

دیدگاه دانشجویان غیرایرانی نسبت به کیفیت منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاه تهران با تأکید بر کتب دانشگاهی

دکتر نجلا حریری *

دکتر ایرج مرادی **

رکسانا نصیری شفتی ***

چکیده

هدف پژوهش حاضر شناخت دیدگاه دانشجویان غیرایرانی نسبت به کیفیت کتب، منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاه تهران است. جامعه پژوهش شامل ۹۰۰ نفر از دانشجویان غیرایرانی است که ۲۸۱ نفر از آنها به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. روش پژوهش پیمایشی - تحلیلی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه محقق ساخته است. یافته‌های پژوهش نشان داد انتظارات دانشجویان غیرایرانی از کتب دانشگاهی و منابع کتابخانه با اختلاف میانگین ۰/۳۶- نسبت به وضعیت منابع در کشور متبوعشان برآورده نشده است. یافته‌های پژوهش در رابطه با ارائه خدمات کتابخانه (با اختلاف میانگین ۰/۱۸-) و وضعیت دسترسی و تجهیزات کتابخانه‌ها (با اختلاف میانگین ۰/۱-) نیز حاکی از برآورده نشدن انتظارات دانشجویان غیرایرانی است. فقط مکان و فضای کتابخانه‌ها با اختلاف میانگین ۱/۱ انتظارات دانشجویان غیرایرانی را برآورده کرده است. تقویت کتب و منابع کتابخانه‌ها و ارائه خدمات ویژه به دانشجویان غیرایرانی و بهبود مهارت‌های ارتباطی کتابداران با این دانشجویان از پیشنهادات پژوهش حاضر است.

* دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران (نویسنده
مسئول) (nadjlahariri@gmail.com)

** استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اراک

*** گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۶/۳۰ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۸/۱

پژوهش و نگارش کتب دانشگاهی، شماره ۳۰، پاییز ۱۳۹۲، ص ۶۷-۸۴

کلیدواژه‌ها

کتب دانشگاهی، منابع کتابخانه‌ای، دانشگاه تهران، خدمات کتابخانه، دانشجویان
غیرایرانی، کتابخانه‌های دانشگاهی

مقدمه

کتب و منابع علمی در کتابخانه‌های دانشگاهی در تقویت بنیه علمی دانشجویان نقش تعیین‌کننده‌ای دارند و کتابخانه‌های دانشگاهی بدون مجموعه منابع علمی غنی و مناسب قادر به ارائه خدمات مطلوب نخواهند بود. کتابخانه‌های دانشگاهی در واقع خدمات خود به جامعه علمی و دانشگاهی را با اتکا به کتب علمی و سایر منابع غنی و روزآمد ارائه می‌دهند، این‌گونه منابع علمی نقش تعیین‌کننده‌ای در کیفیت ارائه خدمات کتابخانه‌ای دارند. این واقعیت که کتابخانه‌های دانشگاهی، کانون‌های تغذیه علمی کشورند و غنای کتب و منابع علمی در این مراکز، موجب غنای علمی و فرهنگی جامعه خواهد بود، توجه ویژه به ارزیابی منابع، خدمات و تجهیزات کتابخانه‌های دانشگاهی را به عنوان ضرورتی اجتناب‌ناپذیر مطرح می‌کند.

کتابخانه‌ها با ارائه خدماتی مانند امانت‌دادن منابع اطلاعاتی (از قبیل کتاب و لوح فشرده)، جستجوی منابع اطلاعاتی، خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و خدمات مرجع و مشاوره اطلاعاتی برای رفع نیازهای اطلاعاتی دانشجویان اقدام می‌کنند. دانشجویان برای رفع نیازهای اطلاعاتی و تسهیل در امور مربوط به مسائل آموزشی و پژوهشی خود و بهره‌مندی از خدمات به این مراکز مراجعه می‌کنند و انتظار دارند که رفتارها و کیفیت خدمات ارائه‌شده متناسب با نیازهای آنان باشد (فهیم‌نیا و منطقی، ۱۳۹۲: ۱۱۹).

با این حال، بررسی متون پژوهشی در خصوص وضعیت منابع و خدمات ارائه‌شده از سوی کتابخانه‌های دانشگاهی کشور حاکی از آن است که در وضعیت فعلی کتابخانه‌ها در همه ابعاد، خدمات مطلوب و آرمانی ارائه نمی‌دهند. بررسی مطالعات انجام‌شده در خصوص ارزیابی کیفیت منابع و خدمات در کتابخانه‌های مختلف مانند دانشگاه همدان (مرادیان‌تمجید و همکاران، ۱۳۹۲)، کتابخانه ملی (نشاط و دهقانی، ۱۳۹۲)، کتابخانه دانشگاه فردوسی (باباغیبی و فتاحی، ۱۳۸۷) و کتابخانه‌های گروه زبان و ادبیات خارجی دانشگاه‌های تربیت مدرس، تهران و علامه طباطبایی (اصفهانی، ۱۳۹۰) نشان‌دهنده ضعف‌هایی در وضعیت منابع و خدمات بوده و در این بررسی‌ها بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب از نظر کاربران تفاوت‌هایی مشاهده شده است. مطالعات انجام‌شده در خصوص وضعیت کتابخانه‌های پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران (فروزانی، ۱۳۸۸)،

بخش پایان‌نامه‌های کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه تهران (صالحی، ۱۳۸۰) و کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران (فرداصفهانی و میرحسینی، ۱۳۹۱) نیز نشان‌دهنده عدم تطابق با استانداردهای کتابخانه‌ای است. اما نکته اینجاست که اکثر پژوهش‌های صورت گرفته در پی بررسی نظر دانشجویان ایرانی در خصوص منابع و خدمات کتابخانه‌ای بوده و در این بین نظر دانشجویان غیرایرانی که تعدادشان در حال افزایش است، نادیده انگاشته شده و یا مورد کم توجهی قرار گرفته است.

