

Technical and Legal Considerations of Using Social Networks in Iranian Public Libraries

Hamid Reza Khedmatgozar*¹, Leila Namdarian², Sara Monsefi³

¹ Assistant Prof., Department of information technology management, Iranian Research Institute For Information Science and Technology (IranDoc), Tehran, Iran
khedmatgozar@irandoc.ac.ir

² Assistant Prof., Department of information policy, Iranian Research Institute For Information Science and Technology (IranDoc), Tehran, Iran
Namdarian@irandoc.ac.ir

³ Master student, Department of Information Science and Knowledge, Allameh Tabatabai University
Sara20monsefi@gmail.com

Abstract

The present study was conducted with the aim of technical and legal Pre-feasibility study of using social networks in Iranian public libraries. In this research, Telos method has been used to pre-feasibility of using social networks in Iranian public libraries, focusing on its technical and legal field. In the first step, the pre-feasibility document format was developed based on library studies as well as two sessions of the nominal group. In the second step, based on the researcher's triangulation, the initial pre-feasibility document was developed. Finally, in the third step, in order to validate the initial pre-feasibility document obtained, a survey of experts was considered. In this step, semi-structured interviews were conducted with nine experts in this field, who were selected by Targeted sampling; and basic document of the Pre-feasibility study of using social networks in Iranian public libraries was finalized. Based on the findings of this research, the document of technical and legal Pre-feasibility study of using social networks in Iranian public libraries includes sections: 1 - introduction, advantages and limitations, 2- scenarios, 3- technical considerations and 4- Legal considerations. The details of these sections provide a codified set of technical and legal information on the implementation of social networks to the managers of the Iranian public libraries.

Keywords: Pre-feasibility study, Social networks, Public libraries, Technical and legal considerations, Scenarios, Advantages, Limitations

ملاحظات فنی و قانونی بکارگیری شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی ایران

حمید رضا خدمتگزار*^۱، لیلا نامداریان^۲، سارا منصفی^۳

^۱ استادیار، گروه مدیریت فناوری اطلاعات، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)، تهران، ایران
khedmatgozar@irandoc.ac.ir

^۲ استادیار، گروه سیاست اطلاعات، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)، تهران، ایران
Namdarian@irandoc.ac.ir

^۳ دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران
Sara20monsefi@gmail.com

چکیده

پژوهش حاضر با هدف پیش‌امکان‌سنجی فنی و قانونی بکارگیری شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی ایران انجام شده است. در این پژوهش، برای پیش‌امکان‌سنجی شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه عمومی از روش «تلوس» با تمرکز بر حوزه فنی و قانونی آن استفاده شده است. در گام اول قالب سند پیش‌امکان‌سنجی بر پایه مطالعات کتابخانه‌ای و نیز دو جلسه گروه اسمی تدوین، و در گام دوم، مبتنی بر سه سویه‌سازی پژوهشگر، سند پایه پیش‌امکان‌سنجی ارائه شده است. در نهایت در گام سوم به منظور اعتباریابی سند پایه پیش‌امکان‌سنجی بدست آمده، از متخصصان نظرسنجی شد. در این گام مصاحبه نیمه ساختار یافته با نه نفر از متخصصان این حوزه که به شیوه نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند انجام و متن سند پایه پیش‌امکان‌سنجی شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی نهایی شده است. بر پایه یافته‌های این پژوهش سند پایه پیش‌امکان‌سنجی فنی و قانونی شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی شامل بخش‌های ۱- معرفی، مزایا و محدودیت‌ها، ۲- سناریوها، ۳- ملاحظات فنی و ۴- ملاحظات قانونی است. جزئیات این بخش‌ها مجموعه مدونی از اطلاعات فنی و قانونی درباره بکارگیری شبکه‌های اجتماعی را در اختیار مدیران کتابخانه‌های عمومی کشور قرار می‌دهد.

کلمات کلیدی

مطالعه پیش‌امکان‌سنجی، شبکه‌های اجتماعی، کتابخانه‌های عمومی، ملاحظات فنی و قانونی، سناریوها، مزایا، محدودیت‌ها

مانند فیلم، عکس، متن فایل‌های صوتی از جمله مزایای شبکه‌های اجتماعی است.

۱- مقدمه

شبکه‌های اجتماعی فناوری‌های واسطه‌ای تعاملی هستند که ایجاد و اشتراک ایده‌های اطلاعاتی، علایق شغلی و سایر شکل‌های بیان را از طریق جوامع و شبکه‌های مجازی تسهیل می‌کنند. از اهداف استفاده از شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌ها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ارائه خدمات هشدار و همچنین انتشار اخبار جاری؛
- استفاده برای بازاریابی خدمات کتابخانه و محصولات آن؛
- ارائه به‌روزرسانی سریع به کاربران آنلاین؛
- ارائه اخبار کتابخانه و اطلاعیه مطبوعاتی؛

شبکه‌های اجتماعی به عنوان خدمات مبتنی بر وب که به افراد اجازه می‌دهد (۱) یک نمایه عمومی یا نیمه عمومی در یک سیستم محدود ایجاد کنند، (۲) با فهرستی از سایر کاربرانی را که با آنها ارتباط مشترک دارند و کسانی که توسط دیگران در داخل سیستم ایجاد شده‌اند، صحبت کنند [2]. بر پایه مطالعه «کتی»^۱ [3] سایت‌های شبکه‌های اجتماعی برنامه‌هایی هستند که به اعضای خود اجازه می‌دهند نقش‌های دوگانه‌ای را به عنوان تأمین‌کنندگان و مصرف‌کنندگان محتوا ایفا کنند. تبادل طیف گسترده‌ای از محتوای رسانه‌ای

کتابخانه در رسانه‌های اجتماعی مانند «فیس بوک»، «توییتر» و «لینکدین» است.

چنانچه از مطالعات پیشین بر می‌آید شبکه‌های اجتماعی یکی از فناوری‌های نوین اصلی دارای کاربرد در کتابخانه‌های عمومی است و باید مورد توجه قرار گیرد [1]. بنابراین مدیران برای تصمیم‌گیری درست درباره طراحی و پیاده‌سازی این نوآوری در کتابخانه‌های عمومی نیازمند اطلاعات دقیق درباره جنبه‌های مختلف فنی، قانونی، اقتصادی و عملیاتی این فناوری نوین هستند. از این رو پژوهش حاضر به منظور ارائه چنین اطلاعاتی به مدیران کتابخانه‌های عمومی، به پیش‌امکان‌سنجی شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه عمومی از دو جنبه فنی و قانونی می‌پردازد.

