



همایش ملی کتابخانه‌های عمومی: عوامل و موانع جذب و توسعه مخاطب، اهواز ۵ و ۶ اسفند ۹۴

ملزومات پویاسازی خدمات برای جذب مخاطبان مجازی در کتابخانه‌های عمومی: مسائل و راهکارها

عبدالرضا نوروزی چاکلی^۱، مینا رضایی^۲، مسلم صفری^۳

چکیده: زمینه و هدف: هدف از نگارش این مقاله، بررسی اشکال متعدد و متنوع ارائه‌ی خدمات به طیف وسیعی از افراد جامعه از طریق فناوری‌های نوین ارتباطی و اطلاعاتی است که به نوبه‌ی خود می‌تواند یاریگر کتابخانه در اجرای مأموریت محوله باشد.

روش: در این مقاله با استفاده از روش کتابخانه‌ای، فرصت‌های متعددی که فناوری اطلاعاتی و ارتباطی برای کتابخانه‌ها ایجاد کرده است، بررسی شده و راهکارها، پیشنهادها و ملاحظات مربوط به آن مورد مذاقه قرار می‌گیرد. **یافته‌ها:** امکانات مختلف ارتباطی و اطلاعاتی از قبیل پست الکترونیکی، گفتگوی زنده‌ی اینترنتی، وب سایت‌ها، شبکه‌های مجازی، رسانه‌های اجتماعی و... فرصتی را فراهم آورده است تا کتابخانه‌ها با غلبه بر محدودیت زمانی و مکانی در ایفای نقش خود مؤثرتر عمل کنند. بسترسازی این‌گونه خدمات در کتابخانه‌های عمومی طیف وسیعی از کاربران بالقوه را از خدمات کتابخانه بهره‌مند خواهد کرد.

نتایج و کاربردهای احتمالی: نتایج مقاله می‌تواند راهکارهایی را برای جذب مخاطبان مجازی پیش روی کتابخانه‌های عمومی نهد. همچنین ملاحظات مربوط به این امر نیز مورد بررسی قرار گرفته است.

اصالت/ارزش: این مقاله سعی دارد به معرفی راه‌های مختلف ارتباطی برای برخورداری مخاطبان مجازی از خدمات اطلاعاتی کتابخانه بپردازد و فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی را نه تنها چالشی در مقابل کتابخانه‌ها نمی‌پندارد بلکه آن را فرصتی برای بهره‌مندی بیشتر مخاطبان می‌داند که می‌توان از آن برای اثبات نقش بی‌بدیل متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی بهره برد.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های عمومی، فناوری اطلاعاتی و ارتباطی، خدمات مجازی، رسانه‌های اجتماعی

^۱ دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شاهد

^۲ کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کتابدار کتابخانه عمومی (نویسنده مسئول)

^۳ کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر گرایش نرم افزار



همایش ملی کتابخانه‌های عمومی: عوامل و موانع جذب و توسعه مخاطب، اهواز ۵ و ۶ اسفند ۹۴

مقدمه و بیان مسئله

از اهداف عمده کتابخانه‌های عمومی فراهم‌آوری، تهیه منابع و ارائه خدمات با استفاده از رسانه‌های مختلف است به صورتی که نیازهای اطلاعاتی افراد را برآورده سازد. استفاده‌کنندگان راضی، بهترین حامیان خدمات کتابخانه هستند (شکویی، ۱۳۸۶). به این منظور برای مخاطبانی که در دنیای متحول کنونی به سر می‌برند، نوآوری در جلب مخاطب می‌تواند ضامن کسب موفقیت در کتابخانه‌های عمومی باشد (نوروزی چاکلی، ۱۳۸۸) همچنین باید به این نکته توجه داشت که انجام اقدامات خلاقانه الزاماً به معنی صرف هزینه‌های هنگفت نیست. بلکه کافی است با نیازشناسی به موقع و توجه بیشتر به کاربران، سطح سودمندی خدمات را به نحو قابل توجهی ارتقاء بخشید (منصوریان، ۱۳۹۱).