از سوی دیگر، در شرایط جهانی شدن اقتصاد، فرهنگ و فناوری، جذب دانشجویان خارجی موجب مشارکت فعال در روند جهانی تولید علم و تسهیل انتقال فناوری و غنی شدن فرایند آموزش می‌شود. امروزه عواملی چون ظهور آموزش عالی به مثابه یک کسب و کار و نقش کلیدی دانش‌آموختگان خارجی در توسعه فرهنگی و اجتماعی کشورهای مبدأ و تأثیر تحرک و جابه‌جایی دانشجویان در ارتقای سرمایه انسانی سبب توجه به مزیت‌های پنهان جذب دانشجویان خارجی شده است. همچنین نقش آموزش چندفرهنگی در غنا بخشیدن به آموزش‌ها و ارتقای برابری، احترام، پذیرش و فهم متقابل فرهنگ‌ها اهمیت بین‌المللی سازی آموزش عالی را مضاعف کرده است. با وجود اینکه در دو دهه اخیر تعداد دانشجویان خارجی جهان ۲/۳ برابر شده و کشورهای منطقه نیز در یک رقابت جدی برنامه‌های بلندپروازانه‌ای را برای جذب دانشجویان خارجی تدارک دیده‌اند، در کشور ما نوعی بی‌تصمیمی و خلأ راهبرد کلان ملی در این زمینه مشهود است (ذاکرسالحمی و صالحی نجف‌آبادی، ۱۳۹۱). نتایج تحقیقات صورت گرفته نیز نشان می‌دهد که پایین بودن امکانات آموزشی و رفاهی یکی از مشکلات اصلی دانشجویان خارجی در حال تحصیل در کشورمان بوده است (شفیع‌زاده، ۱۳۹۲). با توجه به مطالب فوق و ضرورت و اهمیت ایجاد امکانات علمی برای فراهم کردن هر چه بیشتر شرایط لازم برای جذب دانشجویان خارجی، در این پژوهش بررسی دیدگاه دانشجویان غیرایرانی نسبت به کیفیت منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاه تهران مورد توجه قرار گرفته است.

سؤال‌های پژوهش

۱. وضعیت کتب و منابع کتابخانه‌های دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان غیرایرانی و شکاف آن با وضعیت مورد انتظار (با توجه به وضعیت منابع در کشور متبوعشان) چگونه است؟
۲. کیفیت ارائه خدمات کتابخانه‌های دانشگاه تهران به دانشجویان غیرایرانی و شکاف

آن با وضعیت مورد انتظار (با توجه به وضعیت ارائه خدمات در کشور متبوعشان) چگونه است؟
 ۳. موقعیت مکانی کتابخانه‌های دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان غیرایرانی و شکاف آن با وضعیت مورد انتظار (با توجه به موقعیت مکانی در کشور متبوعشان) چگونه است؟
 ۴. وضعیت دسترسی و تجهیزات کتابخانه‌های دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان غیرایرانی و شکاف آن با وضعیت مورد انتظار (با توجه به وضعیت دسترسی و تجهیزات در کشور متبوعشان) چگونه است؟

فرصت‌های پژوهش

۱. بین وضعیت کتب دانشگاهی و منابع کتابخانه‌های دانشگاه تهران با انتظارات دانشجویان غیرایرانی (در مقایسه با وضعیت منابع در کشور متبوعشان) تفاوت معنی‌داری وجود دارد.
 ۲. بین وضعیت ارائه خدمات کتابخانه‌های دانشگاه تهران با انتظارات دانشجویان غیرایرانی (در مقایسه با وضعیت ارائه خدمات در کشور متبوعشان) تفاوت معنی‌داری وجود دارد.
 ۳. بین موقعیت مکانی کتابخانه‌های دانشگاه تهران با انتظارات دانشجویان غیرایرانی (در مقایسه با موقعیت مکانی کتابخانه‌ای در کشور متبوعشان) تفاوت معنی‌داری وجود دارد.
 ۴. بین وضعیت دسترسی و تجهیزات کتابخانه‌های دانشگاه تهران با انتظارات دانشجویان غیرایرانی (در مقایسه با وضعیت دسترسی و تجهیزات در کشور متبوعشان) تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

پیشینه پژوهش

بررسی متون و منابع نشان می‌دهد هرچند پژوهش‌هایی در زمینه منابع و خدمات کتابخانه‌ها از دیدگاه دانشجویان ایرانی انجام شده، اما تا کنون به بررسی دیدگاه دانشجویان غیرایرانی پرداخته نشده است. در این بخش، به برخی پژوهش‌های مرتبط که مربوط به جامعه دانشجویان ایرانی است اشاره می‌شود؛ از جمله، نجفقلی‌نژاد (۱۳۸۶) در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس براساس ابزار لایب‌کوال به این نتیجه رسید که کیفیت منابع کتابخانه از سطح حداقل انتظارات کاربران نیز پایین‌تر بوده است. همچنین کیفیت فضای کتابخانه پایین‌تر از انتظارات کاربران است. حریری و افنانی

(۱۳۸۷) به بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران، از طریق مدل تحلیل شکاف پرداختند. یافته‌ها نشان داد، خدمات هر سه کتابخانه در بُعد کنترل اطلاعات، نسبت به ابعاد دیگر فاصله بیشتری با انتظارات استفاده‌کنندگان دارد.