۲- روش‌شناسی

امکان‌سنجی یک ابزار تصمیم‌گیری مدیریتی است که قابلیت اجرای یک پروژه را ارزیابی می‌کند، تا سازمان را قادر سازد تصمیم بگیرد که آیا فکر اجرای یک پروژه را ادامه دهد یا آن را رد کند و در نتیجه از هدر رفتن منابع جلوگیری کند. تجزیه و تحلیل امکان‌سنجی راه‌های جایگزین برای ارائه خدمات پروژه را شناسایی و ارزیابی می‌کند. هر یک از گزینه‌ها را ارزیابی می‌کند تا بهترین‌ترین آنها را از نظر قابل انجام بودن، عملی بودن و برآورده ساختن الزامات قانونی مرتبط شناسایی کند [9]. یکی از روش‌هایی که به منظور امکان‌سنجی توسعه یافته است، «تولس» نام دارد.

این روش از پنج حوزه شامل: مطالعات امکان‌سنجی فنی، اقتصادی، قانونی، عملیاتی و زمان‌بندی تشکیل شده است. امکان‌سنجی فنی به این موضوع می‌پردازد که آیا سیستم را می‌توان تحت فناوری در دسترس توسعه داد یا اینکه فناوری جدیدی مورد نیاز است. امکان‌سنجی اقتصادی به در دسترس بودن بودجه برای تکمیل پروژه مربوط می‌شود. امکان‌سنجی قانونی تضمین می‌کند که سیستم پیشنهادی با توانایی شرکت در انجام مسئولیت‌های قانونی خود مغایرت نداشته باشد. امکان‌سنجی عملیاتی به سطح تناسب بین رویه‌های موجود و مهارت‌های پرسنل و الزامات عملیاتی سیستم جدید مربوط می‌شود. امکان‌سنجی زمان‌بندی به توانایی شرکت در اجرای پروژه در زمان قابل قبول مربوط می‌شود [10]. این پژوهش تنها بر دو حوزه فنی و قانونی تمرکز دارد. بر پایه چارچوب پیشنهادی «تولو»^۴ و همکاران [11] یک مطالعه امکان‌سنجی دارای سه مرحله است: ۱- مطالعه پیش‌امکان‌سنجی، ۲- مطالعه امکان‌سنجی کامل، و ۳- پیاده‌سازی. بر اساس این چارچوب، در حالی که مطالعه پیش‌امکان‌سنجی بر مروری کلی مفهوم، هدف و مزایا و معایب اجرای پروژه و گزینه‌های اولیه ممکن در حوزه‌های موضوعی آن به ویژه از نظر قانونی و فنی تمرکز دارد، در مطالعه امکان‌سنجی کامل تمامی گزینه‌ها و زوایای پروژه از حوزه‌های مختلف (شامل زوایای «تولو»^۵) مورد بررسی قرار می‌گیرد و تحلیل عمیق‌تری بر روی گزینه‌های ممکن انجام می‌شود. در مطالعات مختلف به مزایای مطالعه پیش‌امکان‌سنجی از جمله سرعت بالای انجام آن، هزینه پایین‌تر آن نسبت به مطالعه امکان‌سنجی کامل، و همچنین ایجاد دید کلی به تصمیم‌گیرندگان برای امکان یا عدم امکان هزینه و زمان بیشتر برای انجام مطالعه امکان‌سنجی کامل و سپس اجرای پروژه اشاره شده است. از محدودیت‌های

- نوسازی تصاویر کتابخانه و شهرت الکترونیکی؛ و
 - برای دستیابی به مخاطبان جدید از کاربران بالقوه [4].
- از مزایای اصلی شبکه اجتماعی در کتابخانه‌ها به موارد زیر اشاره شده است:
- برای ارتقای خدمات کتابخانه حیاتی است.
 - می‌تواند خدمات بهتری نسبت به روش‌های سنتی ارائه خدمات کتابخانه‌ها ارائه دهد.
 - شبکه اجتماعی به کاربر امکان ایجاد، اتصال، ارتباط، مشارکت، رأی دادن و به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات را می‌دهد.
 - کتابخانه‌ها را قادر می‌سازد تا با کاربران ارتباط نزدیک‌تری داشته باشند.
 - به کتابخانه‌ها کمک می‌کند تا یک شبکه مشترک با کاربر ایجاد کنند.
 - به کتابخانه‌ها کمک می‌کند تا به کاربران جدید دسترسی پیدا کنند.
 - به گروه‌های خاص از جمله جوانان و دانش‌آموزان کمک می‌کند تا از کتابخانه استفاده کنند.
 - از این طریق کاربر می‌تواند منابع کتابخانه را به راحتی شناسایی کند.
 - به اشتراک‌گذاری دانش کاربران را تسهیل می‌کند.
 - می‌تواند اطلاعات درست را خیلی سریع در اختیار کاربران قرار دهد.
 - بسیاری از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی به صورت رایگان در دسترس و قابل استفاده توسط کتابخانه‌ها هستند [4-7].
- از محدودیت‌های شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی نیز به موارد زیر اشاره شده است:

- نیاز به یادگیری تعداد زیادی از شبکه‌های اجتماعی؛
- کمبود وقت برای استفاده متخصصان کتابخانه از شبکه اجتماعی؛
- احتمال عدم رعایت حریم خصوصی و سرقت هویت؛
- عدم آگاهی کافی کارکنان در مورد عملکرد آن؛
- عدم سرمایه‌گذاری کافی برای کتابخانه‌ها برای دستیابی به این فناوری؛
- کمبود کارکنان کتابخانه برای رسیدگی به این فناوری؛
- علاقه کم کتابداران به یادگیری و استفاده از شبکه‌های اجتماعی؛
- کمبود فرصت‌های آموزشی برای کارکنان کتابخانه در این حوزه؛ و
- پهنای باند پایین اینترنت و زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات در کتابخانه [4-7].

