





دانشگاه علامه طباطبائی  
دانشکده‌ی روانشناسی و علوم تربیتی  
گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی

پایان‌نامه جهت اخذ درجه‌ی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی

**عنوان:**

**سنجش کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و  
علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی با استفاده از مدل لیب کوآل**

**استاد راهنما:**

دکتر زهرا موسوی زاده

**استاد مشاور:**

دکتر علی جلالی دیزجی

**پژوهشگر:**

سیروس امیدفر

آبان ۱۳۸۷

## « تقدیر و تشکر »

حمد و سپاس خدای راه، آن نخستین بی پیشین را و آن آخرین بی پسین راه، خداوندی را که دیده بینایان از دیدارش قاصر آید و اندیشه واصفان از نعت او فروماند. حمد و سپاس خداوندی را که خود را به ما شناسانید و شیوه سپاسگزاری‌اش را به ما الهام کرد و ابواب علم ربوبیت خویش را به روی ما بگشاد و ما را به اخلاص در توحید او راه نمود و از الحاد و تردید در امر وی به دور داشت. او را سپاس گوئیم، چنان سپاسی که چون در میان سپاسگزارانش زیستن گیریم، همواره با ما باشد و به یاری آن از همه آنان که خواستار خشنودی و بخشایش او هستند گوی سبقت بریاییم. آن چنان سپاسی که تابش تاریکی وحشت افزای گور بر ما روشن گرداند و راه رستخیز برای ما هموار سازد و در آن روز که هر کس به جزای عمل خویش رسد و بر کس ستم نرود و هیچ دوستی از دوست خویش دفع مضرت نتواند و کس به کس یاری نرساند، چون در موقف بازخواست ایستیم، منزلت ما برافزارد و بر مرتبت ما بیفزاید .

پروردگار مهربان را سپاسگزارم که به من توفیق عطا فرمود تا با انجام خدمتی ناچیز و کاری کوچک نسبت به او اظهار بندگی کنم. اما سهم من از این توفیق در مقابل کسانی که در این راه یاریم دادند بس اندک است. بر خود فرض می‌دانم تا مراتب سپاس خویش را از این عزیزان اعلام نمایم. از خانم **دکتر زهرا موسوی زاده**، استاد فرزانه و صبور، به خاطر راهنمایی‌های ارزنده‌ی ایشان و توجه دلسوزانه‌شان به حقیر کمال تشکر را دارم. از جناب آقای **دکتر علی جلالی دیزجی** که همواره مرا مورد لطف و عنایت خویش قرار داده و زحمت مشاوره‌ی این رساله را تقبل نمودند بسیار سپاسگزارم. از جناب آقای **دکتر حسن کیانی** که زحمت داوری این رساله را تقبل نمودند بسیار سپاسگزارم. از جناب آقای **زندى ریاست کتابخانه، سرکار خانم مرضیه خالوئی**، که از راهنمایی‌هایشان کمال استفاده را برده‌ام، کمال تشکر را دارم.

همچنین از دوستانم آقایان شمس، خمسه و فخاری و خانم‌ها موحد، باقری، و افخم‌نیا که در طول تحصیل همواره مشوقّ راهم بوده‌اند و دوستی با آنها همواره مایه‌ی فخر و مباهات من بوده است کمال تشکر را دارم.

A stack of papers is shown, with the top sheet featuring Persian text. The text is written in a calligraphic style. The words are arranged in three lines: 'پدر، مادر' (Father, Mother) on the top line, 'و' (and) in the middle, and 'همسر م' (my spouse) on the bottom line. The papers are slightly offset, creating a sense of depth.