باباغیبی و فتاحی (۱۳۸۷) کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران را مورد بررسی قرار دادند. یافته‌ها نشان داد بین انتظارات دانشجویان کارشناسی ارشد و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه‌های مذکور تفاوت معناداری وجود دارد. پژوهش فروزانی (۱۳۸۸) در مورد وضعیت کتابخانه‌های پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران و مقایسه آن با استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران نشان داد که خدمات کتابخانه‌ای با سطح استاندارد اختلاف دارد، اما سازماندهی منابع کتابخانه‌های پردیس دانشکده‌های فنی مطلوب و نزدیک به سطح استاندارد است. نتایج پژوهش نجفقلی‌نژاد و حسن‌زاده (۱۳۸۶) در زمینه کیفیت مجموعه، کارکنان و فضای کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس نشان داد که کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه به صورت معنی‌داری از حداقل انتظارات اعضای هیئت علمی پایین‌تر بوده است، اما با حداقل انتظارات دانشجویان تفاوت معنی‌داری ندارد. اصفهانی (۱۳۹۰) در بررسی خدمات کتابخانه‌های گروه زبان و ادبیات خارجی دانشگاه‌های تربیت مدرس، تهران و علامه طباطبایی به این نتیجه رسید که از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی و اعضای هیئت علمی دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه تهران، سطح خدمات دریافتی از سوی کتابخانه پایین‌تر از سطح حداکثر خدمات مورد انتظار است.

حریری و مصفا (۱۳۹۰) عملکرد کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران را با استفاده از مدل سیرز مورد ارزیابی قرار دادند. بر اساس یافته‌ها، کیفیت خدمات کتابخانه بالاتر از سطح متوسط بود که این امر رضایت بالاتر از متوسط کاربران و وفاداری آنان به استفاده از خدمات کتابخانه را در پی داشته است. یوسف‌زاده نجدی‌تبریز (۱۳۹۲) در پایان‌نامه‌اش با بررسی کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از دیدگاه کتابداران و دانشجویان تحصیلات تکمیلی به این نتیجه رسید که خدمات الکترونیکی ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی نتوانسته است سطح انتظارات دانشجویان تحصیلات تکمیلی این دانشگاه را در هیچ کدام از ابعاد خدمات الکترونیکی برآورده سازد. در خارج از ایران نیز پژوهش‌هایی در مورد منابع و کتب کتابخانه‌ها و خدمات مربوطه انجام شده است که به بخشی از این پژوهش‌ها اشاره می‌شود.

هیلر و همکاران (۲۰۰۱) کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی واشنگتن را براساس ابزار لایب کوال ارزیابی کرد. تحلیل انجام شده نشان داد ساعات کار کتابخانه مناسب است و اساتید نسبت به دانشجویان از کیفیت خدمات رضایت بیشتری دارند و در حوزه مجموعه و منابع اطلاعاتی، کتابخانه‌ها دارای ضعف‌اند. امپی و مورفی (۲۰۰۳) با استفاده از ابزار لایب کوال به ارزیابی کتابخانه‌های جفری^۱ واقع در دانشگاه بریتیش کلمبیای شمالی^۲ پرداخته‌اند. نتایج نشان می‌دهد کتابخانه به میزان کافی منابع مناسب ندارد. این کمبود در زمینه کتابها، نشریات و همچنین منابع الکترونیکی به خصوص نشریات الکترونیکی به چشم می‌خورد. همچنین در این کتابخانه بعد دسترسی به اطلاعات نسبت به سایر ابعاد کیفیت کمتری دارد. آدام (۲۰۰۴) در پژوهشی مدل لایب کوال را در جامعه کتابخانه‌های دانشگاه اونتاریو غربی مستقر در لندن و کانادا اجرا کرد. نتایج بررسی وی نشان داد که در بُعد کنترل اطلاعات این کتابخانه‌ها ضعیف هستند و در این زمینه به خصوص اساتید نارضایتی بیشتری داشتند و از نظر آنها منابع کتابخانه برای انجام تحقیقاتشان کافی نبود. بیس و دیگران (۲۰۰۶) کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آلاباما را با استفاده از لایب کوال بررسی کردند و یافته‌ها نشان داد سطح فعلی خدمات از حداقل مورد قبول بالاتر و دارای شکاف مثبت است.

کالب (۲۰۰۷) در پژوهش خود به تعیین کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی پنجاب پاکستان از دیدگاه دانشجویان و تعیین عملکرد کتابخانه در جهت برآوردن انتظارات و توقعات کاربران با استفاده از ابزار سرو کوال پرداخت. نتایج نشان داد که کیفیت خدمات و رضایت کلی از کتابخانه‌های دانشگاه در حد متوسط است. کاربران از رفتار مؤدبانه و دلسوزانه کارکنان کتابخانه راضی بودند. با این حال، کتابداران دانشگاه به شدت نیازمند اقدامات صلاحیتی کارکنان کتابخانه و بهبود امکانات فیزیکی کتابخانه‌اند. شوب^۳ (۲۰۱۱) به نقل از: مرادیان تمجید و همکاران، (۱۳۹۲: ۵) به بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی در بنگلادش در میان کاربران به ویژه اعضای هیئت علمی و دانشجویان دوره کارشناسی با استفاده از ابزار سرو کوال پرداخته است. یافته‌ها نشان می‌دهد که ادراکات کاربران از خدمات مورد نظر و ویژگی‌های کیفیت مورد نظر دارای شکاف است.

روش پژوهش

این پژوهش به لحاظ هدف از نوع تحقیقات کاربردی است و به لحاظ روش اجرا،

1. Geoffrey R. Weller Library
3. Shoeb

2. University of Northern British Columbia

پیمایشی - تحلیلی است. جامعه پژوهش شامل دانشجویان غیرایرانی استفاده کننده از کتابخانه های دانشگاه تهران (۱۲ کتابخانه) است. تعداد دانشجویان غیرایرانی مشغول به تحصیل در مقاطع کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه تهران در سال تحصیلی ۱۳۹۲-۱۳۹۳ مجموعاً ۹۰۰ نفر بود که با استفاده از فرمول کوکران و به روش نمونه گیری تصادفی ساده، نمونه ای به تعداد ۲۸۳ نفر انتخاب شد.