«هاروتیا»^۶ [8] در پژوهش خود طیف وسیعی از فناوری‌ها و خدمات نوآورانه مرتبط و مفید را برای پیاده‌سازی در کتابخانه‌ها ارائه می‌دهد و بر کاربرد فناوری‌ها برای کتابخانه تمرکز دارد. یکی از فناوری‌های مورد اشاره وی شبکه‌های اجتماعی است. از نظر وی کتابخانه‌ها از شبکه‌های اجتماعی برای تحقق طیف وسیعی از اهداف استفاده می‌کنند که بیشترین آنها برای ارتقاء (مشاهده و استفاده از خدمات و منابع کتابخانه) است. کتابدار می‌تواند سمینار، کنفرانس، اطلاعات کارگاه را در شبکه‌های اجتماعی با متخصصان کتابخانه به اشتراک بگذارد و بستر بسیار خوبی برای بازاریابی رویدادهای

جدول (۱): اطلاعات جمعیت‌شناختی متخصصان مشارکت‌کننده در تدوین سند نهایی پیش‌امکان‌سنجی

ردیف	وابستگی	تخصص / مصاحبه در مورد
۱	دکتری مدیریت- مدیر رصد معاونت محتوایی مرکز ملی فضای مجازی	سناریوها و ملاحظات قانونی در همه فناوری‌ها
۲	استادیار، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، ایرانداک	مدل کسب و کار در همه فناوری‌ها
۳	استادیار، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی	برنامه کاربردی تلفن همراه
۴	کارشناس فناوری اطلاعات- نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور	شبکه اجتماعی / پیام‌رسان
۵	استادیار، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه علامه طباطبائی	دبیر علمی کنفرانس ملی کتابخانه دیجیتال
۶	معاون اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان خراسان شمالی	شبکه اجتماعی / پیام‌رسان
۷	استادیار، سیاست‌گذاری علم و فناوری، ایرانداک	سناریوهای راهبردی، قابلیت‌ها و امکانات در همه فناوری‌ها
۸	استادیار، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شیراز	کتابخانه دیجیتال - برنامه کاربردی تلفن همراه
۹	استادیار، مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه میبد	شبکه اجتماعی / پیام‌رسان - مدل کسب و کار

پیش‌امکان‌سنجی نیز به دقت و عمق کم آن نسبت به مطالعه امکان‌سنجی کامل اشاره شده است [12,13]. با توجه به توضیحات اشاره شده بالا، به منظور مطالعه امکان‌سنجی، اولین مرحله مطالعه، پیش‌امکان‌سنجی فنی و قانونی است. این پژوهش بر روی مرحله اول یعنی پیش‌امکان‌سنجی شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی تمرکز دارد و گام‌های اصلی آن به شرح زیر است:

۱- تدوین قالب سند پیش‌امکان‌سنجی توسط تیم پژوهش مبتنی بر دو جلسه گروه اسمی.

بر پایه نتیجه این جلسات، قالبی به شرح بخش‌های زیر برای انجام مطالعه امکان‌سنجی فنی و قانونی تدوین و نهایی شد:

- معرفی، مزایا و محدودیت‌ها
- سناریوها
- ملاحظات فنی (در صورت امکان حاوی بخش‌های زیر بنا به مورد)
 - ◀ سناریوی فنی
 - ◀ بهین تجربه‌ها
 - ◀ قابلیت‌ها و امکانات
- ملاحظات قانونی

۲- تدوین سند پایه پیش‌امکان‌سنجی

در این مرحله، ابتدا دو پژوهشگر به طور موازی با استفاده از دو روش مطالعه کتابخانه‌ای و بررسی بهین تجربه‌ها، اقدام به تدوین سند اولیه پیش‌امکان‌سنجی شبکه‌های اجتماعی بر پایه قالب بدست آمده از مرحله قبل کردند. سپس به منظور ارتقای اعتبار سند و مبتنی بر سه‌سویه‌سازی پژوهشگر، جلسه مشترکی با حضور این دو پژوهشگر و یک پژوهشگر بی‌طرف دیگر برگزار شد و ضمن مرور مطالب بخش‌های مختلف دو سند، بر پایه نظر حداکثری پژوهشگران، سند پایه امکان‌سنجی تدوین شد.

۳- اعتباریابی و تدوین سند نهایی پیش‌امکان‌سنجی

در مرحله سوم، به منظور اعتباریابی سند پایه پیش‌امکان‌سنجی بدست آمده، از متخصصان نظرسنجی شد. بدین منظور با همکاری نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، فهرستی شامل نه متخصص تدوین شده و جلسه مصاحبه نیمه‌ساختاریافته‌ای با هر کدام از آنها برگزار شد (چهار نفر را نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور معرفی و پنج نفر دیگر را تیم پژوهش انتخاب کردند). اطلاعات جمعیت‌شناختی این نفرات به شرح جدول (۱) است.

به منظور برگزاری جلسات مصاحبه، ابتدا ضمن معرفی اهداف مصاحبه، از قبل اسناد پایه پیش‌امکان‌سنجی در اختیار افراد قرار گرفت. سپس در قالب ابزار مصاحبه نیمه‌ساختاریافته، در زمان برگزاری جلسات سوالات پرسیده شده و نظرات متخصصان ثبت شد و منابع مکمل معرفی شده آنها نیز دریافت شد. در انتها نیز نظرات و منابع مکمل معرفی شده متخصصان پس از تحلیل، پیاده‌سازی و در ارتقای سند مورد استفاده قرار گرفت. خروجی این گام سند نهایی مطالعه پیش‌امکان‌سنجی فنی و قانونی برای شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی است.

۳- یافته‌ها

۳-۱- معرفی مزایا و محدودیت‌ها

مزایا

- ارتقای خدمات کتابخانه؛
- دادن امکان ایجاد، اتصال، ارتباط، مشارکت، رأی دادن و به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات به کاربر؛
- توانمندسازی کتابخانه در ارتباط نزدیک‌تر با کاربران؛
- کمک به کتابخانه‌ها برای ایجاد یک شبکه مشترک با کاربر؛
- کمک به کتابخانه‌ها در دسترسی به کاربران جدید؛
- کمک به گروه‌های خاص نظیر جوانان و دانش‌آموزان در استفاده از کتابخانه؛
- راحتی کاربر در شناسایی منابع کتابخانه؛
- تسهیل به اشتراک‌گذاری دانش کاربران؛
- تسریع دسترسی کاربران به اطلاعات درست؛
- دسترسی رایگان کتابخانه‌ها به ابزارهای شبکه‌های اجتماعی.

