



## بررسی میزان همسویی و تناسب منابع و خدمات الکترونیکی با نیاز کاربران در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

مژگان موسویان

کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کارشناس مسئول بخش سمعی و بصری، رایانامه: mg.mousavian@gmail.com

حمید قاضی زاده خلیفه

عضو هیئت علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور، رایانامه: iranlib1393@gmail.com

### چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر بررسی میزان همسویی و تناسب منابع و خدمات الکترونیکی با نیاز کاربران در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی است.

روش: روش انجام پژوهش توصیفی - پیمایشی است. جامعه مورد بررسی کاربران و مراجعان بخش منابع الکترونیکی (سمعی و بصری)، کتابخانه جامع الکترونیکی و کتابخانه دیجیتال و کتابخانه‌های تخصصی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مراکز اسناد آستان قدس رضوی است که به صورت تصادفی انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسشنامه محقق ساخته و مصاحبه است. جهت توصیف داده‌ها و مشاهدات پس از گردآوری، بازبینی و ورود اطلاعات از نرم‌افزار اس پی اس اس و از روش‌های آمار توصیفی استفاده شد. روایی صوری پرسش‌نامه با استفاده از نظرها و پیشنهادهای استادان و کارشناسان امر، مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسش‌نامه نیز بر اساس آزمون آلفای کرونباخ، برای ۳۵ سؤال ۰/۹۸۵ به دست آمد که نشان‌دهنده هماهنگی درونی قابل قبول میان پرسش‌های پرسش‌نامه است.

یافته‌ها: میزان آشنایی کاربران با خدمات الکترونیکی کتابخانه مرکزی، متوسط و فراوانی کاربران مرد بیش از خانم‌ها و در مقطع کارشناسی ارشد و بالاتر است. بیش از ۶۰ درصد کاربران از طریق مراجعه مستقیم به کتابخانه، با خدمات و منابع الکترونیکی آشنا شده‌اند. میزان استفاده از منابع و خدمات الکترونیکی بخش سمعی و بصری رتبه اول؛ کتابخانه جامع الکترونیکی رتبه دوم؛ کتابخانه دیجیتال رتبه سوم و کتابخانه‌های تخصصی رتبه چهارم است. میزان استفاده کاربران از منابع الکترونیکی به صورت امانی و از بخش سمعی و بصری رتبه اول؛ استفاده از کتاب‌های الکترونیکی و دریافت مقاله از پایگاه‌ها در رتبه دوم؛ و منابع و خدمات کتابخانه دیجیتال در رتبه سوم قرار دارند. بیشترین میزان تناسب خدمات الکترونیکی با نیاز کاربران در بخش سمعی و بصری و کمترین میزان تناسب، در کتابخانه دیجیتال است. بیشترین میزان رضایت کاربران از خدمات الکترونیکی در بخش سمعی و بصری و کمترین میزان رضایت در کتابخانه دیجیتال است. نتایج نهایی پژوهش حاکی از آن است که باید در بحث اطلاع‌رسانی و آگاهی‌رسانی به کاربران در خصوص خدمات الکترونیکی گام‌های مؤثرتری برداشته شود.

**کلیدواژه‌ها:** خدمات الکترونیکی، منابع الکترونیکی، نیاز کاربران، کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی.

## مقدمه و بیان مسئله

سابقه اولین کاربردهای فناوری اطلاعات در کتابخانه‌ها به دهه ۱۹۵۰ و اوایل دهه ۱۹۶۰ باز می‌گردد. در ابتدا هدف از کاربرد این فناوری، خودکار کردن فرآیندهای عملیاتی کتابخانه‌ها بود. این تغییرات، تنها فرایندهای دستی انجام کارها را کارآمدتر و سریع‌تر نمود و به کنترل هزینه‌های آن‌ها کمک می‌کرد. شاید بزرگ‌ترین موفقیت این دوره که تا اوایل دهه ۱۹۸۰ نیز ادامه داشت، ایجاد نظام‌های مشترک فهرست‌نویسی بود. در این دوره به دلیل خریداری همزمان برخی از کتاب‌ها از سوی بسیاری از کتابخانه‌ها، نیازی وجود نداشت که هر کتابخانه نیروی کار متخصصی را برای فهرست‌نویسی مستقل کتاب‌ها اختصاص دهد. بنابراین، گروهی از کتابخانه‌ها شروع به استفاده از پایگاه‌های اطلاعات بزرگ و متمرکز فهرست‌نویسی کردند. این نظام‌ها زمینه مهمی را برای استفاده از کامپیوترها و شبکه‌های کامپیوتری فراهم آورد و راه را برای دیگر کاربردهای کلیدی این فناوری در جامعه کتابخانه‌ها در دهه ۱۹۸۰ و اوایل دهه ۱۹۹۰ باز کرد و موجب صرفه‌جویی مالی و استفاده بهینه از نیروی انسانی در کتابخانه‌ها گردید. (علیجانی و دهقانی، ۱۳۸۵، ص. ۶۵-۷۹).

با استفاده روزافزون از رایانه در کتابخانه‌ها، به تدریج شکل سنتی خدمات کتابخانه‌ها رنگ می‌بازد. تغییرات روی داده اجتناب‌ناپذیر به نظر می‌رسد زیرا انقلابی که فناوری‌های جدید اطلاعاتی به وجود آورده است، پیامدهای خویش را نیز به دنبال دارد. محققان اغلب از اهمیت استفاده از رایانه در علوم انسانی آگاهی دارند، اما شاید خیلی از آن‌ها از تغییرات وسیعی که در چند سال اخیر رخ داده است، چندان مطلع نباشند. در واقع فناوری به شکل وسیعی نحوه انجام پژوهش‌ها را تغییر داده است. از مهم‌ترین محصولات فناوری جدید اطلاعاتی که کتابخانه مجازی بر مبنای آن استوار می‌گردد، مدارک الکترونیکی - اعم از کتاب و مجله - است. تعداد کتاب‌ها و مجله‌های الکترونیکی با چنان سرعتی افزایش می‌یابد که می‌توان آن را انقلاب الکترونیکی نامید (یعقوبی، ۱۳۸۵، ص. ۹۰-۹۶).

