخانه­هاي داخلي و خارجي ابراز شده است. پاسخگويان از اطلاع‌رساني كتابخانه در زمينه مقاله‌ها و نشريه‌هاي فارسي هم رضايت پاييني داشتند. اين بدان معناست كه كتابخانه مركزي كمك زيادي به استادان و دانشجويان در رابطه با تهيه مقاله‌ها از ساير كتابخانه­هاي خارجي و داخلي نمي­نمايد يا حداقل نمي­تواند نيازهاي اكثر آنها را بر آورده نمايد.**

**پاسخگويان از خدمات ارائه شده در بخش اينترنت توسط كتابداران نسبتاً راضي بودند. خدمات مورد سنجش عبارت بودند از: آموزش نحوه استفاده از اينترنت، آموزش جستجوي اطلاعات، كمك جهت بازيابي اطلاعات، امكان ضبط اطلاعات روي ديسكت، امكان جستجوي شخصي در بايگاني ها و امكان چاپ اطلاعات درخواستي.**

**بيشترين رضايت پاسخگويان (9/57%) ازامكان چاپ اطلاعات درخواستي بود و كمترين رضايت (1/28%) مربوط به آموزش استفاده از اينترنت بود. بيش از نيمي از استفاده‌كنندگان خدمات مرجع، رضايتي در سطح متوسط تا بسيار كم داشتند.**

**بين 4 الي 7/39% پاسخگويان از خدمات مختلف بخش سمعي و بصري راضي، 15 تا 2/24% ناراضي، بين 40 تا 46% از اين خدمات استفاده نكرده و ­20 تا 5/22% هم گزارش نموده اند كه اطلاعي از اين خدمات ندارند. به طور كلي، عمده پاسخگوياني كه از خدمات سمعي ـ بصري استفاده كرده اند ناراضي بوده و يا رضايتي در سطح متوسط داشتند كه نشانگر آن است كه استفاده­كنندگان انتظارهاي بالاتري از مسئولان اين بخش دارند. به‌نظر مي­رسد عمده نارضايتي پاسخگويان بر روي آموزش استفاده از اينترنت، آموزش جستجوي اطلاعات و كمك جهت بازيابي اطلاعات توسط كتابداران و كمك كتابداران باشد. در مورد امكان ضبط اطلاعات روي ديسكت 5/48% پاسخگويان راضي بودند و به نظر مي­رسد مشكل عمده­اي براي پاسخگويان نباشد. اين يافته­ها نشان مي­دهد عمده مشكل پاسخگويان ناتوانايي استفاده از اينترنت و جستجوي اطلاعات باشد و چون كمك كافي از كتابداران دريافت نمي­كنند، اين عامل موجب نارضايتي آنها مي­گردد. بدون شك، مهارت استفاده­كنندگان در استفاده از اينترنت و جستجو­هاي رايانه‌اي متفاوت مي­باشد و برخي از جستجوها،كمك كتابداران حرفه­اي را در اين زمينه طلب مي­نمايد كه احتمال مي­رود بخشي از نارضايتي به دليل دريافت نكردن يا ناكافي بودن كمك دريافت شده از كتابداران در زمينه­هاي ذكر شده باشد.**

**در بررسي رضايت مراجعان از خدمات بخش امانت، درصد افراد راضي از 7 تا 20% در نوسان بود. بيشترين نارضايتي پاسخگويان به خدماتي چون كمك در بازيابي اطلاعات از طريق رايانه و برگه­دان مربوط بود. بعد از اين مورد، بيشترين نارضايتي به تمديد تلفني و سپس به امكان ضبط اطلاعات روي ديسكت مربوط مي­شد. با توجه به اولين مشكل اعضاي هيئت علمي و دانشجويان در اين بخش، كمك رساني بيشتر يا بهتر كتابداران در اين زمينه ضروري به نظر مي‌رسد. در پژوهش ارتجائي (1372) نيز بيش از 50% مراجعان از برگه­دان استفاده نمي­كردند كه دليل عمده آن آشنا نبودن اين افراد با روش استفاده از برگه­دان بيان شده بود. ناآشنايي با شيوه هاي جستجو، مطابقت نداشتن اطلاعات موجود در رايانه با منابع موجود در كتابخانه و كمبود رايانه، به ترتيب مهم‌ترين مشكلات پاسخگويان در استفاده از رايانه براي بازيابي اطلاعات بود. موجود نبودن اطلاعات بازيابي شده در كتابخانه و پيچيدگي برنامه­هاي رايانه‌اي براي جستجو، از جمله مشكلات بعدي پاسخگويان ذكر شده بود. در پژوهش موسوي شوشتري (1383) نيز يكي از دلايل نارضايتي استفاده‌كنندگان كمبود رايانه و آموزش نديدن مراجعان براي جستجوي منابع مورد نياز، عنوان گرديده است.**

**بين 42 تا 59% پاسخگويان از سرعت بازيابي اطلاعات در بخشهاي مختلف كتابخانه راضي بوده و بين 3/33 تا 7/37% آنها رضايت متوسط داشتند. بالاترين درصد افراد ناراضي در رابطه با سرعت بازيابي اطلاعات، به بخش سمعي و بصري مربوط مي­شد كه 2/23% پاسخگويان را شامل مي‌گرديد.**