ظهور فناوری رایانه‌ای و تغییر ذائقه‌ی اطلاعاتی-ارتباطی مخاطبان

رفتن به کتابخانه با توجه به هزینه بالاتر و نیاز به زمان و انرژی بیشتر برای بسیاری از مردم توجیه‌پذیر نیست (زارع، ۱۳۸۹). روش‌های جدید ارتباط علمی، توسعه‌ی فضای مجازی کتابخانه، گسترش رسانه‌های اجتماعی، رشد دستگاه‌های الکترونیکی سیار، تبلت‌ها و نرم‌افزارهای کاربردی مرتبط، نقش سنتی کتابخانه‌ها را تغییر داده است (راجو، ۲۰۱۴)^۱ و باعث شده است که در سال‌های اخیر تعداد فزاینده‌ای از مراجعه‌کنندگان کتابخانه، از طریق دستگاه‌های الکترونیکی سیار، خدمات و منابع کتابخانه را درخواست کنند (هونگ و چان لین، ۲۰۱۵)^۲.

دسترسی به فناوری پیشرفته و اطلاعات بیشتر، به این معنا نیست که استفاده‌کنندگان مهارت‌های تحقیقی بهتری دارند (محمدی، ۱۳۸۶). به عبارت دیگر می‌توان گفت در جامعه اینترنت محور، فرد می‌تواند در معرض اطلاعات فراوانی باشد، اما باز هم از نظر اطلاعاتی فقیر محسوب شود (رحیمی و بیگدلی، ۱۳۸۹). در این میان متخصصان اطلاع‌رسانی در جامعه‌ی دانایی محور، قادرند اطلاعات صحیح و باارزش برای کاربران خود تهیه کنند (منصوری و پشوتنی زاده، ۱۳۸۵). آن‌ها نقش مهمی در شکل‌گیری تفکر انتقادی فراگیران دارند (مجیدی، ۱۳۹۰).

^۱ - Raju,j

^۲ - Hung & ChanLin



همایش ملی کتابخانه‌های عمومی: عوامل و موانع جذب و توسعه مخاطب، اهواز ۵ و ۶ اسفند ۹۴ درک کامل از عوامل انسانی، فرهنگی و سازمانی به مدیران کتابخانه و متخصصان اطلاع رسانی کمک خواهد کرد تا به نحو ثمربخشی موارد رنج آور را درک کرده و خدمات الکترونیکی با کیفیتی ارائه دهند و از این طریق، موقعیت و وجهه خود را در مرکز جامعه اطلاعاتی و عصر فراگیری جدید تثبیت نمایند (گیلوری، ۱۳۸۲). تجربه کاربر، اطلاعات مناسب و مهارت‌های لازم همراه با تمایل به برقراری ارتباط و درک فرایند خدمات بر کیفیت خدمات دریافتی تأثیر می‌گذارد (ایناستو، ۲۰۱۴). سازگاری با تغییرات و تقاضاها، فقط از طریق تفکر دوباره و طراحی مجدد فرایندهای اطلاع‌رسانی برای دستیابی به پیشرفت‌های اساسی در کاربردهایی مانند هزینه، کیفیت، خدمات‌رسانی و سرعت امکان‌پذیر است (رستمی‌گومه، ۱۳۸۲). به این منظور، اجرای طرح خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی ملی می‌تواند کتابخانه‌های عمومی را در دستیابی به اهداف مدون یاری رساند.

انواع تعاملات الکترونیکی بین کتابخانه و کاربران در طرح خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی ملی به دو دسته کلی تعامل همزمان و تعامل غیرهمزمان تقسیم‌بندی می‌شود.

