

## Quality of Library Services at Ferdowsi University of Mashhad (Views of International Students and Librarians)

K. Barghi Torghebeh<sup>1</sup> | H. Behzadi<sup>2</sup> | A. Sanatjoo<sup>3</sup>

**Purpose:** Academic library services are important to all students. However, research shows that international students face some barriers in utilizing library resources and facilities. This study seeks the viewpoints of international students and librarians at Ferdowsi University of Mashhad in this regard

**Methodology:** The Cochran formula using simple random sampling method was employed to determine. Each the two groups of 36 library staff and 295 students filled one of the two researcher developed questionnaires,. Validity was assessed by experts and its reliability was measured by Cronbach's alpha.

**Findings:** The international students' satisfaction with the services was high, except with regard to the audio- visual materials (CDs, etc.). Librarians also viewed the services in line with the needs of international students. There is also a significant difference between the librarians and international students' perception of the differences between international and native students.

**Conclusion:** The Libraries of Ferdowsi University should provide different services to their international students, and librarians should pay attention to the differences between international students and native students.

### Keywords:

International students, Library services, Librarians,  
Ferdowsi University of Mashhad

Received: 28, May 2019

Accepted: 23, Oct. 2019

DOI: 10.30484/NASTINFO.2019.2275.1876

1. MA in Knowledge and Information Science, Ferdowsi University of Mashhad, khadije.barghi@gmail.com
2. Assistant Professor, Knowledge and Information Science, Ferdowsi University of Mashhad (Corresponding author), hasanbehzadi@um.ac.ir
3. Associate Professor, Knowledge and Information Science, Ferdowsi university of Mashhad, sanatjoo@um.ac.ir

## ارائه خدمات کتابخانه‌ای دانشگاه فردوسی مشهد از دید دانشجویان بین‌المللی و کتابداران آن

خدیجه برقی<sup>۱</sup> | حسن بهزادی<sup>۲</sup> | اعظم صنعت‌جو<sup>۳</sup>

دریافت: ۹۸/۰۳/۰۸ پذیرش: ۹۸/۰۸/۰۲

۱. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی،  
دانشگاه فردوسی مشهد  
khadije.barghi@gmail.com
۲. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی،  
دانشگاه فردوسی مشهد (نویسنده مسئول)  
hasanbehzadi@um.ac.ir
۳. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی،  
دانشگاه فردوسی مشهد  
sanatjoo@um.ac.ir

**هدف:** بررسی دیدگاه دانشجویان بین‌المللی و کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد درباره خدمات کتابخانه‌ای به دانشجویان بین‌المللی.

**روش‌شناسی:** ۳۶ کتابدار و ۲۹۵ دانشجو برگزیده طبق فرمول کوکران و با روش نمونه‌گیری تصافی ساده به یکی از دو پرسشنامه پژوهشگرساخته پاسخ دادند. روایی دو پرسشنامه را متخصصان تأیید کردند و پایایی آنها با آلفای کرونباخ سنجیده و تأیید شد. **یافته‌ها:** رضایت دانشجویان خارجی، زیاد یافته شد. فقط درباره منابع دیداری و شنیداری رضایت آنها پایین‌تر از متوسط بود. کتابداران نیز خدمات کتابخانه‌های دانشگاه را متناسب با نیازهای دانشجویان دانستند. بین شناخت کتابداران و دانشجویان بین‌المللی نسبت به تفاوت‌های دانشجویان بین‌المللی و بومی تفاوت معناداری وجود داشت.

**نتیجه‌گیری:** براساس یافته‌های پژوهش، کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی باید خدمات متفاوت‌تری برای دانشجویان بین‌المللی خود فراهم کنند و کتابداران نیز باید به تفاوت‌های دانشجویان بین‌المللی نسبت به دانشجویان بومی توجه داشته باشند.

### کلیدواژه‌ها

دانشجویان بین‌المللی، خدمات کتابخانه‌ای، کتابداران، دانشگاه فردوسی مشهد

## مقدمه

پژوهش نشان داده است دانشجویان بین‌المللی برای بهره‌گیری از کتابخانه‌های دانشگاهی کشور میزبان با مشکل روبه‌رو هستند. این مشکل‌ها ماهیت ارتباطی دارند که از جمله شامل ناآشنایی با زبان، فرهنگ، و فناوری می‌شود (Patton, 2002; Liao, Finn, & Lu, 2007). همچنین ممکن است دانشجویان بین‌المللی در کشور خود تجربه استفاده از کتابخانه را نداشته باشند و برای استفاده مؤثر از منابع کتابخانه کشور میزبان آماده نباشند (Schmidt, 2013).