برای درک بهتر میزان برآورده شدن انتظارات دانشجویان غیرایرانی از منابع و خدمات کتابخانه های دانشگاه تهران از روش تحلیل شکاف استفاده شد. تحلیل شکاف عبارت است از شیوه ای که اختلاف یا شکاف میان انتظارات مشتریان یک سازمان و برداشت آنها را از برآورده شدن این انتظارات مورد سنجش قرار می دهد (الدرق، ۲۰۰۴ به نقل از: حریری و افنانی، ۱۳۸۷: ۳۱). ابزار گردآوری داده ها پرسش نامه محقق ساخته ای است که وضعیت فعلی منابع و خدمات کتابخانه های دانشگاه تهران و میزان برآورده شدن انتظارات دانشجویان را از این امکانات در طیف لیکرت پنج گزینه ای بررسی کرده است.

روایی صوری و محتوایی پرسش نامه مورد تأیید تعدادی از متخصصان علم اطلاعات و دانش شناسی قرار گرفت و پایایی پرسش نامه نیز پس از انجام یک مطالعه مقدماتی با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹۵ برای بخش وضعیت فعلی و ۰/۹۴۰ برای بخش انتظارات با توجه به کشور متبوع تأیید شد. تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار آماری اسپاس انجام شد و آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای آزمون نرمال بودن داده ها و آزمون مقایسه زوجی (t زوجی) برای آزمون فرضیه ها مورد استفاده قرار گرفت.

یافته های پژوهش

ویژگی های جمعیت شناختی

۵۹/۷ درصد پاسخ دهندگان زن و ۴۰/۳ درصد مرد هستند. ۲۶/۹ درصد پاسخ دهندگان بین ۲۰ و ۲۵ سال دارند و ۴۸/۴ درصد متأهل و ۵۱/۶ درصد مجردند. ۲۱/۶ درصد لیسانس، ۱۴/۴ درصد فوق لیسانس و ۶۳/۳ درصد دانشجوی دکتری اند. از نظر تابعیت ۱۵/۲ درصد پاسخگویان اهل کشور ترکیه، ۱۴/۱ درصد افغانستان، ۱۳/۱ درصد فرانسه، ۱۲/۴ درصد عراق، ۱۰/۲ درصد سوریه، ۸/۱ درصد عربستان، ۵/۳ درصد هند، ۴/۹ درصد آلمان و ۳/۲ درصد اهل ترکمنستان هستند. ۷/۴ درصد پاسخ دهندگان خیلی زیاد، ۲۵/۴ درصد زیاد، ۴۵/۲ درصد متوسط، ۱۱/۷ درصد کم و ۱۰/۲ درصد خیلی کم از کتابخانه ها استفاده کرده اند.

پرسش اول: وضعیت کتب دانشگاهی و منابع کتابخانه‌های دانشگاه تهران از نظر دانشجویان غیرایرانی و شکاف آن با وضع مورد انتظار با توجه به منابع موجود در کشور متبوعشان چگونه است؟

جدول ۱ شاخص‌های آماری وضعیت فعلی و میزان برآورده شدن انتظارات دانشجویان برحسب کتب و منابع دانشگاهی

ردیف	گویه‌ها	وضعیت فعلی		انتظار در مقایسه با کشور متبوع		میزان شکاف
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	
۱	وجود کتاب‌های چاپی دانشگاهی که برای کار من لازم‌اند.	۳/۲۹	۰/۹۶۱	۳/۴۷	۱/۰۸۷	-۰/۱۸
۲	وجود کتاب‌های الکترونیکی (E books) که برای کار من لازم‌اند.	۳/۰۸	۱/۰۸۵	۳/۵۹	۱/۰۸۷	-۰/۵۱
۳	وجود مجموعه نشریات چاپی که برای کار من لازم است.	۳/۲۳	۱/۰۷۱	۳/۵۲	۰/۹۶۰	-۰/۲۹
۴	وجود منابع اطلاعات الکترونیکی (نشریات الکترونیکی و پایگاه‌های اطلاعاتی) که نیاز دارم.	۳/۰۸	۱/۱۱۸	۳/۵۸	۰/۷۸۳	-۰/۵
۵	منابع برخط (online) برای رفع نیازهای اطلاعاتی من موجود است.	۳/۰۸	۰/۹۴۲	۳/۳۴	۱/۱۰۴	-۰/۲۶
۶	کتابخانه با در اختیار قرار دادن به موقع منابع به من کمک می‌کند.	۳/۰۲	۰/۹۷۱	۳/۳۷	۱/۱۹۲	-۰/۱۷
۷	در کتابخانه دانشگاه بیشتر منابع مورد نیاز من وجود دارد.	۳/۰۵	۱/۰۵۱	۳/۴۲	۱/۲۵۹	-۰/۲۷
۸	منابع کتابخانه به من کمک می‌کند تا با پیشرفت زمینه‌های مورد علاقه خودم همگام شوم.	۲/۹۱	۰/۹۷۶	۳/۴۷	۱/۲۸۵	-۰/۵۶
۹	جدیدترین منابع مورد نیاز دانشجویان در کتابخانه موجود است.	۳/۰۲	۰/۹۳۶	۳/۳۶	۰/۹۳۴	-۰/۳۴
۱۰	منابع کتابخانه متناسب با نیازهای دانشجویان است.	۳/۱۹	۰/۹۴۵	۳/۵۳	۱/۱۳۰	-۰/۳۴
میانگین کل		۳/۱۱	-	۳/۴۷	-	-۰/۳

چنان که در جدول ۱ مشاهده می شود میانگین وضعیت کتب و منابع کتابخانه های دانشگاه تهران در وضعیت فعلی ۳/۱۱ و میانگین برآورده شدن انتظار در مقایسه با کشور متبوع ۳/۴۷، و میزان شکاف انتظارات ۰/۳- است.