پدر، مادر

و

همسر م

آنانکه حماسه می آفرینند و قربانی می کنند حال آنکه خود نمی دانند

نام خانوادگی: امیدفر	نام: سیروس
عنوان پایان نامه: سنجش کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لیب کوآل	
استاد راهنما: دکتر زهرا موسوی زاده	استاد مشاور: دکتر علی جلالی دیزجی
درجه تحصیلی: کارشناسی ارشد رشته: کتابداری و اطلاع رسانی گرایش: اطلاع رسانی	
محل تحصیل: دانشگاه علامه طباطبایی تهران	دانشکده: علوم تربیتی و روانشناسی
تاریخ فارغ التحصیلی: آبان ۱۳۸۷	تعداد صفحات: ۲۰۰
کلیدواژه ها: ارزیابی کیفیت، کیفیت خدمات، خدمات کتابخانه های دانشگاهی، لیب کوآل	
چکیده	
<p>هدف این پژوهش سنجش کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی و شناسایی مؤلفه هایی از خدمت است که در این کتابخانه نیازمند ارتقاء و بهبود می باشند. در این پژوهش از لیب کوآل تی ام (ویرایش نهایی)، که ابزاری برای سنجش سطوح مختلف ادراکات کاربران کتابخانه از کیفیت خدمات در کتابخانه های دانشگاهی است، استفاده شده است. روش پژوهش پیمایشی و از نوع توصیفی است و برای گردآوری داده ها از پرسشنامه استفاده شده است. در این ابزار کیفیت خدمت با ارزیابی شکاف موجود بین سطح حداقل انتظارات با سطح دریافت، و سطح حداکثر انتظارات با سطح دریافت مشخص می شود، و بررسی معناداری تفاوت بین سطوح، نقاط ضعف و قوت کتابخانه را نشان می دهد. پرسشنامه ی لیب کوآل شامل سه مؤلفه ("اثر خدمت"، "کنترل اطلاعات"، "کتابخانه به عنوان مکان") است. حجم نمونه ی آماری مورد پژوهش ۳۴۶ نفر از کاربران کتابخانه ی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی (شامل ۷۱ نفر عضو هیأت علمی، ۱۱۰ نفر دانشجوی دکتری، ۱۴۵۰ نفر دانشجوی کارشناسی ارشد، ۱۸۷۵ نفر دانشجوی کارشناسی و ۷۰ نفر کارکنان اداری) بوده است. نتایج پژوهش نشان داد در مؤلفه ی "اثر خدمت"، سطح حداقل انتظارات کاربران کمتر از سطح دریافت است و بین سطح حداقل انتظارات کاربران و سطح دریافت کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه تفاوت معنادار وجود دارد که نشان دهنده ی این است که کتابخانه در این مؤلفه حداقل انتظارات کاربران را برآورده کرده است. در مؤلفه های کنترل اطلاعات و کتابخانه به عنوان مکان، کتابخانه نتوانسته حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده کند. پس از آزمون فرضیه ها در تک تک مؤلفه های لیب کوآل، پژوهشگر دریافت که در هر سه مؤلفه، بین سطح دریافت با سطح حداقل انتظارات، و بین سطح دریافت با سطح حداکثر انتظارات کاربران از کیفیت خدمات تفاوت معنادار وجود دارد. همچنین به نظر کاربران، مؤلفه کنترل اطلاعات نسبت به سایر مؤلفه ها از اهمیت بیشتری برخوردار است. در آخر نیز پیشنهادهای جهت بهبود کیفیت خدمات کتابخانه ی مذکور داده شده است.</p>	

شماره‌ی صفحه

مطالب

أ	فهرست مندرجات
ط	فهرست جداول
س	فهرست نمودارها
ف	فهرست شکل‌ها

فصل اول: کلیات پژوهش

۲	۱-۱. مقدمه
۴	۲-۱. بیان مسأله
۵	۳-۱. اهداف پژوهش
۶	۴-۱. اهمیّت و ضرورت پژوهش
۷	۵-۱. سوالات پژوهش
۸	۶-۱. فرضیه‌های پژوهش
۱۰	۷-۱. تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرها
۱۰	۱-۷-۱. تعاریف نظری