پژوهش‌های دیگر گزارش کرده‌اند که این دانشجویان از کم‌رویی، تنهایی، و اضطراب از شکست در رنج هستند (Baron & Strount-Dapaz, 2001; Jackson, Burns, 1991). اضطراب باعث می‌شود آنها به‌جای کتابداران، به‌دنبال کمک از دوستان خود باشند (Zhuo, Emanuel, & Jiao, 2007)؛ در نتیجه، کتابخانه را صرفاً محلی برای مطالعه بدانند (Knight, Hight, & Polfer, 2010)، و تعاملشان با کتابداران بسیار محدود باشد (Datig, 2014). و به‌ندرت برای به‌دست‌آوردن اطلاعات از کتابداران کمک بخواهند و به‌شدت به گوگل (و گاه گوگل اسکولار) اعتماد دارند (Schmidt, 2013).

پژوهش‌های دیگر نشان داده است کتابخانه‌های دانشگاهی هم برای خدمت به این دانشجویان آمادگی ندارند؛ زیرا سیاست مشخصی برای خدمت‌رسانی به آنها ندارند و کیفیت منابع و خدمات‌شان نازل است (Zhang & Wang, 2004; Shao & Scherlen). درحالی‌که کتابداران تصور می‌کنند خدمات‌شان مناسب و شناخت‌شان از نیازهای ایشان کافی است. به‌علاوه، دانشجویان بین‌المللی نیز از اینکه کتابداران درک درستی از تفاوت‌های ایشان با دانشجویان بومی ندارند شکایت دارند و معتقدند خدمات متناسب به آنها ارائه نمی‌شود. کتابداران اما فکر می‌کنند که از تفاوت‌های دانشجویان بین‌المللی آگاه‌اند.

مطالعات درباره مسائل مربوط به دانشجویان بین‌المللی از اوایل سال ۱۹۸۰ آغاز شده و در حال رشد است (Ye, 2009). پژوهشگری از راه مصاحبه با این دانشجویان نشان داد کتابخانه غیر از معرفی و برگزاری تور کتابخانه، هیچ خدمت ویژه‌ای به آنها ارائه نمی‌دهد و جلسه‌آشنایی یا راهنماهای کتابخانه برگزار نکرده است (Lazarevic, 2007). پیمایش نظرات ۸۳ دانشجو و دانش‌آموخته چینی در آمریکا ۴ زمینه را برای کمک به دانشجویان بازشناخت: (۱) بهبود نیروی انسانی، (۲) توسعه منابع راهنما به

زبان چینی، ۳) توسعه و تدوین راهنماهای کتابخانه برای دانشجویان چینی، و ۴) تهیه نکات عملی برای آسان‌شدن سفر دانشجویان چینی به ایالات متحده (Shao, Scherlen, Johnson, Xu, & Hu, 2013).

دو پژوهشگر با هدف کشف نیازهای برآورده‌نشده دانشجویان بین‌الملل در کتابخانه دانشگاه تکنولوژی ووهان<sup>۱</sup> چین دریافتند که دانشجویان بین‌الملل به‌خوبی کتابخانه‌های دانشگاهی چین را درک کرده‌اند. همچنین مشخص شد که آنها اهداف و نیازهای مختلفی از منابع و خدمات اطلاعاتی دارند (Nzivo & Chuanfu, 2013). پژوهشی دیگر با استفاده از پرسشنامه الکترونیکی نشان داده است بسیاری از کتابخانه‌ها برای آشناسدن دانشجویان بین‌المللی، بروشور/ راهنمای کتابخانه، تورهای کتابخانه، و کارگاه‌های آموزشی در سال‌ها و زبان‌های مختلف تهیه می‌کنند (Ishimura & Bartlett, 2014). پیمایش دیگری نشان داد بسیاری از دانشجویان عربستان سعودی با زبان و ساختار کتابخانه‌های امریکایی ناآشنا هستند و ارتباط بین‌فردی با کارکنان کتابخانه برایشان دشوار است (Ibraheem & Devine, 2016). پژوهشگرانی نیز ۱۴ خدمت را در ۴ دسته برای عرضه به دانشجویان بین‌المللی پیشنهاد کرده‌اند: ۱) خوش‌آمدگویی، ۲) دسترسی آسان، ۳) محیط یادگیری راحت؛ و ۴) تنوع منابع یادگیری (Zhou, Han, & Li, 2018). پژوهش دیگری تور مجازی کتابخانه به زبان‌های انگلیسی، اسپانیایی، چینی، ژاپنی، یوتانی، ترکی، و روسی طراحی کردند. دانشجویان از این طرح استقبال و جدا از برآوردن نیازهای کتابخانه‌ای، از آن برای تقویت زبان انگلیسی خود استفاده کردند (Downing & Klein, 2019).