تعامل همزمان: شامل فناوری گفتگوی زنده اینترنتی، میزگرد الکترونیکی، خدمات مرجع پیام کوتاه، خدمات مرجع دیجیتالی تعاونی، روبات دیجیتال، رسانه‌های اجتماعی و

تعامل غیرهمزمان: شامل پست الکترونیکی، فرم‌های مبتنی بر وب، از کتابدار بپرسید و پرسش‌های متداول (مجیدی، ۱۳۹۰). به دلیل اهمیت روز افزون و نقش پررنگ رسانه‌های اجتماعی در زندگی افراد، در ادامه، این فناوری نوین و فراگیر بررسی می‌شود.

رسانه‌های اجتماعی

رسانه‌های اجتماعی عنوانی است که به مجموعه سایت‌ها و ابزارهای ایجاد شده بر پایه‌ی رسانه‌های نوین و در فضای مجازی از قبیل شبکه‌های ارتباطی و اینترنت و تلفن همراه اطلاق می‌شود. بیشتر کتابخانه‌ها قویا به پتانسیل رسانه‌های اجتماعی به‌ویژه شبکه‌های اجتماعی برای افزایش تعامل بین کاربران و کتابخانه‌ها اعتقاد دارند (اوسمن، مک میلان و جودی، ۲۰۱۴). همچنین شواهد نشان می‌دهد که به رغم فیلتر بودن برخی از مهم‌ترین شبکه‌های اجتماعی در ایران، اقبال کاربران به این شبکه‌ها به شکلی تصاعدی رو به افزایش است (امیری و نوری مرادآبادی، ۱۳۹۱).

¹ - Einasto

² - Oosman, McMillan & Jodie



همایش ملی کتابخانه‌های عمومی: عوامل و موانع جذب و توسعه مخاطب، اهواز ۵ و ۶ اسفند ۹۴
اساس استفاده‌ی کتابخانه‌ها از رسانه‌های اجتماعی عبارتند از توسعه‌ی منابع و خدمات اطلاعاتی، انگیزش
مخاطبان، مراقبت اجتماعی، ارزیابی، مشارکت و... (مون و فیلیپس، ۲۰۱۵). رسانه‌های اجتماعی به سمت
ایفای نقشی مهم در بازاریابی اطلاعات برای مشتریان کتابخانه و مطرح کردن کتابخانه به عنوان یک قطب
اجتماع پیش می‌روند. وقتی کتابخانه با یک «برند» در شبکه‌های اجتماعی حضور داشته باشد، طرفدارانش
را پیدا خواهد کرد و احتمال برقراری ارتباطات گسترده‌تر بیشتر می‌شود (کشوری و عبدالهی، ۱۳۹۲).

دلایل استفاده از رسانه‌های اجتماعی عبارتند از:

دستیابی به هدف خودرزیابی، مناظره و گروه‌های بحث و ایجاد فرصت پاسخگویی به کاربر، دستیابی
کاربران از خانه‌هایشان یا فضای مجازی به کتابخانه‌های نوین امروزی بدون نیاز به حضور فیزیکی، انتشار
وقایع، خدمات، اخبار و، تقویت همکاری از طریق توسعه‌ی مجموعه و محتوای تخصصی برای
گروه‌های ویژه، افزایش برخورداری از منابع، از طریق ارتقای محتوای موجود، ارتباط با دیگر متخصصان
اطلاع‌رسانی، برقراری ارتباط با انواع مختلف کاربران از کاربران صنعت تا کاربران مؤسسات

مزایای استفاده از رسانه‌های اجتماعی

از مزایای استفاده از رسانه‌های اجتماعی می‌توان این موارد را برشمرد: هزینه‌ی اندک، آموزش آسان،
تقویت خدمات کتابخانه، انتشار سریع اخبار و تحویل مستقیم اطلاعات به کاربران، افزایش تعامل با
کاربران کتابخانه، دریافت واکنش‌های بیشتر برای بهبود خدمات به کاربران، افزایش استفاده از محتوا،
بهبود ارتباطات بین کتابخانه و سایر نهادها، امکان توسعه‌ی فعالیت‌ها از طریق همکاری