ارائه خدمات الکترونیکی در کتابخانه‌ها یکی از دستاوردهای فناوری اطلاعات می‌باشند که کتابخانه‌ها را در ارائه و انتقال سریع‌تر، دقیق‌تر و صحیح‌تر اطلاعات به استفاده‌کنندگان یاری می‌نمایند (علیجانی و دهقانی، ۱۳۸۵، ص. ۶۵-۷۹).

از طرفی چنانچه بخواهیم کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی کارآمدی داشته باشیم، ناگزیر باید به جنبه‌های اقتصادی و مالی آن‌ها تأکید کنیم و شیوه‌های اداره کتابخانه‌ها را به گونه‌ای تغییر دهیم که کارآیی اقتصادی را سرلوحه کار خود قرار دهند، بدون اینکه از مرام‌نامه اخلاقی خود چشم‌پوشند. به همین دلیل بهای استفاده و قیمت‌گذاری منابع و خدمات اطلاع‌رسانی اهمیت پیدا می‌کند. در سال‌های اخیر این اندیشه در حال گسترش است که خدمات اطلاع‌رسانی باید پاسخگوی مخارج خود باشند. آینده خدمات اطلاع‌رسانی، حداقل در سطوح تخصصی و پژوهشی تا حدود زیادی به سمت خدمات انتقال‌گرایش دارد. حرکت در این مسیر به آگاهی از جنبه‌های گوناگون اقتصاد اطلاعات نیاز دارد که یکی از جنبه‌های مهم و سرنوشت‌ساز برآورد هزینه ارائه این گونه خدمات و قیمت‌گذاری آن‌هاست. آگاهی از اصول، روش‌ها،

هدفها، چالشها و راهکارهای آن به ویژه به منظور استفاده از این مفاهیم در ارائه خدمات اطلاع‌رسانی و دسترسی به اطلاعات، اهمیت اساسی دارد (حیدری، ۱۳۸۷، ص. ۲۷۹-۳۰۸).

قیمت‌گذاری خدمات و محصولات اطلاعاتی یک مفهوم نسبتاً جدید است. عمدتاً کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی خدماتی را به طور رایگان برای مصرف‌کنندگان فراهم می‌کنند. قیمت‌گذاری به طور جدی در زمینه خدمات و محصولات کتابخانه مورد توجه قرار نگرفته است؛ اما به خاطر تأکید فزاینده بر پاسخگویی و خودکفایی در زمینه منابع، قیمت‌گذاری محصولات و خدمات متنوع و تعیین قیمت‌های جدید در حد امکان ضروری شده است. قیمت‌گذاری محصولات باید بر اساس هزینه‌هایی که برای تولید یک محصول یا خدمت صرف شده است تعیین گردد. اتخاذ رویکرد بازاریابی به کتابخانه‌ها نه تنها در تأمین هزینه‌هایشان بلکه در تأمین هزینه‌ها و خودکفایی راجع به محصولات و خدمات اطلاعاتی نیز کمک خواهد کرد. (آشوک کومار ساهور، ۱۳۸۹).

دریافت هزینه از مراجعان کتابخانه‌ها، موافقان و مخالفان زیادی دارد. برخی عقیده دارند با توجه به اینکه کتابخانه‌ها اصولاً سازمان‌هایی غیرانتفاعی شمرده می‌شوند، نباید خود را درگیر مسئله قیمت‌گذاری خدمات (به ویژه با دید تجاری و سودآوری) کنند، بلکه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی باید به شکل مؤثرتری به مسئله هزینه‌ها بپردازند و در نحوه هزینه کردن بودجه کتابخانه به منظور مجموعه‌سازی منابعی که برای جامعه استفاده‌کنندگان تهیه می‌شود، فعالانه به مشارکت بپردازند. از این رو کتابخانه‌ها باید در فرآیند «هزینه - سودمندی» دخیل شوند.

استدلال دیگر این است که دریافت چنین مبالغی را می‌توان همه یا قسمتی از هزینه‌هایی که بدون آن‌ها عرضه برخی از خدمات اطلاع‌رسانی ممکن نیست تلقی کرد. به علاوه دریافت حق‌الزحمه از مراجعه‌کنندگان به خصوص دریافت بخشی از آن، مانع سوء استفاده احتمالی افراد می‌شود که تنها به خاطر رایگان بودن خدمات از آن‌ها استفاده می‌کنند و نه به خاطر نیاز؛ زیرا چنین سوء استفاده‌هایی منابع مالی را زایل می‌کند و به کاهش خدمات اطلاع‌رسانی منجر می‌شود (حیدری، ۱۳۸۷، ص. ۲۷۹-۳۰۸).

قبل از هرگونه تصمیمی درباره قیمت‌گذاری، باید مأموریت و اهداف کتابخانه، همانند هدف‌های کلی سازمان مادر که تعیین‌کننده هدف‌هایی خاص در قیمت‌گذاری است را در نظر گرفت. همچنین باید روشن شود که مشتریان و کاربران این منابع و خدمات چه کسانی هستند. تصمیم‌گیری درباره این که به چه کسی خدمات ارائه شود یکی از عوامل تعیین میزان مخارج و قیمت است (فانگ<sup>۱</sup>، ۱۳۸۲، ص. ۹۹-۱۱۳).

کتابخانه آستان قدس رضوی سرآمد کتابخانه‌های عمومی کشور و با قدمتی ۱۱۰ ساله و مجموعه‌های کم‌نظیر و جامعه‌ای ناهمگون، تعامل‌ها و ارتباط‌های بسیاری دارد. این کتابخانه در چشم‌انداز بیست‌ساله خود به دنبال غنی‌ترین و فعال‌ترین کتابخانه در منطقه و جهان اسلام است. بر اساس رتبه‌بندی «پایگاه داده‌های آموزشی آزاد» (OEEDB) آمریکا،

<sup>1</sup> Fung

این کتابخانه توانسته رتبه هفتم را در بین ۲۰ کتابخانه معتبر که جهان را تغییر داده اند کسب کند. مدیران این کتابخانه همواره تلاش می‌کنند تا همسو با اهداف کتابخانه، کیفیت ارائه خدمات خود را به سطح مطلوب و قابل قبولی ارتقاء بخشند و به منظور بقا و رشد در محیط‌های جدید نیاز کاربران را در نظر می‌گیرند. با توجه به جایگاه و موقعیت این کتابخانه افراد با سطوح علمی و دیدگاه‌های متفاوت، از خدمات و منابع این کتابخانه استفاده می‌کنند. این مجموعه ارزشمند و بی‌نظیر خدمات الکترونیکی را در قالب بخش‌های مجزا و به صورت تفکیک‌شده ارائه می‌دهد.