در ایران ارزیابی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی برای دانشجویان بین‌المللی به پیمایش نظر دانشجویان خارجی دانشگاه تهران درباره کیفیت منابع و خدمات کتابخانه‌های آن دانشگاه با تأکید بر کتاب‌های دانشگاهی درسی محدود است (حریری، مرادی، و نصیری شفتی، ۱۳۹۲). یافته‌ها نشان داد منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاه انتظارات آنها را برنمی‌آورد و کتابخانه برای آنها فقط فضای آرام و راحت مطالعه است.

### روش‌شناسی

یافته‌های این پژوهش با دو پرسشنامه پژوهشگرساخته با طیف پنج‌ارزشی لیکرت به‌دست آمده است. یک پرسشنامه را ۳۴ تن از کتابداران دانشگاه و پرسشنامه دیگر را نمونه‌ای ۲۹۷ نفره از ۱۳۱۸ دانشجوی بین‌الملل دانشگاه پر کردند که براساس فرمول

کوکران تعیین شد. دو پرسشنامه پس از بررسی متون، مشاهده، و انجام مصاحبه مقدماتی با کتابداران و دانشجویان بین‌المللی و همچنین شناسایی انواع خدماتی تدوین شد که کتابخانه به این گروه از دانشجویان می‌تواند ارائه کند. سپس، پس از سنجش روایی و پایایی توزیع شد.

پرسشنامه دانشجویان که سه بخش داشت به دو زبان عربی و انگلیسی ترجمه شد: (۱) هشت گویه جمعیت‌شناختی و عمومی، (۲) نوزده گویه برای سنجش میزان رضایت از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه، و (۳) هشت گویه برای سنجش میزان توجه کتابداران به تفاوت‌های دانشجویان بین‌المللی و بومی. پرسشنامه کتابداران نیز شامل دو بخش بود: (۱) هشت گویه برای سنجش تناسب خدمات کتابخانه‌ها با نیاز دانشجویان بین‌المللی و (۲) هشت گویه برای شناسایی تفاوت‌های دانشجویان بین‌المللی. روایی هر دو پرسشنامه را متخصصان تأیید کردند و پایایی آنها نیز با ضریب آلفای کرونباخ به دست آمد (پرسشنامه کتابداران برابر با ۰/۹۲ و پرسشنامه دانشجویان ۰/۸۹). از نرم‌افزار SPSS/PC++ نسخه ۲۴ برای محاسبات استفاده شد.

## یافته‌ها

۷۶ درصد دانشجویان بین‌المللی دانشگاه فردوسی عراقی، حدود ۱۹ درصد افغان، و بقیه از کشورهای سوریه، لبنان، پاکستان، تاجیکستان، بحرین، یمن، اندونزی، و کره جنوبی هستند. مردان ۷۳/۲ درصد از دانشجویان را تشکیل می‌دهند. بیشتر دانشجویان در مقطع کارشناسی ارشد (۶۹/۸ درصد)، کارشناسی (۲۰/۷ درصد)، و دکتری (۹/۵ درصد) در حال تحصیل هستند.

جدول ۱. میزان مراجعه به کتابخانه‌های دانشگاه

میزان مراجعه به کتابخانه	درصد ار کل
تقریباً هر روز	۶
چندبار در هفته	۲۳
چندبار در ماه	۳۴
یکبار	۱۸
هرگز نرفته‌ام	۱۹
مجموع	۱۰۰

جدول ۱ نشان می‌دهد بیشتر دانشجویان چندبار در ماه به کتابخانه مراجعه می‌کنند؛ اما ۱۹ درصد از آنان هرگز به کتابخانه‌های دانشگاه مراجعه نکرده‌اند.

جدول ۲ دلایل مراجعه دانشجویان را به کتابخانه نشان می‌دهد (پاسخ‌گویان امکان انتخاب چند گزینه را داشتند).