چالش‌های استفاده از رسانه‌های اجتماعی

استفاده از رسانه‌های اجتماعی با چالش‌هایی روبرو است که در ادامه به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود.
نیاز به پایداری مداوم کارمندان به استفاده از رسانه‌های اجتماعی، نیاز به مهارت‌های فنی، چالش در استفاده
از لحن غیر رسمی اما موقرانه در یک محیط دو یا چند زبانه، سطوح متفاوت علاقه‌مندی و مهارت
کارمندان در استفاده از رسانه‌های اجتماعی، محدودیت‌های بودجه برای حمایت بیشتر از رسانه‌های
اجتماعی پیشرفته، نیاز به تلاش مستمر به منظور حفظ تعامل با کاربران و جذب محبوبیت، مسایل بالقوه‌ی



همایش ملی کتابخانه‌های عمومی: عوامل و موانع جذب و توسعه مخاطب، اهواز ۵ و ۶ اسفند ۹۴
حق مؤلف، فاکتورهایی مانند دسترسی به اینترنت، زیرساخت‌های فنی و ... و در نهایت محدودیت‌های
دولتی در دسترسی به رسانه‌های اجتماعی (اوسمن، مک میلان و جودی، ۲۰۱۴)^۱

سایر خدمات طرح اطلاع‌رسانی الکترونیکی ملی

از جمله خدمات طرح اطلاع‌رسانی الکترونیکی ملی، ایجاد صفحات وب و نیز سایت ارجاع الکترونیکی
است.

صفحات وب می‌توانند دربردارنده تقویم رخدادهای کتابخانه، اطلاعاتی در مورد نشانی، خط مشی‌ها،
مجموعه‌ها و نیز خدمات اطلاعاتی به کودکان و نوجوانان باشند.

خدمت دیگر ایجاد سایت ارجاع الکترونیکی است که به منظور دسترس‌پذیری کاربران به این موارد انجام
می‌شود: اتصال به فهرست‌های پیوسته کتابخانه‌های دیگر، پایگاه‌های اطلاعاتی (مانند نمایه‌های پایندها)،
شماره تلفن‌ها، نشانی‌ها و نقشه‌ها، اطلاعات سیاحتی، اطلاعات شهری، ایالتی و کشوری، اطلاعات مالیاتی،
اتصال به فرهنگ لغات، اصطلاحنامه‌ها، اطلس‌ها، دایرة المعارف‌ها، اطلاعات هواشناسی و ...، اتصال به
مجلات و متون الکترونیکی، فهرست موتورهای جستجو و خلاصه‌ای از روش‌های جستجو، اتصال به
کتابخانه‌های مجازی و دیجیتالی و انجمن‌های تخصصی علم اطلاعات و دانش‌شناسی، استقرار مراکز
اطلاعات عمومی مجهز به رایانه‌های چندرسانه‌ای و نرم‌افزار مرتبط برای افرادی فاقد سواد رایانه‌ای و
استفاده از نماد تصویری.

ارائه خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی راه‌های متعددی دارد که در ادامه به برخی از آن اشاره می‌شود.
از طریق دسترسی پیوسته و قالب مجلات الکترونیکی زمان دسترسی به مجلات جدید کاهش می‌یابد.
کتابخانه‌ها می‌توانند پس از قرارگیری صفحه مندرجات بر روی شبکه‌ی محلی و انتخاب آن توسط محقق
از طریق پست الکترونیکی دسترسی محقق را به مقالات مورد نظر فراهم نمایند. ارائه اطلاعاتی راجع به
عنوان مجله، شماره مجله و دوره، تاریخ انتشار آن، عنوان مقاله و اسامی نویسندگان خدمت دیگری از
کتابخانه است. خدمت دیگر می‌تواند شامل خدمات الکترونیکی کتاب‌شناختی، چکیده‌نویسی یا ارسال
متن کامل مقالات باشد. علاوه بر داده‌های متنی، اطلاعات غیرمتنی (عکس‌ها، نقاشی‌ها، طرح‌ها و آثار
هنری)، داده‌های عددی (اطلاعات ماهواره‌ای و داده‌های کیهانی)، صدا و تصویر متحرک دیجیتالی شده
از طریق فناوری قابل دسترسی هستند. خدمات بازاریابی که بر اساس جستجوی تصویری هستند، می‌توانند

