

## بررسی میزان رضایتمندی مراجعین و انتظارات آنان از کتابخانه ها و مراکز

### اطلاع رسانی پزشکی شهرستان گناباد در سال ۱۳۸۱

علیرضا عطاردی<sup>۱</sup>، فریبا عسکری<sup>۲</sup>، محمد جواد فانی<sup>۳</sup>

#### چکیده پژوهش:

فرهنگ، تمدن و توسعه جامعه، ارتباطی ناگسستنی با کتاب و کتابخانه دارد و اهمیت این مراکز بر کسی پوشیده نیست. لذا با توجه به اهمیت ویژه ای که کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی پزشکی در عرصه های آموزشی و پژوهشی کشور دارند، پژوهشگران تصمیم گرفتند تا پژوهش حاضر را با هدف تعیین میزان رضایتمندی مراجعین و انتظارات آنان از کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی پزشکی شهرستان گناباد انجام دهند.

مطالعه حاضر یک مطالعه مقطعی و از نوع توصیفی تحلیلی است که بر روی ۱۵۰ نفر از مراجعین به کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی پزشکی شهرستان گناباد از طریق پرسشنامه که شامل مشخصات دموگرافیک مراجعین، سؤالات کلی، سؤالات میزان رضایتمندی و دو سؤال باز مربوط به انتظارات مراجعین انجام گرفت.

اطلاعات پرسشنامه ها با استفاده از نرم افزار های رایانه ای و با استفاده از آزمونهای آماری مناسب مورد بررسی، تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته های پژوهش نشان داد که ۶۸ درصد افراد تحت بررسی رادانشجویان و به همین میزان یعنی ۶۸ درصد را نیز زنان، ۳۹/۳ درصد افراد شرکت کننده در رشته پرستاری و ۴۷/۳ درصد آنها در مقطع کارشناسی تحصیل کرده بودند. ۶۸/۵ درصد دانشجویان تا حد خیلی زیاد و زیاد از کتابخانه مرکزی و ارائه خدمات و سرویس دهی آن رضایت دارند. در مجموع باتوجه به یافته های کلی در این بررسی می توان چنین نتیجه گرفت که اکثر مراجعین از کتابخانه مرکزی و اطلاع رسانی پزشکی و کتابخانه های بیمارستان ۲۲ بهمن و ۱۵ خرداد بطور کلی و از نحوه برخورد کتابداران و اطلاع رسانان این مراکز در حد «خیلی زیاد» و «زیاد» و همچنین ساعات کار و تعداد کتب امانتی و زمان امانت رضایت دارند و بر گسترش و تقویت این مراکز و منابع موجود در آن و روزآمد نمودن منابع و کتب خصوصاً در کتابخانه های بیمارستان ۲۲ بهمن و ۱۵ خرداد تأکید می ورزند. لذا پیشنهاد می گردد تا مسئولین ذیربط و دست اندرکاران مسئول، جهت تقویت و ارتقاء کمی و کیفی و بالا بردن میزان رضایت مراجعین تلاش وافر نمایند تا نقایص و مشکلات موجود در اینگونه مراکز مرتفع گردد.

واژه های کلیدی: رضایتمندی، مراجعین، مراکز اطلاع رسانی گناباد

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، عضو هیات علمی دانشکده علوم پزشکی گناباد

<sup>۲</sup> کارشناس ارشد مامایی، عضو هیات علمی دانشکده علوم پزشکی گناباد

<sup>۳</sup> کارشناس ارشد بهداشت حرفه ای، عضو هیات علمی دانشکده علوم پزشکی گناباد

## مقدمه :

حدود ۷۰ درصد از پاسخ دهندگان از نحوه برخورد و ارائه خدمات کتابداران رضایت دارند .

نتیجه کلی پژوهش نشان می دهد که ۷۵ درصد از پاسخ دهندگان ، زیر ۵۰ درصد از خدمات کتابخانه ها رضایت دارند . لذا با توجه به اینکه کتابخانه ها از نشانه های بارز بالندگی فرهنگ و تمدن و مایه گسترش دانش ها ، قوام آیین ها و استحکام باور ملت هاست و همچنین با توجه به اهمیت ویژه ای که کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی پزشکی دارند ، محققین تصمیم به انجام پژوهشی با عنوان ، بررسی میزان رضایتمندی مراجعین و انتظارات آنان از کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی پزشکی شهرستان گناباد ، گرفتند تا بتوانند بر اساس نتایج بدست آمده مشکلات موجود را تا حد امکان بر طرف و زمینه استفاده بهینه از شرایط و امکانات موجود را فراهم نمایند و بخشی از یک ارزیابی درونی Internal evaluation را محک زده باشند .