### بخش منابع الکترونیکی (سمعی و بصری)

بخش سمعی و بصری کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی، در سال ۱۳۷۴ در واحدهای امانت منابع سمعی و بصری، تدوین، تکثیر و اینترنت راه‌اندازی گردید. منابع سمعی و بصری که عمدتاً شامل نوارهای ضبط صوت و نوارهای ویدیویی VHS و تعداد اندکی نوار ویدیویی دیجیتال بودند به مدت ۳ روز به اعضا امانت‌داده می‌شد. پایگاه اطلاعاتی نمایه، به صورت CD در این بخش موجود بود که پس از جستجو در پایگاه مقالات، فایل ایمج مورد نیاز مراجعان در اختیار آن‌ها قرار می‌گرفت.

پس از ظهور و بروز فناوری‌های جدید و سهولت استفاده از محمل‌های جدید غیر چاپی اعم از CD، VCD، DVD، MP3، DivX، DVD ROM و ... همچنین تنوع موضوعات، افزایش منابع و نیاز مراجعان در سهولت بازیابی این منابع، از طرفی با پیشرفت کامپیوترها و ظهور نسل جدید کامپیوترهای خانگی و لپ‌تاپ‌ها، حافظه‌های جانبی قابل‌حمل با ظرفیت بالا، به مرور زمان فیلم‌های VHS و نوار کاست از رده خارج گشت. پس از آن در سال ۱۳۹۰ واحد اینترنت از این بخش جدا شد و به شرکت‌های خصوصی واگذار گردید. همچنین جهت جستجوی مقالات در پایگاه‌های اطلاعاتی، کتابخانه جامع الکترونیکی از بخش سمعی و بصری جدا شد.

این بخش با موجودی ۴۶۰۰۰ منبع که عمدتاً شامل نرم‌افزارهای کاربردی و به‌روز در تمام زمینه‌های موضوعی است که به کاربران امانت داده می‌شود.

جدول ۱. آمار خدمات بخش منابع الکترونیکی (سمعی و بصری)

سال	تعداد کاربران	تعداد امانت
۱۳۹۳	۴۴۶۶۵	۲۰۷۴۱۸
۱۳۹۴	۳۶۷۸۸	۹۲۷۰۲
۱۳۹۵	۳۰۲۴۶	۷۲۴۴۰
۱۳۹۶ (۳ ماه بهار)	۶۵۱۷	۱۴۱۶۴

## کتابخانه جامع الکترونیکی

این کتابخانه در اردیبهشت ۱۳۹۱ افتتاح شد و شامل:

- تعداد ۱۴۰۰۰ منبع در قالب E-BOOK، فایل صوتی، فیلم، تصویر، عکس
- اشتراک پایگاه‌های فارسی: MAGIRAN-CIVILICA-NOORMAGS- IRANNAMAYE
- اشتراک پایگاه‌های لاتین: IGALIB (این کتابخانه امکان دانلود آنلاین و روزآمد از بیش از ۲۰۰ پایگاه بسیار معتبر علمی جهان همچون نیچر، ساینس دایرکت، اسپرینگر، آکسفورد، ویلی و ... را برای دانشگاهیان و پژوهشگران گرامی فراهم نموده است). MEGAPAPER (این پایگاه بیش از یک میلیون مقاله، پایان‌نامه و کتاب الکترونیکی را شامل می‌شود).

جدول ۲. آمار خدمات الکترونیکی کتابخانه جامع الکترونیکی

هزینه دریافتی از کاربران (ریال)	نرم افزارها		e-book		پایگاه ها		سال
	خانم ها - آقایان	نرم افزارها	خانم ها - آقایان	خانم ها - آقایان	خانم ها - آقایان	خانم ها - آقایان	
۳۰۷۵۰۰۰۰	۱۰۵۰	۱۱۴۰	۱۳۰۵	۱۲۷۰	۳۶۳۵	۳۵۵۰	۱۳۹۳
	۲۱۹۰		۲۵۷۵		۷۱۸۵		جمع کل برای هر سال
۳۴۰۳۰۰۰۰	۸۱۰	۹۷۰	۱۲۵۵	۱۲۰۰	۳۲۷۰	۳۴۵۶	۱۳۹۴
	۱۷۸۰		۲۴۵۵		۶۷۲۶		جمع کل برای هر سال
۶۱۶۱۶۰۰۰	۱۳۶۰	۱۲۵۰	۱۱۳۵	۱۱۰۵	۶۴۱۰	۶۲۴۱	۱۳۹۵
	۳۶۱۰		۲۲۴۰		۱۲۶۵۱		جمع کل برای هر سال
۲۳۴۹۵۰۰۰	۴۵۰	۴۳۰	۳۵۰	۳۴۵	۱۶۳۰	۱۶۴۵	۱۳۹۶
	۸۸۰		۶۹۵		۳۲۷۵		جمع کل برای هر سال تا پایان خرداد

## کتابخانه دیجیتال

کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی یکی از قدیمی‌ترین کتابخانه‌های دیجیتال کشور است که کار خود را با مطالعات منظم و مستمر و کارشناسی شده اوایل دهه ۸۰ آغاز کرده است و تاکنون چندین میلیون منبع اطلاعاتی را طبق شیوه‌های مطرح علمی دیجیتال سازی کرده و تعداد زیادی از منابع دیجیتال را به طرق مختلف گردآوری نموده است. دسترسی به منابع دیجیتال از طریق نرم‌افزار کتابخانه دیجیتال، خدمات تحویل مدرک و کتابخانه جامع الکترونیکی در حال انجام است. در نرم‌افزار کتابخانه دیجیتال کلیه منابع دیجیتال وارد شده که فاقد مشکل حق مؤلف است، قابل مشاهده و مطالعه می‌باشد. در سامانه خدمات تحویل مدرک منابع درخواستی پژوهشگران با در نظر گرفتن قوانین بین‌المللی برایشان ارسال می‌شود. در کتابخانه جامع الکترونیکی کلیه منابع دیجیتال اعم از منابع پایگاه‌های اطلاعاتی، نرم‌افزارهای کتاب الکترونیکی و غیره قابل مطالعه می‌باشد.