¹ - Oosman, McMillan & Jodie



همایش ملی کتابخانه‌های عمومی: عوامل و موانع جذب و توسعه مخاطب، اهواز ۵ و ۶ اسفند ۹۴ ارزش افزوده‌ای را برای دسترسی به داده‌های تصویری عرضه کنند. مصورسازی اطلاعات به منظور انتقال بهتر اطلاعات و بهره‌گیری مناسب از روش‌های نمایش آن مورد استفاده قرار می‌گیرد و به میزان زیادی در انتقال اطلاعات به کاربر و درک اثربخش آن مؤثر است (درودی، ۱۳۸۷). می‌توان سطح دسترسی به منابع را از طریق عضویت همزمان در چند کتابخانه و امکان بازگشت کتاب به هریک از شعب ارتقا داد (حاجی‌عزیزی، ۱۳۸۷). ایجاد مراکز آزاد دسترسی به اینترنت، ارسال لیست فراهم‌آوری، راه‌اندازی کتابخانه سیار، برگزاری سمینارهای عمومی، کارگاه‌های آموزشی و نمایشگاه‌ها از طرف کتابخانه، تشکیل گروه‌های کتابخوانی، برگزاری جلسات سخنرانی و دعوت از صاحب‌نظران حوزه‌ی اطلاعات و ارتباطات برای ترغیب کاربران به استفاده از فناوری‌های نوین، توسعه‌ی تعامل با نهادهای آموزش رسمی (مدارس و دانشگاه‌ها)، تهیه اسکن برخی صفحات برای ترغیب به مطالعه یا همکاری با ناشر کتاب برای دریافت فایل مربوطه، برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های سواد اطلاعاتی و آموزش مادام‌العمر، ارائه خدمات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ای در مراکز فعال اجتماعی، اعطای پاداش وفاداری به مخاطبان همیشگی، اطلاع‌رسانی الکترونیکی فعالیت‌ها و برنامه‌های آموزشی کتابخانه از جمله اقداماتی است که ضمن غلبه بر محدودیت‌های زمانی و مکانی، در حفظ مخاطبان فعلی کتابخانه و جذب مخاطبان جدید مؤثر خواهد بود.

ملاحظات و چالش‌های فراروی کتابخانه‌ها

خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی باید مرتباً مورد ارزیابی قرار گیرد. مهمترین معیارهای برای ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه عبارتند از: کاربرپسند بودن، قابلیت اعتماد، ضمانت، سرعت و امنیت. تبلیغات برای دریافت خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی نباید تقاضایی بیش از ظرفیت خدمات ایجاد کند. همچنین خدمات باید علاوه بر اطلاعات مورد تقاضا، دسترسی به اطلاعات مرتبط را نیز تسهیل کند. از جمله کاستی‌هایی که در مورد استفاده از پست الکترونیکی و همچنین گفتگوی اینترنتی به شیوه‌ی نوشتاری مطرح می‌شود این است که عدم استفاده از مهارت‌های غیرکلامی باعث ایجاد مشکل در فرایند درک صحیح نیاز اطلاعاتی مصاحبه‌شونده، می‌شود (محمدی، ۱۳۸۴). محدودیت تکنولوژیکی و مجهز نبودن کتابخانه به ابزارها و فناوری پیشرفته می‌تواند به عنوان مانعی در مورد عنصر مکان عمل نماید. (گوهری، رحمتی‌تاش و تاجداران، ۱۳۸۸). حفظ ارتباط با مشتریان و به روز کردن خدمات و محصولات کتابخانه در فضای رسانه‌های اجتماعی حائز اهمیت است (کشوری و عبدالهی، ۱۳۹۲). هزینه‌ی زیاد راه‌اندازی و پشتیبانی، عدم سازگاری سخت‌افزار و لزوم در دسترس بودن رایانه و شبکه‌ی ارتباطی و