محدودیت‌ها

- نیاز به یادگیری تعداد زیادی از شبکه‌های اجتماعی و علاقه کم کتابداران به یادگیری آن‌ها؛
- کمبود وقت برای استفاده متخصصان کتابخانه از شبکه اجتماعی؛
- احتمال عدم رعایت حریم خصوصی و سرقت هویت؛
- عدم سرمایه کافی برای کتابخانه‌ها برای دستیابی به این فناوری؛
- کمبود فرصت‌های آموزشی برای کارکنان کتابخانه در این حوزه؛
- پهنای باند پایین اینترنت در کتابخانه .

۳-۳- ملاحظات فنی و عملیاتی

۳-۳-۱- سناریوهای فنی

در انطباق با سناریو کلی شبکه ارزش منتخب برای بکارگیری شبکه‌های اجتماعی، بر اساس بررسی انجام شده و نظر متخصصان، دو سناریو فنی را می‌توان برای بکارگیری شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی کشور در نظر گرفت:

۱- طراحی و پیاده‌سازی شبکه اجتماعی اختصاصی کتابخانه‌های عمومی کشور

این سناریو دارای ملاحظات به شرح زیر است:

- ملاحظات فنی پیچیده و تخصص بالای مورد نیاز؛
- محدود کردن کاربران شبکه به ذینفعان کتابخانه‌های عمومی و کاهش جذابیت برای مخاطبات بالقوه؛
- منابع مالی و انسانی زیاد اجرای سناریو؛
- عدم توسعه‌یافتگی دانش فنی و زیرساختی شبکه‌های اجتماعی در کشور، به شکلی که نمونه‌های موجود شبکه‌های اجتماعی عمومی از اقبال کمی برخوردار بوده و نمونه‌های موفق شبکه‌های اجتماعی اختصاصی کمی وجود دارد؛ و
- احتمال ثبات پایین فنی، اجرایی و مالی در مقایسه با شبکه‌های اجتماعی موجود مجاز.

۲- بکارگیری شبکه‌های اجتماعی موجود مجاز در کشور

این سناریو دارای ملاحظات به شرح زیر است:

- ملاحظات قانونی در بکارگیری شبکه‌های اجتماعی موجود و مجاز در کشور؛
- کنترل محدود شده بر روی داده‌های تولید شده در این شبکه‌های اجتماعی؛
- وابستگی خدمات بر بستر شبکه اجتماعی به امکانات و قابلیت‌های پلتفرم شبکه اجتماعی منتخب.

بر اساس تحلیل انجام شده توسط متخصصان، سناریو دوم سناریو فنی برگزیده شد. از نظر متخصصان در اجرای این سناریو ملاحظات زیادی باید مورد توجه قرار گیرد. در همین راستا، «آروم‌گام» و «راتیناساپاتی» [7] دو مورد زیر را به عنوان چالش‌های اصلی بکارگیری شبکه‌های اجتماعی موجود در کتابخانه‌ها معرفی کرده است:

- مسائل مربوط به حریم خصوصی: عدم محافظت از حریم خصوصی بر زمانی که کاربران اجازه نظرات باز را می‌دهند تأثیر می‌گذارد. از آنجایی که شبکه اجتماعی در حالت نمایش عمومی استفاده می‌شود، کتابخانه باید در نوشتن نظرات و پاسخ دادن بسیار محتاط باشد.
- خطمشی اجرایی: کتابخانه‌ها باید در هنگام استفاده از شبکه اجتماعی بیشتر بر روی خطمشی‌های اجرایی تمرکز کنند. کتابخانه‌ها باید در مدیریت پاسخ‌های کاربران و ارائه دستورالعمل‌ها شفاف باشند. کتابخانه‌ها می‌توانند از برنامه‌ها برای تبلیغ رویدادها یا خدمات کتابخانه استفاده کنند، اما نمی‌توانند آن‌طور که می‌خواهند سفارشی‌سازی شوند.

۳-۲- سناریوها

ادراک مشتری از محصول یا خدمتی که دریافت کرده و ارزیابی کلی وی از آن را ارزش ادراک شده می‌نامند [14]. در واقع همه شرکت‌ها، سازمان‌ها و سیستم‌ها به دنبال خلق ارزش ادراک شده برای مشتریان خود هستند. به طور کلی زنجیره ارزش^۵، فروشگاه ارزش^۶ و شبکه ارزش^۷ از جمله پیکربندی‌های ارزش متداول هستند که در آنها راه‌های ارزش‌آفرینی برای مشتریان توصیف می‌شود [15-17]. این پیکربندی‌ها را می‌توان به عنوان سناریوهای کلی در نظر گرفت. در جدول (۲) این پیکربندی‌های ارزش به عنوان سناریوهای کسب‌وکاری با هم مقایسه شده‌اند.

در تحلیل مبتنی بر نظر متخصصان، همگی اتفاق نظر داشتند که پیکربندی غالب شبکه‌های اجتماعی، شبکه ارزش است. در پیکربندی شبکه ارزش، یک سیستم در مفهومی کلی آن به مانند شبکه‌ای عمل می‌کند که با توسعه خدمات و زیرساخت شبکه‌ای، به برقراری ارتباط میان مشتریان و کاربران و ارزش‌آفرینی می‌پردازد. در این پیکربندی ثروت، محصول و خدمت توزیع می‌شود، فعالیت‌ها به صورت موازی انجام می‌شوند، و مشارکت‌کنندگان می‌توانند در جاهایی مشتری و در جاهای دیگر تأمین‌کننده باشند. در این ساختار ارزش‌آفرینی، ۱- تعداد و ترکیب مشتریان و ۲- نقاط دسترسی به شبکه از اهمیت بالایی برخوردار است. به بیان دیگر در این ساختار، مشتریان و ارتباطات بیشتر، ارزش بیشتری را تولید می‌کند. از فعالیت‌های اصلی در این پیکربندی ارزش می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- توسعه شبکه از طریق بازاریابی و جذب مشتریان جدید و افزایش ارزش برای هر دو مشتریان موجود و جدید؛
 - توسعه خدمات جدید و اصلاح خدمات موجود؛
 - توسعه زیرساخت‌هایی که خدمات مشتریان را کارا تر و بهره‌ورتر کند (مانند سیستم امنیت اطلاعات) [15,17]
- بر این اساس، در حوزه بکارگیری شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی، باید سناریو شبکه ارزش به عنوان سناریوی منتخب با توجه به ملاحظات زیر مدنظر قرار گیرد:

- تعداد بالای کاربران از گروه‌های ذینفعی مختلف
- بازطراحی و به‌روزرسانی خدمات کتابخانه‌های عمومی در شبکه اجتماعی
- بکارگیری یا طراحی شبکه اجتماعی که از طریق آن بتوان به بهترین نحو خدمات کتابخانه را به کاربران بالفعل و بالقوه ارائه داد.