تاکنون حدود پانصد هزار منبع دیجیتال در نرم‌افزار کتابخانه دیجیتال وارد شده است. این منابع شامل نسخه‌های خطی، چاپ سنگی، عکس‌ها، کتاب‌های چاپ سربی و... بوده که آمار تفکیکی تعدادی از این منابع به شرح زیر است:

نسخه خطی: ۳۶۸۲۱ رکورد؛ چاپ سنگی: ۵۸۴۰ رکورد؛ چاپ سربی: ۸۰۲۴ رکورد؛ عکس: ۱۴۱۷۲ رکورد؛ پایان‌نامه: ۲۹۷۶ رکورد؛ کتاب الکترونیکی: ۵۰۰۰۰ رکورد؛ مقاله الکترونیکی: ۲۷۳۲۵۹ رکورد (کریمی، ۱۳۹۲).

از طریق وبسایت کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی، دسترسی به اطلاعات کتاب‌شناختی کلیه منابع برای تمامی کاربران (عضو و غیر عضو) میسر می‌باشد. به علاوه امکان مطالعه و تورق تعداد قابل توجهی از منابع وجود دارد. چنانچه کاربران مایل به دریافت فایل‌ها باشند، پس از ثبت‌نام از طریق خدمات تحویل مدرک که از ابتدای وقت اداری شنبه ۷:۳۰ تا پایان وقت اداری چهارشنبه ۱۲:۳۰ فعال است و طبق تقسیم‌بندی جدول شماره ۳، منبع موردنظر خود را درخواست نمایند.

\* سیاست واگذاری منابع با توجه به قانون حق مؤلف و قوانین داخلی سازمان تعیین گردیده است.

جدول ۳. خدمات تحویل مدرک کتابخانه دیجیتال

منبع اطلاعاتی	تعداد صفحات قابل ارائه	تعرفه قابل پرداخت
نسخه های چاپی	۲۰ صفحه	۳۵۰ ریال (یک صفحه)
کتابهای لاتین	با نظر کارشناس (متغیر)	۳۵۰ ریال (یک صفحه)
کتابهای زبان عربی	تمام صفحات	۳۵۰ ریال (یک صفحه)
کتابهای چاپی قبل از سال ۱۳۲۰ شمسی	تمام صفحات	۳۵۰ ریال (یک صفحه)
کتاب چاپ سنگی	تمام صفحات	۳۵۰ ریال (یک صفحه)
کتاب خطی	تمام صفحات	۳۵۰ ریال (یک صفحه)
پایان نامه	۲۰ صفحه اول	۱۵۰۰ ریال (یک صفحه)
عکس	نسخه نمایشی	با نظر کارشناس (متغیر)
سند	تمام صفحات	با نظر کارشناس

### کتابخانه‌های تخصصی

کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی تلاش نموده تا با هدف گردآوری و معرفی منابع در موضوع‌های علوم قرآنی و حدیث، ادبیات و اقتصاد اسلامی در سه بخش مجزا، به طلاب، دانشجویان، محققان و پژوهشگران، خدمات تخصصی ارائه دهد تا کلیه نیازهای مطالعاتی و پژوهشی دانش‌پژوهان این عرصه، مرتفع گردد. در کتابخانه‌های تخصصی علاوه بر منابع چاپی، سری کامل نرم‌افزارهای نور: جامع التفاسیر، جامع الحدیث، گنجینه روایات، بحارالانوار، نورالانوار، جامع فقه، نهج‌البلاغه، نورالفقاهه و نشریه‌های الکترونیک و پایگاه‌های اطلاع‌رسانی و تخصصی، خدمات رایت، اسکن، پرینت و کپی در حد امکانات موجود و طبق ضوابط و تعرفه مصوب کتابخانه مرکزی برای مراجعان صورت می‌پذیرد.

هدف هر کتابخانه‌ای از گردآوری و سازمان‌دهی منابع، ارائه خدمات به کاربران، پاسخگویی به پرسش‌ها و کمک به آنان در رفع نیازهای اطلاعاتی است. کتابخانه آستان قدس رضوی، همیشه سعی در نیل به این هدف به شیوه‌های گوناگون و بهینه داشته است. کیفیت خدمات برتر، کتابخانه را قادر می‌سازد تا خود را از دیگر رقبا ممتاز سازد و در مقایسه با آن‌ها یک سری مزایای رقابتی به دست می‌آورد. افزایش کیفیت، تناسب و همسویی این خدمات با نیاز کاربران، موجب افزایش رضایت و توجه آن‌ها، جلب اعتماد کاربران، تبلیغات شفاهی مثبت و بهبود عملکرد کارکنان کتابخانه می‌شود.

امروزه فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات با قابلیت‌های انعطاف‌پذیر و متعدد، بستر مناسب کتابخانه برای توسعه خدمات و افزایش دسترسی جامعه استفاده‌کننده شده است. با توجه به ماهیت خدمات الکترونیکی و از آنجا که کاربران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی، طیف وسیع و متنوعی را در بر می‌گیرند طبیعتاً بهتر است ارائه این خدمات متناسب با سن، ویژگی‌ها و نیاز کاربران و از کانال‌های متنوع و متعدد، انتخاب و سرمایه‌گذاری مناسب و کارآمد روی آن اعمال شود.

هدف از پژوهش حاضر بررسی میزان همسویی و تناسب منابع و خدمات الکترونیکی متناسب با نیاز کاربران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی با توجه به رویکرد و خط‌مشی این کتابخانه و اهداف سازمان مادر و به چالش کشیدن این‌که آیا خدماتی که تاکنون در این زمینه به کاربران ارائه شده مطلوب بوده است؟ یا نیاز به بازنگری (نوع، شیوه ارائه و هزینه خدمات) دارد؟ نتایج حاصل از این بررسی در ارائه خدمات بهتر به کاربران مؤثر خواهد بود و افق روشنی از نیازها و میزان رضایت کاربران از خدمات الکترونیکی غیر رایگان این کتابخانه فرا روی مدیران و تصمیم‌گیرندگان سازمان مادر خواهد گشود. این پژوهش کاربردی - پیمایشی و روش گردآوری داده‌ها مصاحبه و پرسشنامه است. جامعه مورد بررسی کاربران و مراجعان بخش منابع الکترونیکی (سمعی و بصری)، کتابخانه جامع الکترونیکی و کتابخانه دیجیتال و کتابخانه‌های تخصصی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی است که به صورت تصادفی انتخاب شده‌اند. سپس پرسشنامه بر اساس مقیاس طیف پنج گزینه لیکرت آماده شد و تعداد ۳۰۰ عدد بین کاربران توزیع گردید که در نهایت ۱۶۰ پرسشنامه تکمیل و جمع‌آوری شد.