همایش ملی کتابخانه‌های عمومی: عوامل و موانع جذب و توسعه مخاطب، اهواز ۵ و ۶ اسفند ۹۴
امکانات دسترسی به اطلاعات الکترونیکی به عنوان پیش‌نیاز، از دیگر چالش‌های فراروی کتابخانه‌های
عمومی هستند.

نتیجه‌گیری

فناوری‌های نوین ارتباطی و اطلاعاتی یاریگر کتابخانه‌ها برای غلبه بر موانع جغرافیایی و زمانی است.
اینترنت و نظام اطلاع‌رسانی جهانی نیازمند تبادل داده‌های تصویری و ویدئویی در محیطی فراگیر هستند.
وب جهان‌گستر انتقال چنین اطلاعاتی را در شبکه‌های ملی و بین‌المللی آسان ساخته است. متعاقب تمام این
تغییرات سازمان‌دهی، اداره، استفاده و ایجاد دسترسی به اطلاعات نیز دستخوش تحولات زیادی شده است
و اینترنت تغییر اساسی در روش ارتباطی و مالکیت اطلاعات ایجاد کرده است. دسترسی کارکنان نظام
اطلاع‌رسانی کتابخانه به اینترنت، آنها را در فراهم‌آوری خدمات بهتر بوسیله خدمات ارجاعی، اشتراک
منابع، خدمات آگاهی‌رسانی جاری، سفارش کتاب و ... یاری می‌کنند. مرجع مجازی چه به صورت مرجع
پست الکترونیکی، چه مرجع از طریق گفتگوی زنده اینترنتی و چه از طریق سیستم‌های مسیریابی
خودکار و یا برخورداری از رسانه‌های اجتماعی، به طور معناداری بر ارائه خدمات باکیفیت در کتابخانه
تأثیر می‌گذارند. هر زمان که موانع این حرفه برطرف شود می‌توان متخصصان علم اطلاعات و
دانش‌شناسی را در هزاره جدید به عنوان تهیه‌کننده اطلاعات قلمداد کرده و از محدوده‌های سنتی کتابخانه
به سوی مرزهای پیشرفت گام برداشت.

منابع

- امیری، مجتبی و نوری مرادآبادی، یونس (۱۳۹۱). بررسی رابطه میان نگرش سیاسی، اعتماد به رسانه ملی، مخاطبان
فعال و گرایش دانشجویان دانشگاه‌های تهران به شبکه‌های مجازی. مطالعات میان‌رشته‌ای در رسانه و فرهنگ، ۲(۲)،
۳۹-۶۳.
- حاجی عزیزی، نادیا (مترجم). (۱۳۸۷). بازاریابی خدمات کتابخانه برای جذب نسل نت (نوشته جیا مای و فردریک
نستا). علوم و فناوری اطلاعات، ۲۳ (۳)، ۱۱۹-۱۳۹.
- درودی، فریبرز (۱۳۸۷). مبانی و راهبردهای ارائه و نمایش دیداری اطلاعات. علوم و فناوری اطلاعات، ۲۳(۴)،
۱۰۳-۱۲۶.
- رحیمی، صالح و بیگدلی، زاهد (۱۳۸۹). فقر اطلاعات: وجوه، ابعاد و راهکارهای مقابله با آن. تحقیقات اطلاع‌رسانی
و کتابخانه‌های عمومی، ۱۶ (۱)، ۱۷۱-۱۸۴.
- رستمی گومه، علیرضا (مترجم). (۱۳۸۲). کتابخانه‌های دیجیتالی در عصر اطلاع‌رسانی الکترونیکی (نوشته کریشان
گوپال). تهران: چاپار.
- زارع، امین (مترجم). (۱۳۸۹). آینده‌ی کتابخانه‌ی عمومی در هلند (نوشته فرانک هویسمنز و کارلین هیلبرینک).
تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.