پرسش دوم: کیفیت ارائه خدمات کتابخانه های دانشگاه تهران به دانشجویان غیرایرانی و شکاف آن با وضعیت مورد انتظار با توجه به وضعیت ارائه خدمات در کشور متبوعشان چگونه است؟

جدول ۲ شاخص های آماری وضعیت فعلی و میزان برآورده شدن انتظارات دانشجویان برحسب ارائه خدمات

ردیف	گروه ها	وضعیت فعلی		انتظار در مقایسه با کشور متبوع		میزان شکاف انتظارات
		میزان برآورده شدن		میزان شکاف		
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	
۱	کارمندان کتابخانه حس اعتماد و اطمینان را در کاربران ایجاد می کنند.	۳/۴	۱/۰۵۵	۳/۵۱	۱/۱۲۲	۰/۱۱
۲	کارمندان کتابخانه به تک تک کاربران توجه دارند.	۳/۳	۱/۰۳۳	۳/۴۸	۱/۰۴۳	۰/۱۸
۳	کارمندان کتابخانه بین دانشجویان ایرانی و خارجی تبعیض قائل نمی شوند.	۳/۱۱	۱/۱۸۰	۳/۴۹	۱/۲۰۴	۰/۳۸
۴	کارمندان شاغل در کتابخانه همواره مؤدب اند.	۳/۴۱	۱/۱۴۰	۳/۶۹	۱/۰۹۵	۰/۲۸
۵	کتابداران همیشه آماده پاسخگویی به سؤالات مراجعان هستند.	۳/۳۵	۱/۰۷۹	۳/۶	۱/۲۲۱	۰/۲۵
۶	کارمندان شاغل در کتابخانه از دانش تخصصی لازم برخوردارند.	۳/۴۵	۱/۰۲۵	۳/۵۹	۱/۰۸۹	۰/۱۴
۷	کارمندان شاغل در کتابخانه با مهربانی و روی خوش با مراجعان برخورد می کنند.	۳/۵۱	۰/۹۴۳	۳/۶۹	۰/۹۹۷	۰/۱۸
۸	کارمندان کتابخانه نیازهای کاربران خود را درک می کنند.	۳/۴۸	۱/۰۸۳	۳/۶۶	۱/۱۱۳	۰/۱۸
	میانگین کل	۳/۳۷	-	۳/۵۹	-	۰/۲۱

جدول ۲ نشان می‌دهد که میانگین وضعیت ارائه خدمات کتابخانه‌های دانشگاه تهران در وضعیت فعلی ۳/۳۷ و میانگین برآورده شدن انتظار در مقایسه با کشور متبوع ۳/۵۹ و میزان شکاف انتظارات ۰/۲۱- است.

پرسش سوم: موقعیت مکانی کتابخانه‌های دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان غیرایرانی و شکاف آن با وضعیت مورد انتظار با توجه به موقعیت مکانی در کشور متبوعشان چگونه است؟

جدول ۳ شاخص‌های آماری وضعیت فعلی و میزان برآورده شدن انتظارات دانشجویان برحسب مکان کتابخانه

ردیف	گویه‌ها	وضعیت فعلی			میزان برآورده شدن	
		میانگین		انتظار در مقایسه با		
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	
۱	فضای آرام برای فعالیت‌های انفرادی	۳/۶۴	۱/۱۶۳	۳/۶	۱/۰۵۸	
۲	وجود فضایی مناسب در کتابخانه که ترغیب‌کننده مطالعه و یادگیری باشد.	۳/۵۹	۱/۰۹۹	۳/۵۷	۱/۱۴۸	
۳	وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری گروهی و مطالعه گروهی	۳/۶۴	۱/۰۰۶	۳/۴۳	۱/۱۵۴	
۴	مکانی راحت، دلپذیر و جذاب	۳/۵۳	۰/۹۷۲	۳/۳۹	۱/۱۴۷	
	میانگین کل	۳/۶۰	-	۳/۵۰	-	

جدول ۳ حاکی از آن است که میانگین موقعیت مکانی کتابخانه‌های دانشگاه تهران در وضعیت فعلی ۳/۶۰ و میانگین برآورده شدن انتظارات در مقایسه با کشور متبوع ۳/۵۰ و میزان شکاف انتظارات ۰/۱۱ است.

پرسش چهارم: وضعیت دسترسی و تجهیزات کتابخانه‌های دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان غیرایرانی و شکاف آن با وضعیت مورد انتظار با توجه به وضعیت دسترسی و تجهیزات در کشور متبوعشان چگونه است؟

جدول ۴ شاخص‌های آماری وضعیت فعلی و میزان برآورده شدن انتظارات دانشجویان برحسب دسترسی و تجهیزات کتابخانه

ردیف	گویه‌ها	وضعیت فعلی		میزان برآورده شدن	
		انتظار در مقایسه با		کشور متبوع	
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
۱	وجود وب‌سایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز به من کمک کند.	۳/۳۶	۱/۰۶۸	۳/۴۶	۱/۰۳۵
۲	وجود تجهیزات مدرنی که به من امکان می‌دهد به آسانی به اطلاعات مورد نیاز خود دست یابم.	۳/۲۸	۱/۰۶۴	۳/۳۲	۱/۱۱۶
۳	امکان دسترسی به فهرست کتابخانه در خارج از کتابخانه به صورت الکترونیکی برای من فراهم است.	۳/۱۷	۱/۰۷۶	۳/۳۱	۱/۱۲۱
۴	امکان دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی در خارج از کتابخانه به صورت الکترونیکی برای من فراهم است.	۳/۳	۱/۱۵۴	۳/۴۵	۱/۰۹۵
	میانگین کل	۳/۲۸	-	۳/۳۸	-

جدول ۴ نشان می‌دهد که میانگین وضعیت دسترسی و تجهیزات کتابخانه‌های دانشگاه تهران در وضعیت فعلی ۳/۲۸ و میانگین برآورده شدن انتظار در مقایسه با کشور متبوع ۳/۳۸ و میزان شکاف انتظارات ۰/۱- است.

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیه‌ها، با اجرای آزمون کولموگروف - اسمیرنوف وضعیت نرمال بودن داده‌ها بررسی شد تا براساس نرمال بودن یا نبودن آنها از آزمون‌های مناسب استفاده شود. نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف نشان داد که داده‌های جمع‌آوری شده برای متغیرهای پژوهش نرمال است.