جهت توصیف داده‌ها و مشاهدات پس از گردآوری، بازبینی و ورود اطلاعات از نرم‌افزار spss و از روش‌های آمار توصیفی استفاده شد. روایی صوری پرسش‌نامه با استفاده از نظرات و پیشنهادهای استادان و کارشناسان امر، مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسش‌نامه نیز بر اساس آزمون آلفای کرونباخ، برای ۳۵ سؤال ۰/۹۸۵ به دست آمد که نشان‌دهنده هماهنگی درونی قابل قبول میان پرسش‌های پرسش‌نامه است.

جدول ۴. تعداد سؤال‌های پرسشنامه به تفکیک متغیرهای تحقیق و ابعاد هر یک از متغیرها

متغیرها	ابعاد	شماره سؤال‌ها	تعداد سؤال‌ها
تناسب و همسویی خدمات الکترونیکی	آشنایی با خدمات الکترونیکی	سؤال ۱-۴	۱۳
	کیفیت خدمات الکترونیکی	سؤال ۱۳-۱۶	
	کارآمدی خدمات الکترونیکی	سؤال ۱۷-۲۰	
	ساعات ارائه خدمات الکترونیکی	سؤال ۱۲	
رضایت کاربران	نحوه دسترسی	سؤال ۵-۹	۲۲
	مشاوره کتابداران	سؤال ۹-۱۱	
	آموزش به کاربران	سؤال ۲۱-۲۴	
	سهولت بازیابی منابع الکترونیکی	سؤال ۲۵-۲۸	
	تجهیزات و امکانات الکترونیکی	سؤال ۳۲-۳۴	
	سهولت استفاده از منابع الکترونیکی	سؤال ۳۵	
مجموع سوالات			۳۵

### پرسش‌های اساسی پژوهش

بر مبنای مسئله و اهداف پژوهش، این تحقیق درصدد پاسخگویی به پرسش‌های زیر است:

- ۱- کدامیک از خدمات الکترونیکی کتابخانه مرکزی آستان قدس بیشتر مورد استفاده است؟
- ۲- میزان تناسب خدمات الکترونیکی ارائه شده در کتابخانه مرکزی تا چه اندازه با نیازهای کاربران همسو است؟
  - الف. میزان تناسب خدمات الکترونیکی ارائه شده در بخش سمعی و بصری تا چه اندازه با نیازهای کاربران همسو است؟
  - ب. میزان تناسب خدمات الکترونیکی ارائه شده در کتابخانه جامع الکترونیکی تا چه اندازه با نیازهای کاربران همسو است؟
  - ج. میزان تناسب خدمات الکترونیکی ارائه شده در کتابخانه دیجیتال تا چه اندازه با نیازهای کاربران همسو است؟
  - د. میزان تناسب خدمات الکترونیکی ارائه شده در کتابخانه‌های تخصصی تا چه اندازه با نیازهای کاربران همسو است؟
- ۳- رضایت کاربران از خدمات الکترونیکی کتابخانه مرکزی آستان قدس تا چه میزان است؟
  - الف. میزان رضایت کاربران از خدمات الکترونیکی ارائه شده در بخش سمعی و بصری چقدر است؟
  - ب. میزان رضایت کاربران از خدمات الکترونیکی ارائه شده در کتابخانه جامع الکترونیکی چقدر است؟
  - ج. میزان رضایت کاربران از خدمات الکترونیکی ارائه شده در کتابخانه دیجیتال چقدر است؟
  - د. میزان رضایت کاربران از خدمات الکترونیکی ارائه شده در کتابخانه دیجیتال چقدر است؟



## پیشینه پژوهش

پژوهش‌های سال‌های اخیر مبین وجود تغییر و تفاوت در رفتار استفاده از اطلاعات کاربران به ویژه در دو حوزه موضوعی علوم انسانی - اجتماعی و فنی - مهندسی است (ولی زاده، ۱۳۸۶، ص. ۲۲-۲۹؛ اسلامی، ۱۳۸۶، ص. ۱۳۳-۱۵۴؛ زینلی کرمانی، ۱۳۸۷، ص. ۲۳-۴۶؛ رضویه و فیاض، ۱۳۸۸، ص. ۱-۱۶، مرادی، ۱۳۸۸، ص. ۷۲-۸۱). در این میان فناوری‌های نوین، توقع کاربران را در دسترسی به منابع متن الکترونیکی سوق داده است (یمین فیروز و داورپناه، ۱۳۸۳) و سبب شده است تا به تدریج منابع تمام متن الکترونیکی جایگزین منابع چاپی شوند و کاربران کمتر به کتابخانه‌ها مراجعه نمایند (مرادنژاد و صنعت جو، ۱۳۹۲، ص. ۲۰۹-۲۳۳).

با پیشرفت فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، پژوهشگران با شناسایی ابعاد خدمات الکترونیکی، به طراحی ابزارهایی برای سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی پرداختند که در آن سعی نمودند، با تلفیق ابعاد ابزارهای ارزیابی خدمات سنتی با ابعاد کیفیت رابط کاربر اینترنتی بر پایه ادراکات و انتظارات مشتریان از خدمات، کیفیت خدمات الکترونیکی را مورد سنجش قرار دهند (رولی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹، ص. ۲۳۳).

اگر دسترسی آنلاین مزیت اصلی استفاده از کتاب الکترونیکی به جای کتاب چاپی برای مطالعات علمی شناخته شده (کاهش هزینه و محدودیت مکانی مزیت اصلی برای کتابخانه‌هاست که زمینه دسترسی به این‌گونه کتاب‌ها را فراهم می‌کند)، پس جای تعجب نیست که استفاده از کتاب‌های الکترونیکی هنوز هم بسیار محدود است. اگر کتاب‌های الکترونیکی جایگزین کتاب‌های چاپی برای مطالعات علمی محسوب می‌شوند، پس باید زمینه‌های استفاده بهتر و در دسترس تر برای کاربران فراهم شود (لارا، گرامی و محمد سمسار، ۱۳۹۳، ص. ۶۸-۱۱۵).