جدول (۲). مقایسه ساختارهای پایه پیکربندی ارزش [15]

	زنجیره ارزش	فروشگاه ارزش	شبکه ارزش
خلق ارزش	تبدیل ورودی به خروجی	حل مشکلات خریداران و مصرف‌کنندگان	ارتباط خریداران و سرویس‌دهندگان به هم
شکل کار	تولید متوالی	حل مشکلات چرخشی و یکپارچه	رصد و ارتباط دائمی
سیستم‌های اطلاعاتی	کارا تر کردن تولید	ایجاد ارزش افزوده برای کار دانشی	ارزش اصلی با استفاده از زیرساخت IT
مثال	کارخانه تولید کاغذ	شرکت حقوقی	شرکت مخابراتی

۳-۳-۳- قابلیت‌ها و امکانات

بر پایه نظرات «آروموگام» و «راتیناساباپاتی» [7] و «چن»^۸ و همکاریانش [18] به طور کلی تعاملات کتابخانه‌ها در شبکه‌های اجتماعی را در چهار حوزه به شرح جدول (۴) می‌توان دسته‌بندی کرد.

نخست، کتابخانه‌ها با بهره‌برداری از منابع اطلاعاتی و متخصصان خود، دانش را ایجاد می‌کنند و آن را با جوامع به اشتراک می‌گذارند. اشتراک دانش جنبه مهمی برای کتابخانه‌ها در استفاده از شبکه‌های اجتماعی است، زیرا

جدول (۳): فهرستی از تجربه کتابخانه‌های عمومی در استفاده از

شبکه‌های اجتماعی

ردیف	نام کتابخانه	کشور	نام شبکه / پیام‌رسان
۱	کتابخانه عمومی بیرمنگهام	انگلستان	فلیکر، فیسبوک، توئیتر، یوتوب، لیندکدین، پرینترست
۲	کتابخانه عمومی چتھام	انگلستان	توئیتر، فیس بوک، اینستاگرام
۳	کتابخانه عمومی میلان	ایتالیا	توئیتر، اینستاگرام، فیسبوک
۴	کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور	ایران	اینستاگرام، بله، ایتا
۵	کتابخانه ایالت بادن	آلمان	توئیتر، فیس بوک، یوتوب، اینستاگرام، واتساپ
۶	کتابخانه عمومی اوماها	آمریکا	فلیکر، فیسبوک، توئیتر، یوتوب، لیندکدین، پرینترست (خط مشی رسانه اجتماعی)
۷	کتابخانه عمومی پرینستون	آمریکا	توئیتر، فیس بوک، اینستاگرام
۸	کتابخانه عمومی ریچ‌موند هیل	آمریکا	توئیتر، فیس بوک، یوتوب، اینستاگرام، لیندکدین
۹	کتابخانه عمومی لس آنجلس	آمریکا	اینستاگرام، فیسبوک، توئیتر
۱۰	کتابخانه عمومی لیون	فرانسه	توئیتر، فیس بوک، یوتوب، اینستاگرام، پرینترست
۱۱	کتابخانه عمومی اتاوا	کانادا	توئیتر، اینستاگرام، فیسبوک، یوتوب (خط مشی رسانه اجتماعی) ^۹
۱۲	کتابخانه عمومی تورنتو	کانادا	فیسبوک، توئیتر، اینستاگرام، یوتوب (خط مشی رسانه اجتماعی و آنلاین)

جدول (۴): حوزه‌های استفاده کتابخانه‌ها از شبکه‌های اجتماعی

ردیف	حوزه	تعریف
۱	اشتراک دانش	کتابداران یا کاربران منابع اطلاعاتی را با دیگران به اشتراک می‌گذارند
۲	انتشار اطلاعات	به روز رسانی اخبار و اطلاعیه‌های کتابخانه‌ها
۳	ارتباط	به شکل فردی، گفتگوهایی که بین کتابداران و کاربران یا بین کاربران اتفاق می‌افتد
۴	جمع‌آوری دانش	جمع‌آوری اطلاعات از کاربران فردی برای بهبود

در یک جمع‌بندی از منابع و نظر متخصصان، ملاحظاتی که می‌تواند در اجرای این سناریو مورد توجه قرار گیرد به شرح زیر است:

- ایجاد یک واحد متمرکز رصد شبکه‌های اجتماعی در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور برای رصد و مدیریت فعالیت شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی
- تدوین ضوابط و مقررات بکارگیری شبکه‌های اجتماعی توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در حوزه‌های مختلف از جمله موارد زیر:

- ✓ تدوین و ابلاغ خط‌مشی شبکه‌های اجتماعی؛
- ✓ شبکه‌های اجتماعی مجاز برای استفاده؛
- ✓ ملاحظات امنیتی، حریم خصوصی و حقوق مالکیت معنوی؛
- ✓ ملاحظات پیوند/یکپارچگی/برهم‌کنشی با زیرساخت‌های دیگر (مانند نحوه ارجاع در وب سایت، برنامه کاربردی تلفن همراه، یکپارچگی خدمت در شبکه اجتماعی با دیگر زیرساخت‌های خدمت‌رسان)؛
- ✓ ملاحظات بکارگیری بات‌ها و ربات‌ها؛
- ✓ فعالیت‌های مجاز قابل انجام در شبکه‌های اجتماعی توسط کتابخانه‌های عمومی، حداقل در بخش‌های زیر:
 - ◀ اقدامات تبلیغاتی و درآمدزایی؛
 - ◀ فهرست خدمات قابل ارائه در قالب شبکه‌های اجتماعی؛
 - ◀ بهبود مستمر (پیشنهاد) ارائه خدمات نوآورانه در قالب شبکه‌های اجتماعی؛
- مدیریت بحران (مشکلات و رخداد‌های غیرقابل پیش‌بینی و نحوه مدیریت آن برای تداوم خدمت‌رسانی)؛
- مدیریت تغییر (انواع راهکارهای تغییر از خدمات کتابخانه عمومی سنتی به خدمات بر بستر شبکه اجتماعی)؛
- مدیریت آموزشی (برنامه مشخص برای آموزش ذینفعان کتابخانه عمومی برای بکارگیری شبکه‌های اجتماعی).