همایش ملی کتابخانه‌های عمومی: عوامل و موانع جذب و توسعه مخاطب، اهواز ۵ و ۶ اسفند ۹۴ شکویی، علی (مترجم). (۱۳۸۶). خدمات کتابخانه‌های عمومی (رهنمودهای ایفلا/یونسکو برای توسعه) (نوشته فیلیپ جیل). تهران: چاپار.

کشوری، مریم و عبدالمهدی، محمدصادق (۱۳۹۲). تقویت وفاداری مشتریان کتابخانه‌ها با استفاده از رسانه‌های اجتماعی. مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۴(۱)، ۷۶-۹۳.

گوهری، حمیده؛ رحمتی تاش، مریم و تاجداران، منصور (۱۳۸۸). بررسی میزان استفاده کتابخانه‌های عمومی شهر تهران از اصول بازاریابی. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۵(۴)، ۱۲۵-۱۴۶.

گیلوری، عباس (مترجم). (۱۳۸۲). آینده دیجیتال کتابخانه‌ها (راهبردهایی برای عصر اطلاعات) (نوشته ماریلین دیگان و سیمون تانر). تهران: دبیزش، چاپار.

مجیدی، اکبر (۱۳۹۰). نقش کتابخانه‌های دیجیتال در پشتیبانی از آموزش الکترونیکی. پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، ۲۷(۲)، ۳۶۹-۳۸۴.

محمدی، فائقه (۱۳۸۴). آموزش از راه دور و کتابداران مرجع در عصر فناوری اطلاعات. پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۲۱(۱)، ۶۷-۷۸.

محمدی، مهدی (مترجم). (۱۳۸۶). مرجع دیجیتال: آنچه گذشته به ما آموخته و آنچه آینده در برخواهد داشت (نوشته آلتیاز زین یوست). علوم و فناوری اطلاعات، ۲۳(۱)، ۱۸۶-۲۰۹.

منصوری، علی و پشتوتنی زاده، میترا (۱۳۸۵). اهمیت میز مرجع دیجیتال در کتابخانه‌ها و رهنمودهایی برای طراحی میز مرجع دیجیتال با تأکید بر خدمات مرجع. علوم و فناوری اطلاعات، ۲۱(۴)، ۱-۱۸.

منصوریان، یزدان (۱۳۹۱). ترمیم شکاف دیجیتال با گسترش خدمات آموزشی و فرهنگی در کتابخانه‌های عمومی. پژوهش‌نامه‌ی کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۲(۱)، ۱۱۱-۱۲۲.

نوروزی چاکلی، عبدالرضا. (۱۳۸۸). نقش نوآوری در افزایش اثربخشی خدمات در کتابخانه‌های عمومی. در رامین علی‌پور (ویراستار)، مجموعه مقالات خلاقیت و نوآوری در کتابخانه‌های عمومی. مقاله منتشر شده در نشست تخصصی خلاقیت و نوآوری در کتابخانه‌های عمومی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (صص ۸۵-۱۰۷). تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.

Einasto, Olga (2014). E-service quality criteria in university library: A focus group study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 147, 561 – 566.

Hung Wei-Hsiang and ChanLin Lih-Juan (2015, February). Development of mobile web for the library. Paper presented at the proceedings of the 7th world conference on educational sciences, Greece (pp. 259 – 264). Athens: Novotel Athens Convention Center.

Mon, Lorri & Phillips, Abigail (2015). The social library in the virtual branch: serving adults and teens in social Spaces. *Information science and related fields*, 39, 241-268.

Oosman, Aalia; McMillan, Jennifer and Bell, Jodie (2014). Use of social media by the library: current practices and future opportunities.

Raju, j (2014). Knowledge and skills for the digital era academic library. *The Journal of Academic Librarianship*, 40, 163–170.