جدول ۵ نشان می‌دهد، sig کمتر از ۰/۰۵ درصد، اختلاف میانگین ۰/۳۵۱- و آماره t برابر ۷/۰۲- (بیشتر از ۱/۹۶) است؛ می‌توان گفت بین وضعیت کتب و منابع کتابخانه‌های دانشگاه تهران با انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به وضعیت منابع در کشور

متبوعشان تفاوت معنی داری وجود دارد. یعنی انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به وضعیت منابع در کشور متبوعشان بیش از وضعیت منابع کتابخانه‌های دانشگاه تهران است.

فرضیه اول: بین وضعیت کتب دانشگاهی و منابع کتابخانه‌های دانشگاه تهران با انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به وضعیت منابع در کشور متبوعشان تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول ۵ مقایسه زوجی وضعیت منابع کتابخانه‌های دانشگاه تهران با انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به کشور متبوع

متغیر	رتبه میانگین	اختلاف میانگین	آماره t	sig
کتب و منابع کتابخانه‌های دانشگاه تهران	۳/۱۱			
انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به وضعیت منابع در کشور متبوعشان	۳/۴۷	-۰/۳۵۱	-۷/۰۲	۰/۰۰۰

فرضیه دوم: بین وضعیت ارائه خدمات کتابخانه‌های دانشگاه تهران با انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به وضعیت ارائه خدمات در کشور متبوعشان تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول ۶ مقایسه زوجی وضعیت ارائه خدمات کتابخانه‌های دانشگاه تهران با انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به کشور متبوع

متغیر	رتبه میانگین	اختلاف میانگین	آماره t	sig
ارائه خدمات کتابخانه‌های دانشگاه تهران	۳/۴۱			
انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به ارائه خدمات در کشور متبوعشان	۳/۵۹	-۰/۱۷۸	-۴/۶۹	۰/۰۰۰

جدول ۶ حاکی از آن است که sig کمتر از ۰/۰۵ درصد، اختلاف میانگین ۰/۱۷۸- و آماره t برابر ۴/۶۹- (بیشتر از ۱/۹۶) است؛ می‌توان گفت بین وضعیت ارائه خدمات کتابخانه‌های دانشگاه تهران با انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به وضعیت ارائه خدمات در کشور متبوعشان تفاوت معنی داری وجود دارد، یعنی انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به وضعیت ارائه خدمات در کشور متبوعشان بیشتر از وضعیت ارائه خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه تهران است.

فرضیه سوم: بین وضعیت مکانی کتابخانه‌های دانشگاه تهران با انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به وضعیت مکانی کتابخانه‌ای در کشور متبوعشان تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۷ مقایسه زوجی موقعیت مکانی کتابخانه‌های دانشگاه تهران با انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به کشور متبوع

متغیر	رتبه میانگین	اختلاف میانگین	آماره t	sig
وضعیت مکانی کتابخانه‌های دانشگاه تهران	۳/۶۰			
وضعیت مکانی کتابخانه‌ها با توجه به ارائه خدمات در کشور متبوعشان	۳/۵۰	۰/۱۰۲	۱/۹۷	۰/۰۴۹

چنان‌که در جدول ۷ مشاهده می‌شود، sig کمتر از ۰/۰۵ درصد، اختلاف میانگین ۰/۱۰۲ و آماره t برابر ۱/۹۷ (بیشتر از ۱/۹۶) است؛ می‌توان گفت بین موقعیت مکانی کتابخانه‌های دانشگاه تهران با انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به موقعیت مکانی کتابخانه‌ای در کشور متبوعشان تفاوت معنی‌داری وجود دارد، یعنی موقعیت مکانی کتابخانه‌های دانشگاه تهران بیش از انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به موقعیت مکانی کتابخانه‌ای در کشور متبوعشان است.

فرضیه چهارم: بین وضعیت دسترسی و تجهیزات کتابخانه‌های دانشگاه تهران با انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به وضعیت دسترسی و تجهیزات در کشور متبوعشان تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۸ مقایسه زوجی وضعیت دسترسی و تجهیزات کتابخانه‌های دانشگاه تهران با انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به کشور متبوع

متغیر	رتبه میانگین	اختلاف میانگین	آماره t	sig
وضعیت دسترسی و تجهیزات کتابخانه‌های دانشگاه تهران	۳/۲۸			
انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به وضعیت دسترسی و تجهیزات در کشور متبوعشان	۳/۳۸	-۰/۱۰۲	-۱/۹۸	۰/۰۴۷

جدول ۸ نشان می‌دهد، sig کمتر از ۰/۰۵ درصد، اختلاف میانگین ۰/۱۰۲- و آماره t برابر ۱/۹۸- (بیشتر از ۱/۹۶) است؛ می‌توان گفت بین وضعیت دسترسی و تجهیزات

