

چکیده پژوهش

هر سیستم اطلاعاتی عمدتاً "با هدف نیایی راضی ساختن مراجعین خود بوجود می‌آید و تمامی فعالیتها اعم از خدمات، دست‌آوردها و مجموعه عملکردها در جهت رسیدن به این هدف است. میزان موفقیت سیستم در رسیدن به این هدف معیاری برای کارایی آن است. رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده می‌تواند معیار خوبی برای ارزیابی آن سیستم اطلاعاتی باشد.

در این مطالعه رضایت مراجعین از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران مورد بررسی قرار گرفته است. فرضیه پژوهش عبارتست از "رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران رابطه معنی‌دار با تعداد مراجعات آنها به کتابخانه دارد"، که بر اساس یافته‌های پژوهش رد شده است ($P = 0/2421$) پژوهش به روش توصیفی و تجزیه تحلیل اطلاعات بوسیله نرم افزار SPSS انجام شده است.

نتایج تحقیق تفاوتیابی را در رفتار اطلاع‌یابی مراجعین در دست‌یابی به منابع مورد نیاز نشان می‌دهد، بیشترین هدف مراجعین جستجوی اطلاعات بوده و اولویت اول اکثریت مراجعین را مجلات تشکیل می‌دهد. درجه رضایت از مجلات ۵۴/۴۶ درصد و درجه رضایت از کتاب ۴۱/۷۳ درصد بوده است. یافته‌ها رابطه معنی‌دار بین رضایت و برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی مراجعین از کتاب و مجله را نشان می‌دهد.

($P = 0/048$ و $P = 0/005$).

حدود نیمی از مراجعین به دلایلی چون عدم آشنایی با طرز استفاده، از برگردان استفاده نمی‌کنند و روش انتخابی بیشترین مراجعین کتابخانه برای دست یابی به منابع مورد نیاز مراجع مستقیم به قفسه است.

یافته‌های تحقیق وجود رابطه معنی‌دار میان رضایت مراجعین و نحوه برخورد کتابداران را نشان می‌دهد ($P = 0$). از طرفی رابطه معنی‌دار میان امکانات فیزیکی و تعداد مراجعات وجود نداشته است و موقعیت فیزیکی کتابخانه تاثیر خاص در تعداد مراجعات افراد نداشته است.

در ارزیابی کلی خدمات معلوم شد که بیش از ۷۵ درصد از مراجعین از خدمات راضی و یا بسیار راضی بوده‌اند و بقیه ناراضی و یا تا حدودی راضی بوده‌اند. در پایان پیشنهاداتی چون آموزش مراجعین، نصب تابلوهای راهنما، افزایش دستگاه فتوکپی ارائه شده است.