## روش پژوهش :

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی - تحلیلی و از نوع مقطعی است که به منظور بررسی میزان رضایتمندی مراجعین و انتظارات آنان از کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی پزشکی شهرستان گناباد در سال ۱۳۸۱ انجام گرفته است .

جامعه پژوهش در این مطالعه کلیه مراجعین به کتابخانه مرکزی و کتابخانه بیمارستانهای ۲۲ بهمن و ۱۵ خرداد شهرستان گناباد بوده اند .

تعداد ۱۵۰ نفر از مراجعین به کتابخانه مرکزی و کتابخانه بیمارستانهای ۲۲ بهمن و ۱۵ خرداد شهرستان گناباد به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند . نمونه ها همگی اعضاء رسمی یا غیر رسمی این کتابخانه ها بودند که بطور معمول بعنوان استفاده کننده به این مراکز مراجعه می نمایند و بطور تصادفی از جامعه پژوهش انتخاب گردیدند .

در این تحقیق اطلاعات از طریق پرسشنامه ای که توسط محققین و منطبق بر اهداف ویژه پژوهش تهیه شده بود توسط مراجعین به محیط های پژوهش تکمیل و جمع آوری گردید .

اطلاعات بدست آمده از طریق پرسشنامه ها توسط نرم افزار های مناسب رایانه ای و با استفاده از روشهای آماری توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت .

## اهداف پژوهش :

## الف : هدف کلی

تعیین میزان رضایتمندی مراجعین و انتظارات آنان از کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی پزشکی شهرستان گناباد در سال ۱۳۸۱ .

کتابخانه نهادی اجتماعی است که با گردآوری ، سازماندهی و نگهداری دانش مدون بشر ، امکان رشد اندیشه ، شکوفایی استعداد و باروری ذهن خلاق انسان پویا و جستجوگر را فراهم می کند . کتابخانه ها همواره بازتابی از اوضاع اجتماعی خود بوده اند .

برای ایجاد پیوندی مؤثر میان کتابخانه ها و توسعه فرهنگی باید به مشاغل خاصی توجه داشت . این شامل درک نیاز جامعه با توجه به شناخت واقعی از جامعه ، فراهم نمودن نیاز جامعه در کتابخانه ، انتخاب مکانی مناسب برای کتابخانه ، گماردن افراد بصیر ، آشنا و دلسوز در کتابخانه ، بازرینی مستمر و روز آمد نگه داشتن مجموعه و پیش بینی راههای برقراری ارتباط با کتابخانه می باشد . ( فدایی عراقی ، ۱۳۷۵ ) .

استفاده کنندگان اطلاعات گروه علوم پزشکی که از کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی پزشکی سود می برند طیف وسیعی از مشاغل و کارکنان با سطوح مختلف تحصیلی از قبیل پزشک ، دندانپزشک ، داروساز ، متخصصین و فوق تخصص های مختلف ، پرستاران ، ماما ها ، پیراپزشکان در رشته های مختلف و دانشجویان تمام این رشته ها ، بانیان های متفاوت را شامل می شوند این افراد در نهایت جهت ارائه خدمات بهداشتی درمانی خود احتیاج به دانش پزشکی دارند که دائماً در حال تغییر ، توسعه ، تکامل و روزآمد شدن می باشد و بطور مستمر نیازمند کسب اطلاعات تازه می باشند . وظایف ، مشاغل متفاوت و متنوع خود نیاز و انتظارات متفاوتی را بدنبال خواهد داشت و این گروه به عنوان مراجعین به اینگونه مراکز جهت برآورده شدن نیاز هایشان مراجعه می نمایند .

مراجعین و استفاده کنندگان از عوامل مهم تعیین کننده برای میزان کارکرد و دامنه فعالیت های هر یک از انواع کتابخانه ها محسوب می شوند .

آگاهی از نظرات مراجعه کنندگان به کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی می تواند برای مدیران کتابخانه ها و یا سازمان متبوع و هم برای خود استفاده کنندگان از خدمات حائز اهمیت باشد ، باعث نزدیکتر شدن به هدف نهایی و خاص هر کتابخانه یا مرکز اطلاع رسانی شده و از سویی به شیوه ای مستدل و منطقی خواهند توانست فعالیت های کتابخانه را از جنبه اقتصادی نیز توجیه نمایند .