کتابخانه‌های دانشگاه تهران با انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به وضعیت دسترسی و تجهیزات در کشور متبوعشان تفاوت معنی‌داری وجود دارد، یعنی انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به وضعیت دسترسی و تجهیزات در کشور متبوعشان بیش از آن چیزی است که در تجهیزات کتابخانه‌های دانشگاه تهران است.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش در پی بررسی دیدگاه دانشجویان غیرایرانی در حال تحصیل در دانشگاه تهران در خصوص کیفیت کتب و منابع دانشگاهی و خدمات کتابخانه‌های دانشگاه تهران و مقایسه آن با دانشگاه‌های کشورهای متبوع آنها بود. نتایج نشان داد بین وضعیت کتب دانشگاهی و منابع کتابخانه‌های دانشگاه تهران با میانگین ۳/۱۱ و انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به وضعیت منابع در کشور متبوعشان با میانگین ۳/۴۷ تفاوت معنی‌داری وجود دارد. اختلاف میانگین ۰/۳۵ حاکی از آن است که کتابخانه‌های دانشگاه تهران نتوانسته است در این زمینه انتظارات دانشجویان غیرایرانی را برآورده سازد. یافته‌های این پژوهش با نتایج بررسی نجفقلی‌نژاد (۱۳۸۶) مطابقت دارد. این محقق در بررسی وضعیت کتابخانه‌های دانشگاه مدرس به این نتیجه رسیده است که کیفیت منابع کتابخانه از سطح حداقل انتظارات کاربران نیز پایین‌تر است. همچنین یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج پژوهش هیلر (۲۰۰۱) نیز سازگار است که در بررسی خود نشان داده است که در حوزه مجموعه و منابع اطلاعاتی، کتابخانه‌های دانشگاهی واشنگتن ضعف‌هایی دارد. امپی و مورفی (۲۰۰۳) در ارزیابی کتابخانه‌های جفری و دانشگاه بریتیش کلمبیای شمالی نیز به این نتیجه رسیده‌اند که دانشجویان از وضعیت منابع کتابخانه رضایت چندانی ندارند. البته برخی پژوهش‌های خارجی نتایج متفاوتی در این زمینه داشته است، از جمله یافته‌های پژوهش بیس و دیگران (۲۰۰۶) نشان داد که منابع کتابخانه دانشگاه آلاباما انتظار دانشجویان را برآورده ساخته است.

سایر یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد بین وضعیت ارائه خدمات کتابخانه‌های دانشگاه تهران با میانگین ۳/۳۷ و انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به وضعیت ارائه خدمات در کشور متبوعشان با میانگین ۳/۵۹ تفاوت معنی‌داری وجود دارد. اختلاف میانگین ۰/۲۱- نشان می‌دهد که انتظارات دانشجویان برآورده نشده است. این یافته‌ها به‌نحوی با نتایج پژوهش حریری و افنانی (۱۳۸۷) سازگار است. یافته‌های پژوهش آنان نیز

حاکی از این بود که کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران در بُعد کنترل اطلاعات نسبت به ابعاد دیگر فاصله بیشتری با انتظاراتی استفاده‌کنندگان دارد. بیشترین نارسایی کتابخانه‌ها به دسترس‌پذیر کردن منابع الکترونیکی در منزل یا محل کار استفاده‌کنندگان مربوط است. اما یافته پژوهش با نتایج تحقیق کالب (۲۰۰۷) متفاوت است، چون وی به این نتیجه رسیده است که دانشجویان از کیفیت خدمات رضایت دارند.

نتایج پژوهش نشان می‌دهد بین وضعیت مکانی و فضای کتابخانه‌های دانشگاه تهران (۳/۶۰) با انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به وضعیت مکانی کتابخانه‌ای در کشور متبوعشان (۲/۵۰) تفاوت معنی‌داری وجود دارد و اختلاف میانگین ۰/۱۱ حاکی از آن است که وضعیت مکانی کتابخانه‌های دانشگاه تهران فراتر از انتظارات دانشجویان غیرایرانی است. بیشتر دانشجویان غیرایرانی معتقدند کتابخانه‌های دانشگاه تهران مکانی راحت، دلپذیر و جذاب است و فضای آرامی را برای فعالیت‌های انفرادی به‌وجود آورده است و این فضا ترغیب‌کننده مطالعه و یادگیری است. یافته‌های این پژوهش با نتایج پژوهش نجفقلی‌نژاد (۱۳۸۶) متناقض است که در بررسی خود به این نتیجه رسیده که فضای کتابخانه‌های دانشگاه‌های تهران، به خصوص برای ارتباطات جمعی و فعالیت‌های گروهی دارای کیفیت نسبتاً پایینی است. فروزانی (۱۳۸۸) نیز برخلاف یافته‌های پژوهش به این نتیجه رسیده است که از نظر فضا و تجهیزات، کتابخانه‌های پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران با سطح استاندارد اختلاف دارد و به نحو احسن از فضا استفاده نشده است. در تفسیر این مغایرت باید اشاره کرد که پژوهش‌های یادشده به سنجش دیدگاه دانشجویان ایرانی پرداخته است، حال آنکه با در نظر گرفتن نتایج پژوهش حاضر شاید بتوان گفت سطح انتظار دانشجویان ایرانی از فضا و مکان کتابخانه‌ها بالاتر از انتظارات دانشجویان غیرایرانی است. یافته پژوهش در مورد فضا و مکان کتابخانه با پژوهش بیس و دیگران (۲۰۰۶) در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه آلاباما مطابقت دارد.

نتایج پژوهش نشان می‌دهد بین وضعیت دسترسی و تجهیزات کتابخانه‌های دانشگاه تهران با میانگین ۳/۲۸ و انتظارات دانشجویان غیرایرانی با توجه به وضعیت دسترسی و تجهیزات در کشور متبوعشان با میانگین ۳/۳۸ تفاوت معنی‌داری وجود دارد و اختلاف میانگین ۰/۱ نشان می‌دهد که از این نظر کتابخانه‌های دانشگاه تهران نتوانسته‌اند انتظارات دانشجویان غیرایرانی را به‌نحو مطلوبی برآورده سازد.

در مجموع می‌توان گفت کیفیت کتب دانشگاهی و منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاه تهران نتوانسته است انتظارات دانشجویان غیرایرانی را برآورده سازد و تنها از نظر فراهم کردن فضای آرام و مکانی راحت برای دانشجویان انتظارات دانشجویان غیرایرانی برآورده شده است. پیشنهادات حاصل از نتایج این پژوهش به ترتیب زیر خواهد بود.

۱. کتب دانشگاهی و منابع کتابخانه‌های دانشگاهی تقویت و توجه ویژه‌ای به نیازهای اطلاعاتی دانشجویان غیرایرانی در زمینه کتاب‌های دانشگاهی معطوف شود.

۲. اقدامات لازم در جهت شناسایی نیازهای اطلاعاتی دانشجویان غیرایرانی به عمل آید.