بسیاری از خدمات اطلاعاتی در زمان صرفه‌جویی می‌کنند. زمان صرفه‌جویی شده، سودی است که مصرف‌کنندگان از این خدمات دریافت می‌کنند (کینگما<sup>۲</sup>، ۱۳۸۰، ص. ۱۷۵). باید توجه داشت که ارزش اطلاعات را به صورت ریالی نمی‌توان بیان کرد بلکه از دیدگاه‌های دیگر، مثلاً کاهش زمان دریافت اطلاعات مورد نیاز و میزان کیفیت و همخوانی آن با نیازها می‌توان ارزش اطلاعات را تعیین کرد. به بیان دیگر میزان سرعت، دقت و ارتباط بیشتر، ارزش افزوده بیشتری تولید خواهد کرد؛ به عبارت دیگر دسترس‌پذیر کردن دانش و پردازش اطلاعات با هدف تولید دانش، ایجاد ارزش افزوده برای اطلاعات می‌کند (فتاحی<sup>۳</sup> و افشار<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶، ص. ۱۳۲-۱۴۷).

<sup>1</sup> Rowley

<sup>2</sup> Kingma

<sup>3</sup> Fattahi

<sup>4</sup> Afshar

از نظر اقتصاددانان، دانش و اطلاعات به عنوان یک کالا محسوب می‌شود. کالایی که با سایر کالاها متفاوت است و تابع ارزیابی نیست، بنابراین به سختی می‌تواند قیمت‌گذاری شود. اطلاعات می‌تواند دو برابر یا بازتولید شود، دارای تملک عمومی است و می‌تواند تعمیم داده شود (بولدینگ<sup>۱</sup>، ۱۹۶۶).

عنصر قیمت یکی از عوامل مؤثر بر حفظ و جذب مشتریان و جلب رضایت خاطر آنان و در واقع وجهی است که برای کالا یا خدمتی خاص هزینه می‌شود. قیمت از موضوعات با اهمیت در اقتصاد و بازاریابی است که آگاهی از ابعاد آن برای تمام کسانی که تولید محصول یا ارائه خدمتی خاص می‌پردازند، ضروری است. قیمت‌گذاری به زبان ساده، یعنی تعیین قیمت برای کالا یا خدمتی خاص. (عزیزی، ۱۳۸۱، ص. ۳۸).

میزان نیاز و ضرورت پاسخگویی، عامل مهمی در قیمت‌گذاری است و قیمت‌ها باید دقیقاً بازتاب زمان و تخصص به کار رفته برای پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی کاربران باشد.

جان پری بارلو طرحی از روش‌های غیر پولی را ارائه کرد که در آن جامعه، ارزش اطلاعات را تعیین می‌کند. بارلو می‌گوید هر قدر اطلاعات مأنوس‌تر شود، ارزش آن افزایش می‌یابد، برعکس کالاهای فیزیکی که هر قدر نادر و کمیاب شوند، ارزشمندتر می‌شوند. بارلو، همچنین خاطرنشان می‌سازد که ارزش اطلاعات تحت تأثیر شهرت و اعتبار و دیدگاه فراهم آورنده است (فنه<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲).

برای دستیابی به کتابخانه دیجیتالی پویا و کارآمد باید تدابیر درست و صحیح را در زمینه تحلیل‌های مختلف از جمله کاربر مداری این‌گونه نرم‌افزارها داشت که این امر از طریق بازبینی و ارزیابی مداوم به دست خواهد آمد (جوز<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷، ص. ۲۳۲).

هدف اصلی ویلسون، لدونی و گیب (۲۰۰۲) کارکرد و پذیرش استانداردهای لازم متناسب با نیازها و انتظارات کاربر برای دسترسی به کتاب‌های الکترونیکی است. چنین رویکردهایی، ارزیابی ویژگی‌های طراحی کتاب الکترونیکی و کارکرد آن را (به طور مثال، ابزارهای جستجو، بوک مارک، هایلایت کردن، ویژگی‌های مولتی‌مدیایی و دسترسی فوری) با معیاری برای ارزیابی موانع موجود بر سر راه کاربر تلفیق می‌کنند. دیاز (۲۰۰۳) چنین معیاری را زیبایی‌شناختی، ثبات، طبیعی بودن و قابلیت پیش‌بینی تلقی کرد.

ای اس کوال ابزاری طراحی شده توسط پاراسورامن، زایتامل و ملهورتا (۲۰۰۵) است که با دو مقیاس پایه و جبرانی به اندازه‌گیری کیفیت خدمات الکترونیکی می‌پردازد. مقیاس پایه‌ای اس کوال که شامل ۲۲ گویه در ذیل چهار بعد است: کارآمدی، تحقق‌پذیری، دسترس‌پذیری نظام و محرمانگی. مقیاس جبرانی که شامل ۱۱ گویه در سه بعد است:

<sup>1</sup> Bolding

<sup>2</sup> Fenne

<sup>3</sup> Jose

پاسخ‌دهی، قابلیت جبران و ارتباط. مقیاس جبرانی ای اس کوال به هنگام مواجهه کاربران با مشکل کاربرد دارد. این ابزار می‌تواند تصویر جامعی از کیفیت خدمات الکترونیکی ارائه دهد (صنعت جو، ۱۳۹۴، ص. ۱۰۷-۱۲۶).

هال (۲۰۱۱) کاربردهای ابزار دیجی کوال را برای ارزیابی کتابخانه‌های دیجیتال این‌گونه بیان کرده است:

۱. بررسی کیفیت خدمات کتابخانه دیجیتال از دیدگاه کاربر، ابزاری که برای اندازه‌گیری ادراکات و انتظارات

کاربران از کیفیت خدمات دیجیتال.

۲. بهترین انتخاب برای ارزیابی عمومی‌ترین عملیات و سیستم‌عامل شناسایی شده.

۳. برای ارتقا و بهبود یادگیری دانشجویان با درک مدیریت کاربر و انتظارات از خدمات کتابخانه دیجیتال.

۴. شناسایی فرصت‌ها و موانع در ایجاد کتابخانه دیجیتال و برنامه‌هایی برای ارزیابی کیفیت خدمات آن‌ها (کرلیدو

و همکاران، ۲۰۰۹).