۳-۳-۲- بهین تجربه‌ها

فهرستی از کتابخانه‌های عمومی در سطح بین‌المللی که به شکل فعال از شبکه‌های اجتماعی استفاده می‌کنند، به شرح جدول (۳) ارائه شده است. همچنین در سطح کشور کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور که از شبکه‌های اجتماعی استفاده می‌کنند در قالب سامانه سامان نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور قابل دسترسی است که این جدول اشاره شده است.

در تحلیل عمیق‌تر، مهم‌ترین شبکه‌های اجتماعی که در بررسی انجام شده از منابع کتابخانه‌ای و همچنین بهین تجربه‌ها در سطح بین‌المللی، در کتابخانه‌های عمومی مورد استفاده قرار گرفته‌اند عبارتند از: فیس‌بوک، یوتوب، لیندکدین، اینستاگرام، توئیتر، واتساپ. قابل توجه است که دسترسی به برخی از این شبکه‌ها در ایران مسدود شده است که استفاده از موارد مشابه آن در ایران می‌تواند مورد توجه قرار گیرد (به طور مثال آپارات به جای یوتوب در ایران).

اجتماعی برای کتابدار پیام ارسال کند. او حتی می‌تواند از طریق هر یک از شبکه‌های اجتماعی، تماس صوتی یا تصویری برقرار کند.

- برنامه‌های آموزش کاربر: این خدمت می‌تواند به صورت مجازی در شبکه‌های اجتماعی برای دسترسی کاربران قرار داده شود. این امر موجب صرفه‌جویی در سازماندهی برنامه‌های آشناسازی و آموزشی در فضای فیزیکی کتابخانه توسط کتابداران می‌شود.
- بازاریابی خدمات کتابخانه: بازاریابی خدمات کتابخانه نیز از طریق استفاده از پلتفرم‌های شبکه‌های اجتماعی آسان می‌شود. تصویری از امکانات کتابخانه، بخش‌های مختلف، منابع موجود و افراد حرفه‌ای را می‌توان در شبکه اجتماعی قرار داد. این باعث تشویق کاربران بی‌میل کتابخانه برای استفاده از خدمات آن خواهد شد. استفاده از تبلیغات مرتبط با کتابخانه‌ها مانند کتاب‌های جدید منتشر شده یا پلتفرم‌های کتابخوان آنلاین می‌تواند در این شبکه‌ها معنادار باشد.
- انتشار گزینشی اطلاعات: خدمات کتابخانه‌ای تخصصی می‌تواند از طریق استفاده از پلتفرم‌هایی مانند لینکدین نیز افزایش یابد. این به این دلیل است که لینکدین حوزه تخصصی کاربر را در بر می‌گیرد و این به کتابدار اجازه می‌دهد منابعی را که به نفع مشتریان است منبع‌یابی کند. در یک جمع‌بندی عملیاتی، بر پایه نظر تکمیلی متخصصان بر روی منابع کتابخانه‌ای مورد بررسی، محتواهایی که کتابخانه‌های عمومی می‌توانند به شکل موثر در شبکه‌های اجتماعی ارائه دهند، در ۱۰ حوزه زیر می‌توان دسته‌بندی کرد:

- رویدادها: سمینارها، سخنرانی‌ها، و مسابقات؛
- خدمات: به‌روزرسانی خدمات کتابخانه، تحویل مدارک؛
- اماکن و ساختمان‌ها: به‌روزرسانی، تغییرات؛
- مجموعه‌ها یا منابع: پیام‌های مربوط به مجموعه‌های کتابخانه، مانند به‌روزرسانی و ترویج الکترونیک یا مجموعه‌های چاپی، دسترسی به پایگاه‌های داده، سایر منابع تحقیقاتی؛
- وبسایت‌ها: به‌روزرسانی سایت‌ها، وبلاگ‌ها، مخازن؛
- کتابداران: معرفی کارکنان جدید کتابخانه، اخبار در مورد کتابداران، آگهی‌های استخدامی؛
- پروژه‌های کتابخانه‌ای: جدید و موجود؛
- داوطلبانه، کارآموزی، بورسیه تحصیلی: پیشنهادات برای کارآموزی، برنامه‌های کمک هزینه تحصیلی؛
- ارتقاء: پیام‌های مربوط به حضور کتابخانه‌ها در شبکه اجتماعی، جذب کاربران جدید؛
- ارتباط و کمک: امکان ارتباط مجازی مستقیم بین کتابدار و اعضا و مشاوره
- فیلم و تصاویر: ارسال مطالب و تصاویر ویدئویی مرتبط با کتابخانه، منابع و فعالیت‌ها

۳-۴- ملاحظات قانونی

ملاحظات قانونی که در بکارگیری شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی کشور باید مدنظر قرار گیرد به شرح جدول (۵) هستند.

کتابخانه‌ها نقش مهمی در اشتراک دانش دارند. کتابخانه‌ها با پشتوانه رسانه‌های خود عمل می‌کنند، منابع سازمان‌یافته را در پلت‌فرم‌های شبکه‌های اجتماعی فراهم می‌کنند، مشارکت کاربران را تحریک می‌کنند و پویایی اشتراک‌گذاری دانش را برآورده می‌کنند. به طور مثال فیس‌بوک و توییتر توسط کتابخانه‌ها برای ایجاد شبکه‌های آکادمیک به کار می‌روند که تبادل دانش را تسریع می‌کنند.

دوم انتشار اطلاعات به کاربران یک عملکرد حیاتی از فناوری وب ۲.۰ است و وزن آن در اندازه‌گیری اثربخشی شبکه‌های اجتماعی کتابخانه‌ها با اشتراک دانش قابل مقایسه است. بیشتر اطلاعاتی که از طریق شبکه‌های اجتماعی منتشر می‌شود در مورد کسب‌وکار در کتابخانه‌ها است. به طور مثال کتابخانه‌ها در توییتر اطلاعیه‌هایی از جمله منابع، کارگاه‌ها و دوره‌ها را اعلام می‌کنند. سبک مختصر متن در شبکه‌های اجتماعی تأثیر اضافه بار اطلاعات را کاهش می‌دهد و این کانال را برای انتشار اطلاعات عالی می‌کند.