**7/47 تا 2/64% پاسخگويان ميزان آشنايي خود با مقررات كتابخانه را در سطح خوب ارزيابي نموده ­بودند كه شامل شرايط عضويت (2/64%)، ساعت كار كتابخانه (1/58%)، تعداد و مدت امانت كتاب (45%)، جريمه تأخيري (5/45%)، كپي (3/51%)، پايان‌نامه (2/49%)، نشريات (7/47%) و منابع مرجع (8/53%) بود. بيشترين درصد نارضايتي (29/25%) در زمينه تعداد و مدت امانت كتاب بود. شايد بتوان با مطالعه و بررسي اين مورد، ميزان رضايت دانشجويان و استادان را افزايش داد. در پژوهش ارتجائي (1372)، 41% پاسخگويان از مقررات امانت كتاب در كتابخانه مركزي ناراضي بودند و مهم ترين دليل اين نارضايتي آنها اجبار در به وديعه گذاشتن كارت دانشجويي در موقع امانت بود.**

**بين 15.3 تا 44% پاسخگويان ميزان آشنايي با منابع تخصصي رشته خود را «زياد» تا «بسيار زياد» گزارش نموده بودند كه به تفكيك نوع منبع شامل كتب لاتين 28%، نشريه‌هاي لاتين 3/29%، نشريه‌هاي فارسي 28%، كتابهاي فارسي 44%، پايان­نامه­ها 23%، اسناد و مدارك 3/15%، مواد سمعي و بصري 2/17% و اينترنت 5/35% مي باشد.**

**نتيجه­گيري**

**جدا از نارضايتي استادان و دانشجويان در زمينه كميّت و كيفيت منابع و نيز كميّت و كيفيت برخي از خدمات ارائه شده توسط كتابخانه مركزي كه در اين پژوهش مشهود مي­باشد، عدم بهره­گيري برخي از استادان و دانشجويان از كليه منابع و امكانات موجود در كتابخانه مركزي (به دليل نداشتن مهارت و يا دانش لازم )، به سهم خود موجبات كاهش بهره­وري كتابخانه مركزي را فراهم ساخته كه اميد است با برنامه­ريزيهاي اصولي از منابع علمي، انساني، مواد و تجهيزات موجود در كتابخانه به بهره­وري بالاتري دست يافت. البته، بايد توجه داشت بخشي از كاستيهاي موجود كه موجبات كاهش بهره­وري در كتابخانه مركزي دانشگاه مورد مطالعه را فراهم مي آورد، متوجه كميّت و كيفيت و خدمات ارائه شده در كتابخانه است. بخش ديگر به استفادة بهينه مراجعان از منابع موجود مربوط مي‌باشد كه در مورد آن ­بايد چاره­انديشي شود تا هم بهره­وري سازماني و هم رضايت مشتريان در اين واحد دانشگاهي، بيش از پيش ارتقا يابد.**

**منابع**

**ـ ابوت، كريستين . سنجش عملكرد در خدمات كتابداري و اطلاع‌رساني ، ترجمه عليرضا بهمن آبادي (1377)، تهران: مركز اطلاع‌رساني و خدمات علمي جهاد سازندگي.**

**ـ ارتجائي، سوسن (1372). «بررسي رضايت مراجعان از خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران«. پايان نامه كارشناسي ارشد كتابداري و اطلاع‌رساني پزشكي، دانشگاه علوم پزشكي ايران، دانشكده مديريت و اطلاع‌رساني پزشكي.**

**ـ درودي، فريبرز. «بررسي ميزان رضايت دانشجويان از خدمات كتابخانه مركزي دانشگاه بين‌المللي امام خميني». پايان نامه كارشناسي‌ارشد كتابداري و اطلاع‌رساني دانشگاه آزاد اسلامي، 1377.**

**ـ طبسي، محمد‌علي (1376). «بررسي نگرش اعضا هيئت علمي دانشگاه علوم پزشكي و خدمات بهداشتي و درماني زاهدان نسبت به عملكرد كتابخانه‌هاي وابسته». پايان نامه كارشناسي ارشد رشته كتابداري و اطلاع‌رساني پزشكي، دانشگاه علوم پزشكي ايران، دانشكده مديريت واطلاع‌رساني پزشكي.**

**ـ علومي، طاهره (1376). «اداره كتابخانه» تهران: سازمان مطالعه و تدوين كتب علوم انساني:انتشارات سمت.**

**ـ قرباني، نسرين (1378). «بررسي ميزان رضايت مراجعان از خدمات كتابخانه مؤسسه ژئوفيزيك دانشگاه تهران». پايان نامه كارشناسي ارشد كتابداري و اطلاع‌رساني، دانشگاه تهران.**

**ـ محمدي، محمد (1375). «بررسي رضايت مراجعان(دانشجويان كارشناسي ارشد)از خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاه آزاد اسلامي مستقر در تهران( غير پزشكي)». پايان نامه كارشناسي ارشد كتابداري، دانشگاه آزاد اسلامي.**

**ـ موسوي، شوشتري مژگان (1383). "رضايت استفاده‌كنندگان از خدمات كتابخانه مركز اطلاعات و مدراك علمي ايران". فصلنامه اطلاع‌رساني: مركز اطلاعات و مدارك علمي ايران، دوره18، شماره3 و 4(بهار و تابستان).**

**ـ مهراد، جعفر و محمد علي جهانيان (1383). «ميزان رضايت مراجعان از خدمات كتابخانه و مراكز اطلاع‌رساني صنعت نفت تهران». فصلنامه كتابداري و اطلاع ساني پزشكي، جلد7 ، شماره2.**

**- Grace C., ling C. Y. and Chun lam l. M. (1984). Information-Seeking Behavior of Health Professional in Hong Kong: a survey of thirthy-seven hospitals. Bull Med Lib Ass, vol, 1. pp. 382- 392.**

**--------------------------------------------------------------------------------**

**1. استاد­يار دانشگاه علوم پزشكي و خدمات بهداشتي درماني ايران، دانشكده مديريت و اطلاع‌رساني پزشكي.**

**2. دانشجوي كارشناسي ارشد مديريت خدمات بهداشت**