کرلیدو و همکاران (۲۰۰۷) در زمینه ارزیابی کتابخانه دیجیتال سایت اتوپیا را به عنوان پیشگام پیاده‌سازی دیجی کوال در کتابخانه دیجیتال دانشگاه آستین تگزاس بررسی و مؤلفه‌های آن را با دیجی کوال مقایسه کردند. آن‌ها دریافتند در مواردی که برای مقایسه انتخاب شده بود، شباهت‌هایی بین سامانه کتابخانه دانشگاه مزبور و دیجی کوال وجود دارد، در بعضی موارد مشاهده شده مرزهایی بین کتابخانه دیجیتال با دیجی کوال وجود داشت.

وینچری و همکاران (۲۰۱۱) در بازبینی کیفیت خدمات کتابخانه دیجیتال با رویکرد مقیاس چند مؤلفه‌ای با هدف استخراج مفهوم عمیق از کیفیت خدماتی با الگوی برگرفته از «زیت هامل و همکارانش» ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده به وسیله کنسرسیوم کتابخانه دیجیتال در پرتغال پرداختند و الگوی جدیدی ارائه دادند. این الگو نشان می‌دهد سه نوع شکاف اطلاعاتی، طراحی و ارتباطی وجود دارد.

ناییج و همکاران (۱۳۹۱) در زمینه دیجی کوال ابزاری را برای سنجش کیفیت کتابخانه‌های دیجیتال از دیدگاه کاربران در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بروجرد بررسی کردند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که کتابخانه در حوزه‌های میزان اطمینان، سودمندی، قابلیت انجام، اعتبار، دقت و صحت و سازمان‌یافتگی در درجه بالاتر از حد متوسط قرار می‌گیرد و عملکرد بهتری داشته است. این در حالی بود که حوزه رضایت فردی و پوشش موضوعی، عملکردی در حد متوسط داشت و میزان دسترس‌پذیری و جستجوپذیری و پیوند فعال و قابلیت مرور با وضعیتی کمتر از حد متوسط، ضعیف‌تر از بقیه موارد بود.

در ایران در دهه ۱۳۷۰ ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها مطرح شد. پژوهش‌های اولیه، برخلاف ادعای خود مبنی بر ارزیابی کیفیت خدمات، به سنجش کمی کتابخانه‌ها پرداختند. در دهه ۱۳۸۰ شاهد انتقالی در رویکرد پژوهش‌های ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها از رویکرد عینی و کمی به سمت رویکرد کاربر مدار بودیم. در زمینه بررسی، ارزیابی و سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌ها در ایران پژوهش جامعی به چشم نمی‌خورد. از معدود پژوهش‌هایی که تا حدودی

به خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران پرداخته می‌توان به پژوهش حیاتی و شهسواری (۱۳۸۴) و پژوهش عظیمی خبازان (۱۳۸۶) اشاره کرد.

در هیچ‌یک از این پژوهش‌ها از ابزار یا نظریه خاصی در سنجش و ارزیابی خدمات استفاده نشده است. تنها پژوهش موجود در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاهی با استفاده از ابزارهای استاندارد پژوهش اردکانی، طاهری دمنه و منصوری (۱۳۸۸) است که با استفاده از ابزار ای کوال به بررسی کتابخانه‌های دانشگاه یزد پرداخته است.

در مجموع در ایران اکثر پژوهش‌های انجام شده به آن دسته از پژوهش‌ها محدود می‌شود که با استفاده از ابزارهای سرکوال و لیب کوال به ارزیابی کیفیت خدمات سنتی پرداخته اند و زمینه ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی به جز دو مورد محدود که در یکی از آن‌ها از ابزاری محقق ساخته و در مورد دیگر از مدل ای کوال استفاده شده است؛ پژوهشی به چشم نمی‌خورد. در حالت کلی می‌توان گفت که یافته‌های اکثر پژوهش‌ها حاکی از آن بود که کیفیت خدمات موجود در کتابخانه‌ها از دیدگاه کاربران کمتر از انتظارات آنان بوده است و نتوانسته است انتظارات آنان را برآورده سازد (صنعت جو، ۱۳۹۴، ص. ۱۰۷-۱۲۶).

### مبانی نظری پژوهش

در اصطلاحنامه کتابداری، در تعریف پایگاه اطلاعاتی آمده است: واحدی از سوابق و بایگانی‌های قابل‌خواندن با ماشین که برای یک کاربرد واحد تعبیه نشده، بلکه به منزله یک مجموعه متجانس برای مقاصد مختلف به کار می‌رود (سلطانی، ۱۳۶۵).

پایگاه اطلاعاتی به سامانه نگهداری مجموعه‌ای از داده‌ها هم اطلاق می‌گردد که هدف آن حفظ اطلاعات و اشاعه آن در مواقع لزوم است. اطلاعات مورد اشاره، به آن چیزی گفته می‌شود که فرد با سازمان برای گردش امور جاری خود به آن نیازمند است (خسرویان، ۱۳۷۴، ص. ۱۱).

در فرهنگ کاربران کامپیوتر تعریف پایگاه داده‌ها چنین آمده است: مجموعه‌ای از اطلاعات مرتبط درباره یک موضوع که به صورتی مفید سازمان‌یافته اند و پایگاهی برای روال‌هایی چون بازیابی اطلاعات، تصمیم‌گیری و نتیجه‌گیری در اختیار قرار می‌دهد (باغداساریان، ۱۳۷۲).

اصطلاح پایگاه داده‌ها در فرهنگ تشریحی کامپیوتری میکروسافت به شرح زیر توصیف شده است: مجموعه‌ای از داده‌ها، فایلی شامل تعداد رکورد (جدول) متشکل از چند نوع فیلد (ستون)، در کنار عمل‌کننده‌هایی که جستجو، مرتب‌سازی و عملیات مشابه را سهولت می‌بخشد (سماوی، ۱۳۶۵).

پایگاه‌های اطلاعاتی باید طبق نیازهای اطلاعاتی کتابخانه انتخاب شود. برخی از پایگاه‌های اطلاعاتی فقط شامل مقالات مجلات می‌باشند اما برخی دیگر کتاب‌ها، اسناد دولتی، تصاویر و غیره را نیز در برمی‌گیرند. همچنین در هنگام انتخاب پایگاه‌های اطلاعاتی باید به این مسئله نیز توجه داشت که پایگاه مورد نظر مقالات را به صورت تمام متن در اختیار کاربران قرار می‌دهد یا فقط اطلاعات کتاب‌شناسی را در اختیار کاربران می‌گذارد.