سوم ارتباطات، از جمله گفتگوها و نظرات، یکی از مهم‌ترین زمینه‌ها در اندازه‌گیری اثربخشی شبکه‌های اجتماعی است. از سوی دیگر به دلیل قالب مختصر و لحن‌های غیررسمی، شبکه‌های اجتماعی بیشتر از سایر فناوری‌های شبکه‌های غیراجتماعی وب ۲، مانند وبلاگ‌ها و ویکی‌ها، باعث ایجاد تعامل بین کاربران می‌شود. شبکه‌های اجتماعی می‌تواند ارتباطات را در کمیت ارتقا دهد و ممکن است کیفیت را بهبود بخشد. با این حال، رسیدن به پاسخ از کاربران در شبکه‌های عمومی به آسانی محافل اجتماعی شخصی نیست.

چهارم، شبکه‌های اجتماعی در جمع‌آوری دانشی خوب هستند که در تحقیقات علوم اجتماعی برای جمع‌آوری دانش حرفه‌ای و پاسخ‌ها از موضوعات تحقیقاتی استفاده می‌شوند. شبکه‌های اجتماعی با میلیون‌ها کاربر فرصت‌هایی را برای کتابخانه‌ها فراهم می‌کند تا به جوامع دسترسی پیدا کنند و دانش را از تعامل بین کتابداران و کاربران جمع‌آوری کنند. کاربران می‌توانند با مشارکت دانش خود از طریق شبکه آنلاین به ایجاد خدمات کتابخانه‌ای جدید کمک کنند.

مبتنی بر پژوهش «ایدیگین-اوسه»^۹ و همکارانش [19]، راه‌های اصلی که می‌توان از شبکه‌های اجتماعی موجود به منظور بهبود خدمات کتابخانه‌های عمومی استفاده کرد عبارتند از:

- خدمات مرجع: از طریق استفاده از شبکه‌های اجتماعی کاربر می‌تواند مستقیماً به کتابدار مرجع دسترسی داشته باشد و سؤالات خود را بپرسد و مطمئناً بلافاصله یا تقریباً بلافاصله پاسخ دریافت کند. پاسخ به پرسش‌ها همچنین می‌تواند از طریق پاسخ‌های صوتی غنی‌تر شود. پلتفرم‌های دارای قابلیت ارتباط مستقیم ویدئوی شبکه‌های اجتماعی حتی می‌تواند به کاربر و کتابدار این فرصت را بدهد که با دیدن یکدیگر و بدون آمدن به کتابخانه بهتر با یکدیگر تعامل داشته باشند.
- خدمات آگاهی جاری: استفاده از شبکه‌های اجتماعی باعث سهولت در روند انجام خدمات آگاهی جاری می‌شود. متخصصان کتابخانه می‌توانند به سادگی اطلاعات مربوط به تازه واردان، منابع الکترونیکی و منابع آنلاین موجود در کتابخانه را در سایت‌ها قرار دهند.

• امانت: در جنبه رزرو و تمدید امانت، کاربر کتابخانه به جای مراجعه به ساختمان فیزیکی کتابخانه، می‌تواند از طریق راحت‌ترین شبکه

است. در هر کدام از بخش مذکور ملاحظات فنی مربوطه مطابق بخش یافته‌های پژوهش، ارائه شد.

پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده بر پایه سایر حوزه‌های تلوس، نظیر جنبه عملیاتی، جنبه اقتصادی، و نیز زمانبندی نیز کار پیش‌امکان‌سنجی بکارگیری شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه عمومی نیز انجام شود. همچنین مطابق با مراحل پیشنهادی «اوتو و همکاران» [11]، به منظور دستیابی به یک سند جامع امکان‌سنجی افزون بر پیش‌امکان‌سنجی، مرحله امکان‌سنجی کامل و نیز پیاده‌سازی نیز لازم است. از این رو انجام این کارها به عنوان پیشنهادی برای پژوهش‌های آتی در زمینه شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی توصیه می‌شود.

مراجع

- [۱] خدمتگزار حمیدرضا، منصفی‌گهر، سارا، علیپور حافظی، مهدی، ارشادی، محمدجواد، مومنی، عصمت، "شناسایی و اولویت‌بندی فناوری‌های نوین در مدیریت کتابخانه‌های عمومی ایران"، حقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۷ (۴)، ۶۱۱-۶۵۰.
- [2] Boyd, D. M., & Ellison, N. B., "Social network sites: Definition, history, and scholarship", *Journal of computer - mediated Communication*, Vol.13, No. 1, (1), pp.210-230, 2007.
- [3] Canty, N., "Social media in libraries: it's like, complicated", *Alexandria*, Vol. 23, No. 2, pp.41-54, 2012.
- [4] Bankar, N.R., "Role of Social Networking Sites in Libraries", *Knowledge Librarian*, Vol.4, No. 5, pp.16-20, 2017.
- [5] Pradhan, B., & Pradhan, A., "Social Networking (SN) and its Applications in Libraries", *International Journal of Next Generation Library and Technologies*, Vol. 2, No. 2, pp.1-9, 2016.
- [6] Surwade, Y. P., Jagtap, S. W., & Kour, M., "Social Networking: a Good platform for libraries and Librarians", *International Journal of Multidisciplinary Research and Modern Education*, Vol.1, No. 2, pp. 237-241, 2015.
- [7] Arumugam, J., & Rathinasabapathy, G., "Social networking sites: a boon for libraries", *Asian Journal of Library and Information Science*, Vol. 5, No. (3-4), pp. 24-27, 2015.
- [8] Jharotia, A. K. (2018) Innovative technologies and services in libraries: an overview. In K.P. Bhardwaj (Ed.), *Innovative Research in Library and Information Science* (pp. 45-63). New Delhi: Ess Ess Publications.
- [9] Ssegawa, J. K., & Muzinda, M., "Feasibility Assessment Framework (FAF): A Systematic and Objective Approach for Assessing the Viability of a Project". *Procedia Computer Science*, Vol. 181, pp.377-385, 2021.
- [10] Christianto, P. A., Restyandito, E. B. S., & Reza, M., "Feasibility Analysis of E-Label Batik Application as a Model of Batik Protection in Pekalongan City", *Proceedings of The 8th Engineering International Conference, Universitas Negeri Semarang Concept and Application of Green Technology Semarang, India*, 2019.
- [11] Otoo, M., Drechsel, P., Danso, G., Gebrezgabher, S., Rao, K., & Madurangi, G. (2016). Testing the implementation potential of resource recovery and reuse business models:

