

## الف

### " چکیده پژوهش "

رضایت استفاده کنندگان از سیستم مدلاین بر روی CD-ROM در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است .

از آنجایی که عوامل بسیاری در رضایت استفاده کنندگان از خدمات بخش مدلاین تاثیر دارند. لذا متغیرهایی از جهات مختلف مورد شناسایی ، مطالعه و تجزیه و تحلیل قرار گرفته اند تا نیل به این هدف مقدر گردد .

شناخت گروههای مختلف استفاده کننده ، هدف آنها از مراجعه به بخش مدلاین ، نحوه همکاری کتابداران با مراجعه کنندگان در جهت نیل و دستیابی به اطلاعات مورد نیاز آنها از اهداف جنبی پژوهش است .

اطلاعات مورد نیاز پژوهش به وسیله پرسشنامه‌ای که در بین جامعه نمونه که بر اساس محاسبات آماری و به کمک جدول اعداد تصادفی انتخاب شدند فراهم گردید و روش توصیفی - تحلیلی بکار گرفته شد .

اطلاعات گردآوری شده پس از استخراج در برنامه ویراستار PE<sub>2</sub> ذخیره شد و سپس به کمک بسته نرم افزاری SPSS مورد پردازش قرار گرفت .

یافته‌های پژوهش نشان میدهد که بیش از نیمی از افراد جامعه از طریق دوستان و همکاران خود از وجود مدلاین مطلع شده اند ( ۶۰ درصد ) ، و نقش آگاهی رسانه‌ای کتابخانه مرکزی و بخصوص وسائل ارتباط جمعی به جامعه بسیار ضعیف بوده است .

نتایج بدست آمده حاکی از آن است که آگاهی و آموزش استفاده کننده در دستیابی به اطلاعات مورد نیاز تاثیر انکار ناپذیری دارد .

حضور کتابدار در کنار مراجعه کننده به بخش مدلاین ، کمک در پرکردن فرم درخواست جستجو ، مراجعه قبیل از انجام جستجو ، امکان حضور استفاده کننده در هنگام جستجو ، امکان چاپ اطلاعات به دست آمده ، و نیز عدم پرداخت هزینه ،

ب

از عوامل موثر در جلب رضایت استفاده کنندگان شناخته شده است .  
یکی از یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که همراهی و کمک کتابداران بخش  
مدلین در افزایش میزان رضایت مراجعان ، و در نتیجه در بازیابی اطلاعات  
مورد نیاز آنان موثر است .  
رویه‌مرفته ۹۲ درصد افراد جامعه نمونه از نحوه ارائه خدمات بخش  
مدلین رضایت خود را اعلام داشته‌اند .  
۴۶ درصد افراد جامعه نظرات و پیشنهاداتی را عنوان کرده‌اند که توجه  
به آنها می‌تواند در ارائه بهتر و موثرتر خدمات این بخش سودمند واقع  
شود .