۱۲ ۱-۷-۲. تعاریف عملیاتی

### فصل دوّم: مبانی نظری و پیشینه‌ی پژوهش

۱۴ ۱-۲. مقدمه

۱۴ ۲-۲. مفهوم کیفیت

۱۸ ۳-۲. مفهوم خدمت

۲۰ ۴-۲. مفهوم کیفیت خدمت

۲۶ ۵-۲. مفهوم کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی

۲۸ ۶-۲. لزوم توجه کتابخانه‌ها به کیفیت خدمات

۳۰ ۷-۲. ضرورت سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها

۳۳ ۸-۲. رویکردهای قضاوت در کیفیت خدمات کتابخانه‌ها

۱-۸-۲. تحلیل مجموعه؛ گامی در راستای تحقق کیفیت در

۳۳ مجموعه

۳۶ ۲-۸-۲. قضاوت مشتری محور

۳۹ ۹-۲. سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی

- ۴۶ ۱۰-۲. سروکوآل
- ۴۶ ۱-۱۰-۲. مدل سروکوآل
- ۵۰ ۲-۱۰-۲. سروکوآل در کتابخانه‌های دانشگاهی
- ۵۳ ۱۱-۲. لیب‌کوآل
- ۵۳ ۱-۱۱-۲. تاریخچه‌ی لیب‌کوآل
- ۵۶ ۲-۱۱-۲. اهداف لیب‌کوآل
- ۵۷ ۳-۱۱-۲. تشریح نظام سنجش لیب‌کوآل
- ۶۰ ۴-۱۱-۲. تفسیر داده‌های حاصل از لیب‌کوآل
- ۶۰ ۱-۴-۱۱-۲. تفسیر داده‌ها با استفاده از داده‌های اختلاف مجاز
- ۶۳ ۲-۴-۱۱-۲. تفسیر داده‌ها با استفاده از نمرات ملاک
- ۶۵ ۱۲-۲. مزایای لیب‌کوآل
- ۶۶ ۱۳-۲. خلاصه و نتیجه‌گیری از مباحث نظری
- ۶۹ ۱۴-۲. پیشینه پژوهش
- ۶۹ ۱-۱۴-۲. پیشینه‌ی موضوع در خارج از کشور
- ۷۸ ۲-۱۴-۲. پیشینه موضوع در ایران



۸۲ ۳-۱۴-۲. خلاصه و نتیجه‌گیری از پیشینه‌ی پژوهش

### فصل سوم: روش‌شناسی پژوهش

۸۴ ۳-۱. مقدمه

۸۴ ۳-۲. روش پژوهش

۸۶ ۳-۳. جامعه‌ی آماری پژوهش

۸۶ ۳-۴. شیوه‌ی نمونه‌گیری

۸۷ ۳-۵. روش و ابزار گردآوری داده‌های پژوهش

۹۰ ۳-۶. روایی ابزار گردآوری داده‌های پژوهش

۹۲ ۳-۷. پایایی ابزار گردآوری داده‌ها

۳-۸. روش‌های آماری به کار رفته برای تجزیه و تحلیل داده‌های

۹۴ پژوهش

**فصل چهارم: یافته‌های پژوهش**

- ۹۷ ۴-۱. مقدمه
- ۹۷ ۴-۲. یافته‌های توصیفی
- ۱۰۴ ۴-۳. یافته‌های مربوط به سؤالات پژوهش
- ۱۰۴ ۴-۳-۱. یافته‌های مربوط به سؤال اول
- ۱۰۶ ۴-۳-۲. یافته‌های مربوط به سؤال دوم
- ۱۰۷ ۴-۳-۳. یافته‌های مربوط به سؤال سوم
- ۱۰۹ ۴-۳-۴. یافته‌های مربوط به سؤال چهارم
- ۱۱۱ ۴-۴. یافته‌های جانبی
- ۱-۴-۴. تفسیر داده‌های حاصل از بررسی با استفاده از محدوده-
- ۱۱۱ ی اختلاف مجاز
- ۲-۴-۴. بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه
- ۱۱۵ از کیفیت خدمات
- ۱-۲-۴-۴. بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران
- ۱۱۵ کتابخانه از کیفیت خدمات در مؤلفه اثر خدمت

- ۲-۲-۴-۴. بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران
- ۱۱۷ کتابخانه از کیفیت خدمات در مؤلفه کنترل اطلاعات
- ۳-۲-۴-۴. بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران
- ۱۱۸ کتابخانه از کیفیت خدمات در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان
- ۴-۲-۴-۴. بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران
- ۱۲۰ کتابخانه از کیفیت خدمات در سه مؤلفه موجود در لیبکوآل
- ۱۲۳ ۵-۴. آزمون فرضیه‌های پژوهش
- ۱۲۳ ۱-۵-۴. آزمون فرضیه‌های کلی اول و دوم
- ۱۲۷ ۲-۵-۴. آزمون فرضیه‌های مربوط به مؤلفه‌ی اثر خدمت
- ۱۳۱ ۳-۵-۴. آزمون فرضیه‌های مربوط به مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات
- ۴-۵-۴. آزمون فرضیه‌های مربوط به مؤلفه‌ی کتابخانه به عنوان
- ۱۳۵ مکان

**فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری**

- ۱۴۱ ۱-۵. مقدمه
- ۱۴۱ ۲-۵. بحث در مورد یافته‌های اصلی پژوهش
- ۱۴۴ ۱-۲-۵. بحث در مورد مؤلفه‌ی اثر خدمت
- ۱۴۷ ۲-۲-۵. بحث در مورد مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات
- ۱۴۹ ۳-۲-۵. بحث در مورد مؤلفه‌ی کتابخانه به عنوان مکان
- ۴-۲-۵. بحث در مورد بررسی اهمیت مؤلفه‌های لیب‌کوآل از نظر کاربران
- ۱۵۱
- ۱۵۲ ۳-۵. بحث در مورد یافته‌های جانبی پژوهش
- ۱-۳-۵. بحث در مورد تفسیر داده‌های حاصل از بررسی با استفاده از محدوده‌ی اختلاف مجاز
- ۱۵۲
- ۲-۳-۵. بحث در مورد بررسی تفاوت میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه از کیفیت خدمات کتابخانه
- ۱۵۳
- ۴-۵. محدودیت‌های پژوهش
- ۱۵۴
- ۵-۵. نتیجه‌گیری
- ۱۵۵