همچنین امروزه در دنیا بررسی میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از هر گونه خدمات پزشکی و غیر پزشکی مورد توجه قرار گرفته و بطور مرتب اجرا می گردد .

در سال ۱۳۷۷ پژوهشی با عنوان ، بررسی میزان رضایتمندی استفاده کنندگان از کتابخانه های عمومی شهرستان الیگودرز توسط مصطفی آهنگری انجام شده است .

## Archive of SID

بر اساس یافته های این بررسی، بیشترین میزان رضایتمندی از تعداد عناوین کتب و منابع فارسی در گروه مامایی به میزان ۶۹/۶٪ از کتابخانه مرکزی و کمترین میزان رضایتمندی در گروه پزشکی و مبارزه با بیماریها به میزان خیلی کم (۵۰٪) از کتابخانه بیمارستان ۱۵ خرداد می باشد. آزمون آماری  $X^2$  اختلاف معنی داری بین رشته های مختلف تحصیلی در ارتباط با کتابخانه های مرکزی، ۲۲ بهمن و ۱۵ خرداد نشان نداد. سایر نتایج در جداول زیر خلاصه شده است.

ب: اهداف ویژه

تعیین رضایتمندی مراجعین از خدمات کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی پزشکی شهرستان گناباد در سال ۱۳۸۱.

تعیین انتظارات مراجعین از خدمات کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی پزشکی شهرستان گناباد در سال ۱۳۸۱.

نتایج پژوهش:

جدول شماره ۱: توزیع فراوانی مطلق و نسبی میزان رضایتمندی بطور کل از ارائه خدمات و سرویس دهی

کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی پزشکی شهرستان گناباد بر حسب شغل

میزان آشنایی شغل	خیلی زیاد		زیاد		متوسط		کم		خیلی کم		نامشخص		جمع		
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
پزشک					۳۳/۳	۱	۶۶/۷	۲						۲	۲/۱۵
عضو هیئت علمی	۱۴/۳	۲	۵۰	۵	۳۵/۷	۵							۱۴	۹/۶	
دانشجو	۳	۳	۳۳	۳۳	۵۷	۵۷	۶	۶	۱	۱			۱۰۰	۶۸/۵	
کارمند دانشکده	۱۵/۳	۴	۳۰/۸	۸	۳۸/۵	۱۰	۱۱/۵	۳	۳/۸	۱			۲۶	۱۷/۸	
مراجعین آزاد			۶۶/۷	۲	۳۳/۳	۱							۳	۲/۱	
نامشخص											۴		۴		
جمع	۶/۲	۹	۵۲	۵۲	۳۵/۶	۷۴	۵۰/۷	۹	۶/۲	۲	۱/۴	۴	۱۵۰	۱۰۰	

$$X^2 = 16/4 \quad DF = 16 \quad p > 7.5$$

جدول فوق نشان می دهد که بیشترین گروه شغلی با ۶۸/۵ درصد رضایتمندی از ارائه خدمات و سرویس دهی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی به دانشجویان و کمترین به دو گروه مراجعین آزاد و پزشکان تعلق دارد. میزان رضایتمندی از ارائه خدمات و سرویس دهی این مراکز بر حسب شغل معنی دار نمی باشد.

جدول شماره ۲: توزیع فراوانی مطلق و نسبی میزان رضایتمندی به طور کل از ارائه خدمات و سرویس دهی

این مراکز بر حسب رشته تحصیلی

میزان آشنایی شغل	خیلی زیاد		زیاد		متوسط		کم		خیلی کم		نامشخص		جمع	
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
پرستاری	۵/۱	۳	۳۷/۳	۲۲	۲۹	۲۹	۴۹/۲	۳	۵/۱	۲	۳/۴		۲	۵۵/۷
مامایی	۰	۰	۳۳/۳	۸	۱۳	۱۳	۵۴/۲	۳	۱۲/۵	۳	۰	۰	۲۴	۲۲/۶
هوشبری	۰	۰	۲۵	۱	۳	۳	۷۵	۰	۰	۰	۰	۰	۴	۳/۸
اتاق عمل	۰	۰	۶۶/۷	۲	۱	۱	۳۳/۳	۰	۰	۰	۰	۰	۳	۲/۸
بهداشت خانواده	۰	۰	۱۰	۱	۸	۸	۸۰	۱	۱۰	۱	۰	۰	۱۰	۹/۴
مبارزه با بیماریها	۰	۰	۰	۰	۳	۳	۱۰۰	۰	۰	۰	۰	۰	۳	۲/۸
پزشکی	۰	۰	۵۰	۱	۱	۱	۵۰	۰	۰	۰	۰	۰	۲	۱/۹
سایر رشته ها	۱۰۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۰/۹
نامشخص											۴۴		۴۴	
جمع	۳/۸	۴	۳۵	۳۵	۲۳	۲۳	۵۴/۷	۷	۶/۶	۲	۱/۹	۴۴	۱۵۰	۱۰۰