جدول ۲. دلایل مراجعه دانشجویان بین‌المللی به کتابخانه‌های دانشگاه

درصد فراوانی	دلایل مراجعه به کتابخانه
۳۹	برای امانت
۳۱	برای مطالعه
۱۴	برای مطالعه پایان‌نامه‌ها
۴	برای استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی
۷	برای پرسش مرجع
۴	برای دسترسی به اینترنت
۱	برای شرکت در برنامه‌های کتابخانه
۱۰۰	مجموع

مراجعه دانشجویان بین‌المللی به کتابخانه به گفته آنها بیش از هر چیز برای امانت گرفتن و بعد به ترتیب برای مطالعه و استفاده از پایان‌نامه‌ها بوده است.

جدول ۳. نتایج آزمون t تک‌متغیره بررسی میزان رضایت دانشجویان بین‌المللی از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه

متغیر	میانگین کل	انحراف معیار	آماره t	سطح معناداری
نمره کل میزان رضایت	۳/۶۴۲	۰/۶۸۶	۱۴/۵۳۶	۰/۰۰۰

جدول ۳ صرفاً میانگین رضایت دانشجویان بین‌المللی را از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاه نشان می‌دهد.<sup>۱</sup> از آنجاکه متغیر میزان رضایت نرمال بود از آزمون پارامتری t-test تک‌متغیره برای مقایسه میزان رضایت ایشان با مقدار ثابت (عدد ۳) استفاده کردیم. چون سطح معناداری برای نمره کل رضایت برابر با ۰/۰۰۰ و از ۰/۰۵ کمتر بود و میانگین نمره کل رضایت از خدمات کتابخانه‌ها ۳/۶۴۲ و از حد متوسط عدد ۳ بیشتر بود با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت رضایت ایشان جز درباره منابع دیداری و شنیداری زیاد است.

جدول ۴. نتایج آزمون t بررسی میزان تناسب خدمات کتابخانه با نیازهای دانشجویان بین‌المللی از دیدگاه کتابداران

متغیر	میانگین	انحراف معیار	آماره t	سطح معناداری
نمره کل تناسب خدمات با نیازهای دانشجویان بین‌المللی	۳/۳۲	۰/۵۵	۳/۳۳	۰/۰۰۰

۱. به دلیل محدودیت در بحث به برخی گویه‌های مهم اشاره شد.

با توجه به نرمال بودن متغیر خدمات ارائه شده کتابخانه‌های دانشگاه از دیدگاه کتابداران، از آزمون t-test تک‌متغیره استفاده شده است (جدول ۴). با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت از دیدگاه کتابداران، خدمات ارائه شده بسیار متناسب با نیازهای دانشجویان است. البته در بعضی از پرسش‌ها همانند وب‌سایت، فهرست برخط کتابخانه، و منابع اوقات فراغت در سطح معناداری از ۰/۰۵ بیشتر است. این بدان معناست که از دیدگاه کتابداران این خدمات با نیازهای دانشجویان بین‌المللی تناسب ندارد.

در این پژوهش، از کتابداران پرسیدیم چقدر تفاوت‌های دانشجویان بین‌المللی را با دانشجویان بومی می‌شناسند. از دانشجویان بین‌المللی نیز پرسیدیم کتابداران چقدر از این تفاوت‌ها شناخت دارند. جدول ۵ ادعای کتابداران را با نظر دانشجویان بین‌المللی درباره تفاوت‌های فرهنگی، زبانی، آموزشی، پژوهشی، تجربه پیشین، نژادی، جسمانی، و شخصیتی این دانشجویان نشان می‌دهد.

جدول ۵. دیدگاه کتابداران و دانشجویان بین‌المللی درباره درک کتابداران از تفاوت‌های

دانشجویان بین‌المللی و بومی

متغیر	گروه	میانگین	انحراف معیار	آزمون لوین جهت برابری واریانس‌ها		آزمون t جهت برابری میانگین‌ها	
				آماره f	سطح معناداری	آماره t	سطح معناداری
نمره کل تفاوت‌های هشت‌گانه	دانشجویان	۲/۸۹	۰/۹۲	۰/۰۰۰	۰/۹۵	-۲/۷۸	۰/۰۱
	کتابداران	۳/۳۶	۰/۸۷			-۲/۹۱	۰/۰۱

داده‌ها نشان می‌دهد میان دیدگاه کتابداران و دانشجویان اختلاف وجود دارد. کتابداران معتقدند شناخت آنان از تفاوت‌های دانشجویان بین‌المللی زیاد است؛ اما دانشجویان بین‌المللی معتقدند چنین نیست (سطح معناداری ۰/۰۱ مؤید آن است).