جدول (۵): فهرست قوانین و مقررات برای بکارگیری شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی

ردیف	نام قانون	توضیحات
۱	سند سیاست‌ها و اقدامات حمایت از پیام‌رسان‌های داخلی	شورای عالی فضای مجازی
۲	طرح سامان‌دهی پیام‌رسان‌های اجتماعی	مجلس شورای اسلامی
۳	دستورالعمل ساماندهی بات ها/ ربات ها در فضای مجازی	شورای عالی فضای مجازی
۴	بخشنامه ممنوعیت استفاده از نرم‌افزارهای پیام‌رسان خارجی	ریاست جمهوری - مرکز افتا
۵	بخشنامه ممنوعیت استفاده از نرم‌افزارهای پیام‌رسان خارجی در امور اداری	ریاست جمهوری - مرکز افتا
۶	قانون تأسیس و نحوه اداره کتابخانه‌های عمومی کشور	شرح وظایف، تأمین مالی
۷	آیین‌نامه اجرایی قانون تأسیس و نحوه اداره کتابخانه‌های عمومی کشور	نحوه اداره، بودجه
۸	قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات مصوب ۱۳۸۷، ۱۱، ۰۶ با اصلاحات و الحاقات بعدی	-
۹	قوانین حق مالکیت و کپی رایت اپلیکیشن موبایل	گوگل پلی اپ استور بازار
۱۰	آیین‌نامه اجرایی چگونگی صدور مجوز و نحوه نظارت بر فعالیت افراد صنفی در فضای مجازی و بازاریابی شبکه ای (موضوع مواد ۲، ۱۲ و تبصره ماده ۸۷ قانون نظام صنفی)	نماد الکترونیکی
۱۱	دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی	نماد الکترونیکی
۱۲	قانون حمایت حقوق مؤلفان و مصنفان و هنرمندان	-
۱۳	قانون ترجمه و تکثیر کتب و نشریات و آثار صوتی	-
۱۱	آیین‌نامه مالی، محاسباتی و معاملاتی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور	در ارتباط قراردادی بین نهاد و مجربان

در یک ارزیابی کلی باید گفت باید در بکارگیری شبکه‌های اجتماعی عمومی، حدود مجوزهای آن شبکه‌ها و نحوه برخورد با تخلفات آنها به دقت مورد بررسی و تأیید قرار گیرد. همچنین در بکارگیری شبکه‌های اجتماعی، بخشنامه‌های مرکز افتا ریاست جمهوری در ممنوعیت استفاده از پیام‌رسان‌های خارجی به ویژه در امور اداری باید مورد توجه ویژه قرار گیرد. در صورت توجه به این موارد به نظر می‌رسد مانع قانونی برای بکارگیری پیام‌رسان‌های داخلی (و پیام‌رسان‌های خارجی در امور غیراداری) در کتابخانه‌های عمومی کشور وجود ندارد.

۴- نتیجه‌گیری

این پژوهش که بر پیش‌امکان‌سنجی فنی و قانونی بکارگیری شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی تمرکز داشت، تلاش کرد تا با استفاده از مطالعات پیشین، مصاحبه با خبرگان این حوزه و نیز بهین‌تجربه‌های کشورهای مختلف یک سند حاوی ملاحظات مهم و ارزشمندی شامل مفهوم، هدف و مزایا و معایب شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه عمومی و گزینه‌های اولیه ممکن آن از نظر قانونی و فنی ارائه کند. سند پیش‌امکان‌سنجی فنی و قانونی شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی شامل اجزای کلیدی شامل معرفی، مزایا و محدودیت‌ها، سناریوها، ملاحظات فنی (شامل سناریوهای فنی، بهین‌تجربه‌ها، قابلیت‌ها و امکانات) و ملاحظات قانونی

- from baseline surveys to feasibility studies and business plans (Vol. 10), IWMI, 2016.
- [12] Abraham, A., Project planning and management: an aspect of development, diplom. de, 2014.
- [13] Gonçalves, J. A., dos Santos, T. C., Neves-Junior, W. F., Haddad, C. M., & Bueno, C. C., "Feasibility study of using epitaxial silicon diodes for clinical electron and photon beams dosimetry", In 2011 IEEE Nuclear Science Symposium Conference Record (pp. 228-232), IEEE, 2011.
- [14] Zeithaml, V. A., "Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence", Journal of marketing, Vol. 52, No. 3, pp.2-22, 1988.
- [15] Chew, E. K., & Gottschalk. P., Information Technology Strategy and Management: Best Practices, Hershey, PA: IGI Global, 2009.
- [16] Afuah, A., & Christopher L. T., Internet business models and strategies: Text and cases, McGraw-Hill Higher Education, 2001.
- [17] Stabell, C. B., & Fjeldstad, Ø. D., "Configuring value for competitive advantage: on chains, shops, and networks", Strategic management journal, Vol. 19, No. 5, pp. 413-437, 1998.
- [18] Chen, D. Y. T., Chu, S. K. W., & Xu, S. Q., "How do libraries use social networking sites to interact with users", Proceedings of the American Society for Information Science and Technology, Vol. 49, No. 1, pp.1-10, 2012.
- [19] Idiegbeyan-Ose, J., Ifijeh, G., Segun-Adeniran, C. D., Fagbohun, M., & Esse, U. C., "Library professionals and social network sites: Use, relevance and challenges from university libraries in Ogun State, Nigeria", DESIDOC Journal of Library & Information Technology, Vol. 36, No. 6, pp.417-423, 2016.

زیر نویس ها

¹ Canty

² Jharotia

³ TELOS: Technical, Economic, Legal, Operational, Schedule

⁴ Ottoo

⁵ Value Chain

⁶ Value Shop

⁷ Value Network

⁸ Chen

⁹ Idiegbeyan-ose