$$X^2 = 38/9$$

$$DF = 28$$

$$P > 7.5$$

جدول فوق بیانگر آن است که در رشته پرستاری بیشترین میزان رضایتمندی از ارائه خدمات و سرویس دهی این مراکز به میزان متوسط (۴۹/۲) در رشته مامایی ۵۴/۲ درصد رضایتمندی متوسط، هوشبری ۷۵ درصد رضایتمندی متوسط، بهداشت خانواده ۸۰ درصد، مبارزه با بیماریها ۱۰۰ درصد و گروه پزشکی ۵۰ درصد رضایتمندی متوسط از این مراکز را ذکر کرده اند که بین هیچکدام از رشته ها از نظر آماری اختلاف معنی داری وجود ندارد.

جدول شماره ۳: توزیع فراوانی مطلق و نسبی انتظارات واحد های مورد پژوهش از کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی بر حسب شغل

انتظارات	شغل		پزشک		علوم هیئت علمی		دانشجو		کارمند		مراجعین آزاد		جمع	
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
راه اندازی و ایجاد سایت اینترنتی در این مراکز	۱	۲۵	۲	۱۳/۲۸	۹	۸/۸	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱۲	۸/۰۵
آماده سازی بهتر سالنهای مطالعه و تهیه، نور و ...	۰	۰	۲	۱۴/۲۸	۵	۴/۹	۳	۱۱/۵	۰	۰	۰	۰	۱۰	۶/۷۱
نصب آپسردکن در محل این مرکز	۱	۲۵	۱	۷/۱۴	۴	۳/۹	۲	۷/۶	۰	۰	۰	۰	۸	۵/۳۶
گسترش و تقویت امکانات و فضای مراکز	۳	۷۵	۲	۱۴/۲۸	۱۲	۱۱/۷	۴	۱۵/۳	۲	۶۶/۶	۲	۱۵/۳	۲۳	۱۵/۴۳
ایجاد و آماده سازی سرویس های بهداشتی	۱	۲۵	۱	۷/۱۴	۳	۲/۹	۱	۳/۸	۰	۰	۰	۰	۶	۴/۲
خرید و تهیه تست های کاردانی به کارشناسی	۰	۰	۰	۰	۱	۰/۹	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۰/۶
خرید و تهیه منابع تخصصی بیشتر (کتاب و منابع درسی)	۱	۲۵	۱	۷/۱۴	۱۲	۱۱/۷	۲	۷/۶	۰	۰	۰	۰	۱۶	۱۰/۷۳
خرید و تهیه و تلویز منابع و کتابهای غیر تخصصی (عمومی)	۱	۲۵	۱	۷/۱۴	۳	۲/۹	۲	۷/۶	۱	۳۳/۳	۱	۳/۸	۸	۵/۳۶
تفصیر محل و موقعیت این مراکز	۱	۲۵	۱	۷/۱۴	۳	۲/۹	۲	۷/۶	۰	۰	۰	۰	۸	۵/۳۶
تقویت و تهیه فیلم و نوار های آموزشی	۰	۰	۲	۱۴/۲۸	۳	۲/۹	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۵	۵/۳۵
افزایش مدت زمان امانت منابع و تعداد منابع	۰	۰	۱	۷/۱۴	۶	۵/۸	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۷	۴/۶۹
افزایش و تهیه تحقیقات و پژوهشهای انجام شده	۰	۰	۰	۰	۳	۲/۹	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۳	۱/۲
عدم هیچگونه انتظار از این مراکز	۰	۰	۰	۰	۵	۴/۹	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۵	۳/۳۵
افزایش ساعات کار مراکز	۰	۰	۰	۰	۱	۰/۹	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۰/۶
اطلاع رسانی سریعتر و بهتر	۰	۰	۰	۰	۱	۰/۹	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۰/۶
افزایش و تهیه CD و بانکهای اطلاعاتی بیشتر	۱	۲۵	۲	۱۳/۲۸	۳	۲/۹	۱	۳/۸	۰	۰	۰	۰	۷	۴/۶۹
افزایش و گسترش ژورنالها و مجلات	۱	۲۵	۳	۲۱/۴۲	۱۱	۱۰/۷	۳	۱۱/۵	۰	۰	۰	۰	۱۸	۱۲/۰۸
افزایش منابع مرجع ( فرهنگها و ...)	۱	۲۵	۲	۱۴/۲۸	۶	۵/۸	۱	۳/۸	۰	۰	۰	۰	۱۰	۶/۷۱
افزایش و استخدام نیروی تخصصی ( کتابدار)	۰	۰	۱	۷/۱۴	۱۱	۱۰/۷	۱	۳/۸	۰	۰	۰	۰	۱۳	۸/۷۲
وجود دستگاه کپی و تکثیر	۰	۰	۰	۰	۲	۱/۹	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۲	۱/۳۴
ارائه خدمات و سرویس دهی بیشتر	۰	۰	۱	۷/۱۴	۱۱	۱۰/۷	۱	۳/۸	۰	۰	۰	۰	۱۰	۶/۷۱
سوق دادن بیشتر دانشجویان به محلات و نشریات لاین	۰	۰	۰	۰	۳	۲/۹	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۳	۲/۰۱
افزایش نشریات فارسی	۰	۰	۰	۰	۳	۲/۹	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۳	۲/۰۱
تشکر و قدردانی از این مراکز	۰	۰	۲	۱۴/۲۸	۵	۴/۹	۴	۱۵/۳	۰	۰	۰	۰	۱۱	۷/۳۸