### نتیجه‌گیری

رضایت دانشجویان بین‌المللی از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد بالاتر از سطح متوسط است. هرچند ایشان از خدمات کتابخانه کم استفاده می‌کنند، از همان رضایت اندک دارند. شاید دلیل آن است که بیشتر آنها از کشورهایی آمده‌اند که خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی چندان توسعه‌یافته‌ای ندارند.

اینکه کتابداران مدعی بودند پرسش‌های دانشجویان بین‌المللی را با دقت و واضح پاسخ می‌دهند و همچنین در هنگام ضرورت در دسترس دانشجویان بین‌المللی هستند می‌تواند به این سبب باشد که از میان دانشجویان بین‌المللی کسانی بیشتر به

کتابخانه می‌روند که به زبان فارسی مسلطاند یا جرأت مطرح کردن پرسش دارند. برعکس، دانشجویانی که زبان فارسی نمی‌دانند از مراجعه به کتابخانه می‌پرهیزند. به نظر می‌رسد کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی اجرا شده برای دانشجویان بین‌المللی تناسب چندانی با نیازهای ایشان نداشته است. سبب دیگر می‌تواند ارائه نشدن کارگاه‌ها و دوره‌ها به‌طور آنلاین، یا اعلام نشدن برگزاری آنها به زبان دانشجویان بین‌المللی در وبسایت یا در شبکه‌های اجتماعی دانشگاه باشد.

دیگر خدمتی که به نظر کتابداران به آن چندان توجه نشده، پاسخ‌گویی به پرسش‌های دانشجویان به شکل صوتی یا تصویری یا ایمیل است. سبب آن نبود کتابدار مسئول برای این خدمات است و اینکه کتابخانه کمتر به سمت این خدمات رفته است. این خدمات فقط به دانشجویان فارسی‌زبان عرضه می‌شود. دانشجویان بین‌المللی تمایل به استفاده از خدمات الکترونیکی داشتند.

کتابداران همچنین گزارش دادند کتابخانه به تهیه راهنماها و نشانه‌ها به زبان‌های دانشجویان بین‌المللی توجهی ندارد. راهنماهای آموزشی در کتابخانه بر دیوارها، تنها به زبان فارسی است. همچنین، کتابداران نسبت به رفع نیازهای دانشجویان بین‌المللی از طریق وبسایت کتابخانه و تناسب آن با نیازهای دانشجویان بین‌المللی تردید دارند. تجهیزات سخت‌افزاری (رایانه، پویسگر و...) و نرم‌افزاری مخصوص برای دانشجویان بین‌المللی نیز کم دانسته شد. این نظر مغایر نظر دانشجویان بود که کتابخانه‌های دانشگاه را با امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری و در کل سیستم خوب دانستند.

جستجو در فهرست برخط کتابخانه که به فارسی است به نظر کتابداران برای دانشجویان بین‌المللی مشکل است.

آخرین یافته نشان داد کتابداران تصور می‌کنند که با تفاوت‌های دانشجویان بین‌المللی آشنا هستند؛ در حالی که دانشجویان چنین اعتقادی ندارند. کتابداران گزارش دادند که به تفاوت‌های فرهنگی و زبانی بیش از همه تفاوت‌ها توجه دارند. درباره این یافته می‌توان گفت دلیل ادعای کتابداران مبنی بر درک خوب از فرهنگ و زبان دانشجویان بین‌المللی می‌تواند این باشد که بیشتر دانشجویان از کشورهای همسایه عراق و افغانستان هستند و نزدیکی در مرزها باعث نزدیکی در فرهنگ و زبان‌شان می‌شود یا دست‌کم با فرهنگ و زبان‌شان آشنایی بیشتری دارند. در مقابل، دانشجویان بین‌المللی معتقدند کتابداران نیاز به آموزش دارند تا با نیازها و مشکلات آنان آشنا شوند. همه دانشجویان بین‌المللی بر این باور بودند کتابداران تسلط و آشنایی کمی با زبان‌شان دارند.