۳. با فراهم کردن دسترسی رایگان به منابع الکترونیکی دانشگاه‌های معتبر دنیا، نیازهای دانشجویان در این ارتباط تأمین شود.

۴. با فراهم کردن شرایط اختصاصی برای خدمات‌رسانی به دانشجویان، مخصوصاً دانشجویان جدیدالورود غیرایرانی، زمینه برای تسهیل در استفاده از کتابخانه‌های دانشگاه مهیا شود.

۵. با توجه به اهمیت نقش ارتباط انسانی در بهبود ارائه خدمات به دانشجویان غیرایرانی، کتابداران در خصوص ارتباط با این دانشجویان آموزش کافی ببینند.

۶. با تجهیز کتابخانه‌ها به منابع و کتب مورد نیاز دانشجویان غیرایرانی، قدم‌های اساسی در جهت فراهم کردن شرایط لازم برای جذب دانشجویان خارجی برای تحصیل در ایران برداشته شود.

منابع

اصفهانی، مزده (۱۳۹۰). بررسی خدمات کتابخانه‌های گروه زبان و ادبیات خارجی دانشگاه‌های تربیت مدرس، تهران و علامه طباطبایی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی و اعضای هیئت علمی براساس مدل لیب کوال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه الزهراء.

باباغیبی، نجمه و فتاحی، رحمة‌الله (۱۳۸۷). «مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوال». فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱ (۴ پیاپی ۴۴)، ۲۶۱-۲۵۵.

حریری، نجلا و افنانی، فریده (۱۳۸۷). «بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر

در تهران، از طریق مدل تحلیل شکاف». فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱ (۲ پیاپی ۴۲)، ۵۲-۲۵.

حریری، نجلا و مصفا، زهت (۱۳۹۰). «ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های وابسته به دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران با استفاده از مدل سیرز». تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۴۵ (۵۶)، ۱۱۹-۱۳۵.

ذاکر صالحی، غلامرضا و صالحی نجف‌آبادی، مانده (۱۳۹۱). «ارائه راهبردهایی برای جذب دانشجویان خارجی در ایران»، آموزش عالی ایران، ۴ (۳ پیاپی ۱۵)، ۶۵-۹۲.

شفیع‌زاده، حمید (۱۳۹۲). «جذب دانشجویان خارجی در ایران با استفاده از تکنیک گروه‌های کانونی»، فصلنامه راهبرد، ۲۲ (۶۹)، ۲۴۷-۲۶۲.

صالحی، منیژه (۱۳۸۰). «بررسی وضعیت ارائه خدمات در بخش پایان‌نامه‌های کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه تهران». مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۴۶، ۶۴-۷۶.

فرداصفهان‌ی، فهیمه و میرحسینی، زهره (۱۳۹۱). «تحلیل وضعیت کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران با استفاده از استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران»، نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، ۲ (۱)، ۶۸-۵۵.

فروزانی، نوشین (۱۳۸۸). «بررسی وضعیت کتابخانه‌های پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران و مقایسه آن با استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران». مجله کتابداری، ۴۳، ۴۹، ۹۷-۱۱۴.

فهیم‌نیا، فاطمه و منطوق، حسن (۱۳۹۲). «بررسی نقش کیفیت خدمات ارائه‌دهنده به وسیله کتابخانه‌های دانشگاهی در افزایش اعتماد دانشجویان به آن (مورد مطالعه: کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران)». تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۷۴ (۲)، ۱۱۷-۱۳۷.

مرادیان‌تمجید، مهدی، غفاری، سعید و زارعی، عاطفه (۱۳۹۲). «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان از طریق مدل تحلیل شکاف»، فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، ۲ (۲).

نجفقلی‌نژاد، اعظم و حسن‌زاده، محمد (۱۳۸۶). «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس با استفاده از ابزار لایب‌کوال». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس تهران.

نجفقلی‌نژاد، اعظم (۱۳۸۶). «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس بر اساس ابزار لایب‌کوال». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تربیت مدرس.

نشاط، نرگس و دهقانی، مژده (۱۳۹۲). «یک خدمت و دو دیدگاه: تحلیل شکاف میان دیدگاه کتابداران و کاربران کتابخانه ملی از خدمات ارائه شده، دریافت شده و مورد انتظار». مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۴ (۹۳)، ۱۸۹-۲۰۷.

هیلر، استیو، شیلی، جین و سلف، جیم (۱۳۸۵). «ارزیابی جامعه بخشی ضروری از مجموعه ابزار کتابدار مرجع». ترجمه ناهید بنی‌اقبال. *گزیده مقالات / ایفلا ۲۰۰۴* (آرژانتین ۲۰۰۴). تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.

یوسف‌زاده نجدی تبریز، الهام (۱۳۹۲). *سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از دیدگاه کتابداران و دانشجویان تحصیلات تکمیلی براساس مدل تلفیقی لیب‌کوال، دیجی‌کوال و ای-اس‌کوال*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد.

Adam, Tom (2004). University of Western Ontario, share fair: ALA annual Conference summer. from :www.Libqual.org.

Bace, M, et al (2006). LibQUAL+2005 analysis and action report. University Libraries, University of Alabama. Available at:
<http://www.lib.ua-edu/about/assessment.libQual+2005summaryreportfinal.htm>

Empy, Heater and Murphy, Jpann (2003). University of North British Columbia Geoffrey R (2003). Weller Library: Analysis of the results of participation in the libqual survey of the results of participation in the libqual survey, Retrieved from: [http:// library. Unbc.ca \ libqual \ libqual/analysis.htm](http://library.Unbc.ca/libqual/libqual/analysis.htm).

Kalb, S. (2007). "LibQUAL survey 2007 at Queen's University library: Analysis of Results", available at: library.queensu.ca/webir/libqual-2007/2007-LibQUAL-Report.pdf (accessed 9 Jul 2012).