جدول فوق نشان می دهد که ۱۵/۴۳ درصد از واحد های مورد پژوهش انتظار گسترش و تقویت امکانات و فضای مراکز، ۱۰/۷۳ درصد انتظار خرید و تهیه منابع تخصصی بیشتر، ۱۲/۰۸ درصد انتظار افزایش و گسترش ژورنال ها و مجلات ۳۹/۹ درصد افراد تحت بررسی ارائه خدمات و سرویس دهی بیشتر را از مراکز تحت پوشش انتظار دارند.

### بحث و نتیجه گیری:

میزان رضایتمندی از تعداد کتب امانت داده شده در یک زمان با شغل مراجعین واحد های مورد پژوهش تنها در خصوص کتابخانه مرکزی دانشکده علوم پزشکی ارتباط آماری معنی داری را نشان می دهد، بطوریکه ۶۳ درصد افراد تحت بررسی از این نظر از کتابخانه مرکزی رضایتمندی در حد خیلی زیاد و زیاد دارند.

بر اساس نتایج پژوهش ۵۴/۶ درصد مراجعین واحد های مورد مطالعه از سیستم سرویس دهی کتابخانه مرکزی (سیستم باز)

نتایج این پژوهش نشان داد که اکثریت مراجعین واحد های مورد پژوهش یعنی ۶۸ درصد آنها را دانشجویان، ۶۸ درصد آنها را زنان، ۳۹/۳ درصد در رشته پرستاری و ۴۷/۳ درصد آنها در مقطع کارشناسی تحصیل کرده می کردند.

بیشترین مراجعه مربوط به دانشجویان با ۶۸/۵ درصد و کمترین مراجعه مربوط به مراجعین آزاد با ۲ درصد می باشد.

همچنین بر اساس جدول شماره ۳ انتظارات واحد های مورد پژوهش از کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی پزشکی بر حسب شغل مشخص شده است که بیشترین انتظارات ۱۵/۴۳ درصد، گسترش و تقویت امکانات و فضای مراکز، و کمترین انتظارات، اطلاع رسانی سریعتر و بهتر و افزایش ساعات کار مراکز، توسط ۰/۶ درصد واحد های مورد پژوهش عنوان گردیده است.

با توجه به نتایج مطلوب ارائه شده از طرف کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی پزشکی شهرستان گناباد و خصوصاً کتابخانه مرکزی و اطلاع رسانی پزشکی دانشکده علوم پزشکی گناباد طبق نظرات مراجعین و با توجه به در نظر گرفتن تعداد بسیار کم نیروی انسانی، امکانات، منابع و تجهیزاتی که زیر استاندارد های معمول و رایج موجود می باشد، انتظار می رود تا مسئولین محترم ضمن تشویق کتابداران و اطلاع رسانان زحمتکش، دلسوز و پرتلاش این مراکز، در جهت رفع مشکلات و معضلات موجود نیز همت گمارند و پیشنهاد می گردد تا ابتدا در جهت رفع کمبود شدید نیروی انسانی و خصوصاً نیروی انسانی متخصص، منابع جدید و روزآمد، فضا و امکانات مناسب و تجهیز این مراکز به تکنولوژی جدید یا (IT) اقدامات لازم و فوری معمول نمایند تا بتوان مشتریان و مراجعین را با رضایت بیشتر و تشویق به مطالعه و پژوهش دلخوش نمود و نیاز آنها را بیش از پیش برطرف نمود.