- برپایه یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود:
- تورهای بازدید از کتابخانه برای دانشجوی بین‌الملل در اول ترم ارائه شود؛ برگزاری تورهای انفرادی به دلیل تفاوت‌های فرهنگی این دانشجویان با یکدیگر ترجیح دارد؛
  - تابلوها و نشانه‌های الکترونیک به زبان‌های مختلف نصب شود؛
  - منابع و نرم‌افزارهای کمک‌آموزشی برای یادگیری زبان فارسی برای دانشجویان بین‌المللی تدارک دیده شود؛
  - کتابداران مفاهیم و کلمات مخصوص کتابخانه را به زبان دانشجویان بین‌المللی فراگیرند؛
  - برای آشنایی با فرهنگ و زبان دانشجویان بین‌المللی برای کتابداران برنامه آموزشی تدوین و اجرا شود.

#### مآخذ

- حریری، نجلا؛ مرادی، ایرج؛ و نصیری شفتی، رکسانا (۱۳۹۲). دیدگاه دانشجویان غیرایرانی نسبت به کیفیت منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاه تهران با تأکید بر کتب دانشگاهی. *پژوهش و نگارش کتب دانشگاهی*، ۱۷ (۳۰)، ۶۷-۸۴.
- Baron, S., & Strount-Dapaz, A. (2001). Communicating with and empowering international students with library skills set. *Reference Services Review*, 29 (4), 314-326.
- Burns, R. B. (1991). Study and stress among first year overseas students in an Australian university. *Higher Education Research and Development*, 10 (1), 61-67.
- Datig, I. (2014). What is a library?: International college students' perceptions of libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 40 (3), 350-356.
- Downing, A., & Klein, L. R. (2019). A multilingual virtual tour for international students: the web-based library at baruch college opens doors. *College & Research Libraries News*, 62 (5), 500-503.
- Ibraheem, A. I., & Devine, C. (2016). Saudi students, American academic library: a survey. *Library Review*, 65 (4/5), 267-280.
- Ishimura, Y., & Bartlett, J. C. (2014). Are librarians equipped to teach international students? A survey of current practices and recommendations for training. *The Journal of Academic Librarianship*, 40 (3), 313-321.
- Jackson, P. A. (2005). Incoming international students and the library: a survey. *Reference Services Review*, 33 (2), 197-209.
- Knight, L., Hight, M., & Polfer, L. (2010). Rethinking the library for the international student community. *Reference Services Review*, 38 (4), 581-605.

- Lazarevic, L. (2007). 'Ask, ask, ask!': a case study of Umeå University library provision for its international students. Unpublished master's thesis. Retrieved April 14, 2020, from <http://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:141205/FULLTEXT01>
- Liao, Y., Finn, M., & Lu, J. (2007). Information-seeking behavior of international graduate students vs. American graduate students: a user study at Virginia Tech 2005. *College & Research Libraries*, 68 (1), 5-25.
- Mu, C. (2007). Marketing academic library resources and information services to international students from Asia. *Reference Services Review*, 35 (4), 571-583.
- Nzivo, C. N., & Chuanfu, C. (2013). International students' perception of library services and information resources in Chinese academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 39 (2), 129-137.
- Patton, B. A. (2002). *International Students and the American University Library*. Unpublished master's thesis. Retrieved April 14, 2020, from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED469810.pdf>
- Schmidt, M. G. (2013). East Asian students in a US library: Addressing expectations. *Journal of College and University Libraries*, 9826-9833.
- Shao, X., Scherlen, A., Johnson, M., Xu, X., & Hu, Y. (2013). Chinese students in American academic libraries: a survey of Chinese user satisfaction with US library experience. *The International Information & Library Review*, 45 (1), 28-36.
- Wang, J. (2008). Toward understanding international students: a study conducted at middle tennessee state university. *The Southeastern Librarian*, 56 (3), 4-10.
- Ye, Y. (2009). New thoughts on library outreach to international students. *Reference Services Review*, 37 (1), 7-9.
- Zhou, L., Han, Y., & Li, P. (2018). Home away from home: Extending library services for international students in China's universities. *The Journal of Academic Librarianship*, 44 (1), 52-59.
- Zhuo, F., Emanuel, J., & Jiao, S. (2007). International students and language preferences in library database use. *Technical Services Quarterly*, 2 (4), 1-10.

#### استناد به این مقاله:

برقی طرqbه، خدیجه؛ بهزادی، حسن؛ و صنعت‌جو، اعظم (۱۳۹۹). ارائه خدمات کتابخانه‌ای دانشگاه فردوسی مشهد از دید دانشجویان بین‌المللی و کتابداران آن. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳۱ (۱)، ۸-۱۷.