- ۱۵۶ ۶-۵. پیشنهادات پژوهش
- ۱۵۶ ۱-۶-۵. پیشنهادات در مورد مؤلفه‌ی اثر خدمت
- ۱۵۸ ۲-۶-۵. پیشنهادات در مورد مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات
- ۱۶۱ ۳-۶-۵. پیشنهادات در مورد مؤلفه‌ی کتابخانه به عنوان مکان
- ۱۶۲ ۷-۵. پیشنهاداتی برای پژوهش‌های آینده

**فهرست منابع**

- ۱۶۴ الف) منابع فارسی
- ۱۶۸ ب) منابع انگلیسی

**پیوست**

پرسشنامه پژوهش

## فهرست جداول

- جدول ۱-۲. مؤلفه‌ها و ماده‌های موجود در هر مؤلفه در فاز سوّم لیب‌کوآل ۵۵
- جدول ۱-۳. پایایی ابزار پژوهش ۹۳
- جدول ۱-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی جنسیت افراد شرکت کننده در بررسی ۹۷
- جدول ۲-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی شغل افراد شرکت کننده در بررسی ۹۸
- جدول ۳-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی فاصله‌ی استفاده‌ی کاربران مورد بررسی از کتابخانه ۹۹
- جدول ۴-۴. فاصله‌ی زمانی استفاده کاربران کتابخانه از وب سایت کتابخانه ۱۰۰
- جدول ۵-۴. فاصله استفاده از وب‌سایت‌های اطلاعاتی غیر کتابخانه‌ای ۱۰۱
- جدول ۶-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی تجربه استفاده کاربران مورد بررسی از کتابخانه‌های خارج از کشور ۱۰۲
- جدول ۷-۴. وضعیت سطح حداقل انتظارات کاربران کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در هر یک از مؤلفه‌های لیب‌کوآل ۱۰۴

- جدول ۴-۸. وضعیت سطح دریافت کاربران کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در هر یک از مؤلفه‌های لیب‌کوآل ۱۰۶
- جدول ۴-۹. وضعیت سطح حداکثر انتظارات کاربران کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در هر یک از مؤلفه‌های لیب‌کوآل ۱۰۸
- جدول ۴-۱۰. مهمترین مؤلفه از نظر کاربران کتابخانه ۱۰۹
- جدول ۴-۱۱. میانگین سطوح ادراکات کاربران کتابخانه‌ی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در مؤلفه‌های لیب-کوآل ۱۱۱
- جدول ۴-۱۲. نمایش میانگین سطوح ادراکات کاربران و میزان حد کفایت و حد برتری در ۲۲ ماده‌ی موجود در لیب‌کوآل ۱۱۳
- جدول ۴-۱۳. میانگین‌های سطوح ادراکات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه در مؤلفه اثر خدمت ۱۱۶
- جدول ۴-۱۴. میانگین‌های سطوح ادراکات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه در مؤلفه کنترل اطلاعات ۱۱۷
- جدول ۴-۱۵. میانگین‌های سطوح ادراکات کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه در مؤلفه کتابخانه به عنوان مکان ۱۱۹

جدول ۴-۱۶. میانگین های سطوح ادراکات کاربران از کیفیت خدمات

۱۲۱ کتابخانه در سه مؤلفه موجود در لیب کوآل

جدول ۴-۱۷. میانگین نمرات و انحراف معیار سطوح ادراکات کاربران از

میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌ی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

۱۲۳ دانشگاه علامه طباطبایی

جدول ۴-۱۸. آزمون تحلیل واریانس چند متغیری (MANOVA) در

سه متغیر وابسته سطح حداقل انتظارات، سطح حداکثر انتظارات، و

سطح دریافت کاربران کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

دانشگاه علامه طباطبایی در ۲۲ ماده‌ی لیب کوآل (هر سه مؤلفه‌ی لیب-

۱۲۴ کوآل)

جدول ۴-۱۹. نتایج تحلیل واریانس عامل تکراری مربوط به سطوح ادراکات

کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌ی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