انشاءا... .

### *The Survey of Satisfaction rate of users and their needs from Gonabad medical libraries and information centers.*

#### **Abstract:**

*Civilization, culture and improving them has a close relationship and interaction with books and libraries, all know how important they are. Libraries and information science centers of today are much significant for improving and maintaining health in the societies. Then users of these centers have some source needs and must or should reach them and we as librarians and information Scientists should make them well satisfied and happy with their needs, to provide and reach to the said goals and objectives. we asked them through a questionnaire containing some related questions on their satisfaction rate and needs from Gonabad medical libraries and information centers. Some other questions as demographic questions were included. The collected data were analyzed by proper softwares like PE2 and SPSS.*

*The results showed that 68% of the samples were students, about 70% were generally satisfied from the libraries services and librarians. They had some needs and wishes to be provided too. Finally we proposed the men of responsible to help us for solving the problems and to help the users easily.*

**Key words:** user satisfaction, user needs, libraries, information science.

رضایتمندی خیلی زیاد و ۴/۱ درصد رضایتمندی خیلی کم دارند. که در بین رشته های مختلف تحصیلی از این نظر اختلاف آماری معنی داری وجود دارد.

جدول شماره ۶۶ نشان می دهد که میزان رضایتمندی از تعداد کتب و منابع لاتین تا حد خیلی زیاد و زیاد به ترتیب از کتابخانه مرکزی توسط حدود ۵۸٪ افراد، کتابخانه ۲۲ بهمن ۹/۸ درصد و کتابخانه ۱۵ خرداد ۵/۷ درصد می باشد.

همچنین ۷۵ درصد افراد تحت بررسی از نحوه برخورد کتابداران و اطلاع رسانان پزشکی کتابخانه مرکزی در حد خیلی زیاد و زیاد، در کتابخانه بیمارستان ۲۲ بهمن ۵۰/۹ درصد و کتابخانه بیمارستان ۱۵ خرداد ۴۲/۲ درصد رضایت دارند. میزان رضایت از نحوه برخورد کتابداران بر حسب مقطع تحصیلی در کتابخانه مرکزی اختلاف آماری معنی داری را نشان می دهد و در دو کتابخانه دیگر معنی دار نیست. بر اساس یافته های پژوهش میزان رضایتمندی از کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی پزشکی نشان می دهد که میزان رضایتمندی در جمع از ارائه خدمات و سرویس دهی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی پزشکی شهرستان گناباد توسط ۴۱/۸ درصد واحد های مورد مطالعه در حد خیلی زیاد و زیاد، ۵۰/۷ درصد در حد متوسط و تنها ۷/۶ درصد در حد کم و خیلی کم عنوان شده است.

## منابع :

- ۱- تعاونی ، شیرین . (۱۳۷۹) . استاندارد های ملی خدمات کتابخانه ای برای نابینایان . تهران : دبیرخانه هیأت امنای کتابخانه های عمومی کشور .
- ۲- صدیق بهزادی ، ماندانا . (۱۳۷۹) . چکیده پایان نامه های کتابداری و اطلاع رسانی . تهران : کتابخانه ملی و جهاد سازندگی .
- ۳- عماد خراسانی ، نسرین دخت . (۱۳۷۹) خدمات عمومی کتابخانه و روشهای آن . تهران : کتابدار .
- ۴- فدایی عراقی ، غلامرضا . (۱۳۷۵) کتاب و کتابخانه ، مدیریت توسعه فرهنگی (مجموعه مقالات) . تهران .
- ۵- گیلوری ، عباس . (۱۳۷۸) . مفاهیم نوین اطلاع رسانی . تهران : چاپار .
- ۶- محسنی ، حمید . (۱۳۷۵) . انتخاب منابع اطلاعاتی . تهران . (چاپار) .
- 7- Elkin, Judith; Law, Derek. (2000). *managing information*. Ok: Cromwell.
- 8- Harrison, Alice . (2000). *Future teaching Roles For. Academic librarians*. New york: Haworth.
9. Kao, L.Mary.(2000). *Cataloging and classification for library technicians*. 2 nd. ed. Neworth.