۱۲۵ دانشگاه علامه طباطبایی

جدول ۴-۲۰. مقایسه‌ی میانگین سطوح ادراکات کاربران با استفاده از روش

۱۲۶ پیگیری توکی



- جدول ۴-۲۱. میانگین نمرات و انحراف معیار سطوح ادراکات کاربران از میزان کیفیت خدمات کتابخانه‌ی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در مؤلفه‌ی اثر خدمت  
۱۲۸
- جدول ۴-۲۲. آزمون تحلیل واریانس چند متغیری (MANOVA) در سه متغیر وابسته سطح حداقل انتظارات، سطح حداکثر انتظارات، و سطح دریافت کاربران کتابخانه‌ی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در مؤلفه‌ی اثر خدمت  
۱۲۹
- جدول ۴-۲۳. نتایج تحلیل واریانس عامل تکراری مربوط به سطوح ادراکات کاربران کتابخانه‌ی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در مؤلفه‌ی اثر خدمت  
۱۲۹
- جدول ۴-۲۴. مقایسه‌ی میانگین سطوح ادراکات کاربران با استفاده از روش پیگیری توکی در مؤلفه‌ی اثر خدمت  
۱۳۰
- جدول ۴-۲۵. میانگین نمرات و انحراف معیار متغیرهای سطح دریافت، سطح حداکثر انتظارات، و سطح حداقل انتظارات کاربران کتابخانه‌ی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات  
۱۳۲
- جدول ۴-۲۶. آزمون تحلیل واریانس چند متغیری (MANOVA) در سه متغیر وابسته سطح حداقل انتظارات، سطح حداکثر انتظارات، و سطح

- دریافت کاربران کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه  
 علامه طباطبایی در مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات  
 ۱۳۳
- جدول ۴-۲۷. نتایج تحلیل واریانس عامل تکراری مربوط به سطوح ادراکات  
 کاربران کتابخانه‌ی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه  
 طباطبایی در مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات  
 ۱۳۳
- جدول ۴-۲۸. مقایسه‌ی میانگین سطوح ادراکات کاربران با استفاده از روش  
 پیگیری توکی در مؤلفه‌ی کنترل اطلاعات  
 ۱۳۴
- جدول ۴-۲۹. میانگین نمرات و انحراف معیار متغیرهای سطح دریافت، سطح  
 حداکثر انتظارات، و سطح حداقل انتظارات کاربران کتابخانه‌ی دانشکده  
 روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در مؤلفه‌ی کتابخانه  
 به عنوان مکان  
 ۱۳۶
- جدول ۴-۳۰. آزمون تحلیل واریانس چند متغیری (MANOVA) در سه  
 متغیر وابسته سطح حداقل انتظارات، سطح حداکثر انتظارات، و سطح  
 دریافت کاربران کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه  
 علامه طباطبایی در مؤلفه‌ی کتابخانه به عنوان مکان  
 ۱۳۶
- جدول ۴-۳۱. نتایج تحلیل واریانس عامل تکراری مربوط به سطوح ادراکات  
 کاربران کتابخانه‌ی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه  
 طباطبایی در مؤلفه‌ی کتابخانه به عنوان مکان  
 ۱۳۷

جدول ۴-۳۲. مقایسه‌ی میانگین سطوح ادراکات کاربران با استفاده از روش

۱۳۸

پیگیری توکی در مؤلفه‌ی کتابخانه به عنوان مکان

**فهرست نمودارها**

- نمودار ۱-۲. مؤلفه‌های تحلیل کمی یک مجموعه  
 ۳۵
- نمودار ۱-۴. توزیع درصد فراوانی نسبی جنسیت افراد شرکت‌کننده در  
 بررسی  
 ۹۸
- نمودار ۲-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی نسبی استفاده از وب-  
 سایت کتابخانه‌ی مرکزی و سایت‌های اطلاعاتی غیر کتابخانه‌ای در  
 افراد مورد بررسی  
 ۱۰۲
- نمودار ۳-۴. درصد استفاده افراد مورد بررسی از بخش‌های مختلف  
 کتابخانه  
 ۱۰۳
- نمودار ۴-۴. وضعیت سطح حداقل انتظارات کاربران کتابخانه دانشکده  
 روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در هر یک از  
 مؤلفه‌های لیب‌کوآل  
 ۱۰۵
- نمودار ۵-۴. وضعیت سطح دریافت کاربران کتابخانه دانشکده  
 روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی در هر یک از  
 مؤلفه‌های لیب‌کوآل  
 ۱۰۷