کتابخانه دیجیتال (الکترونیکی) کتابخانه‌ای تخصصی است که در آن اسناد به جای کاغذ یا سایر رسانه‌های محلی به شکل الکترونیکی ذخیره شده‌اند. اساس این کتابخانه‌ها ذخیره مدارک به شکل الکترونیکی و نیز استفاده الکترونیکی است. محتوای الکترونیکی این کتابخانه‌ها ممکن است به گونه‌ای باشد که هر فردی در هر نقطه از جهان با استفاده از یک شبکه رایانه‌ای بتواند به تمامی اطلاعات یک کتابخانه عظیم دسترسی پیدا کند یا اینکه فقط برای افراد ساکن در محل قابل دسترسی باشد.

مجموعه روش‌ها، خدمات و ساختارهای اطلاعاتی که باعث می‌شوند تا اطلاعات در قالب یک فناوری نوین با دسترسی آسان، سریع و گسترده ارائه شوند، کتابخانه دیجیتال نام دارد. کتابخانه دیجیتال یک نوع سامانه بازیابی اطلاعات است.

کتابخانه‌های دیجیتال سازمان‌هایی هستند که منابعی شامل کارمندان متخصص را دارا می‌باشند و وظیفه آن‌ها انتخاب، سازمان‌دهی، پیشنهاددهی عقلانی برای دسترسی، توزیع کردن، محافظت از جامعیت منابع و تضمین پایداری آنان در طول زمان است و بنابراین برای استفاده آسان و با صرفه توسط یک جامعه و یا مجموعه‌ای از جوامع طرح‌ریزی شده است.

این کتابخانه‌ها، مؤسسات یا سازمان‌هایی هستند که منابع مختلف شامل منابع انسانی و تجهیزات مورد نیاز برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای مثل فهرست‌نویسی، رده‌بندی، اطلاع‌رسانی، روابط بین کتابخانه‌ای، مواد آموزشی، منابع کتابخانه‌ای و دیگر خدمات را با استفاده از شبکه‌های پرسرعت مهیا می‌سازد. بدین وسیله منابع آموزشی و خدمات، آماده می‌شود و در اختیار گروه‌های ویژه‌ای از کاربران و یا خوانندگان و دانشجویان قرار می‌گیرد.

با وقوع انقلاب اطلاعات، کتابخانه دیجیتالی به فناوری قدرتمندی برای رشد و ترقی دست یافته‌اند. روش‌های جدیدی نیز برای ذخیره، سازمان‌دهی و دسترسی به اطلاعات پیش روی آن‌ها گذاشته شده است. اگر اطلاعات را پول رایج دانش در نظر بگیریم، کتابخانه دیجیتالی به منزله بانک‌هایی برای سرمایه‌گذاری هستند. کتابخانه دیجیتالی مجموعه‌ای از منابع الکترونیکی و امکانات فنی و مرتبط با آن‌هاست. این پیشرفت فناوری ما را به موج سوم رهنمون می‌کند. موج اول، کشاورزی بوده، موج دوم، صنعتی و موج سوم، فناوری ارتباطات و رایانه است. در این فناوری آنچه نهایتاً باعث پیدایش کتابخانه دیجیتالی می‌شود، موج سوم است (غفاری و علی پور، ۱۳۸۷).

همراه با رشد و توسعه محیط‌های دیجیتال، اطلاعات دیجیتال نیز در فرآیند بازاریابی ارزشمندتر شده است. اطلاعات دیجیتال به عنوان محصول شامل نشریات الکترونیک، خبرنامه‌ها، کتاب‌های الکترونیکی، موسیقی، ویدئو، نرم‌افزار، تصاویر، نقاشی و هر چیز دیگر دیجیتال را دربر می‌گیرد (راولی، ۲۰۰۲، ص. ۳۵۲).

E-Book چیست؟ کتاب‌های الکترونیکی صرفاً نسخه‌های الکترونیکی مطالب مکتوب نیستند بلکه می‌توانند علاوه بر متن، صوت، تصاویر و... را نیز شامل شوند. به علاوه می‌توانند در قالب فایل‌هایی که توسط یک رایانه اجرا می‌شوند، مانند فایل‌های WORD TEXT, HTML, PDF و فایل‌های اجرایی EXE درآیند (یعقوبی، ۱۳۸۵، ص. ۹۱).

کتاب الکترونیکی کتابی است که در قالب الکترونیکی توزیع و خوانده می‌شود. به جای خرید کتاب از کتابفروشی مشتری می‌تواند، با استفاده از اینترنت و بازدید از وبسایت‌های طراحی شده، فایل دیجیتال کتاب را خریداری کند و آن را در پالم پایلت، لپ تاپ و... بخواند. امروزه می‌توان انواع کتاب‌های داستانی و غیر داستانی، درسی، مرجع و بیشتر بازی‌های رایانه‌ای ذخیره شده در کتابخانه مجازی را در سفر یا در مدرسه و دانشگاه با خود همراه داشت.

کتاب‌های شنیداری، همان‌طور که از نامشان پیداست، کتاب‌هایی هستند که در قالب صوت ضبط شده و ارائه می‌شوند. به طور کلی، کتاب‌های شنیداری روی کاست، نوار، لوح فشرده یا سی دی و سایر برگه‌های دیجیتالی مثل MP3 ذخیره می‌شوند. مجمع ناشران کتاب‌های شنیداری، هر نوع ضبط شنیداری گویا به جای موسیقی را کتاب شنیداری تعریف می‌کنند. این کتاب‌ها در زمینه‌های موضوعی رمان، کتاب‌های کمک آموزشی، آموزش زبان و... در دسترس اند (محمد سمسار، ۱۳۹۱، ۵۵-۵۶).

کتاب‌های الکترونیکی، راه‌های مطالعه و بحث، به اشتراک گذاشتن، توزیع و تبلیغ کتاب‌ها را دگرگون کرده و نیازهای خاص مشتریان را هدف قرار داده است. از این رو نسخه‌های الکترونیکی کتاب‌های درسی و مرجع، موفقیت بازار نشر در آینده را نوید می‌دهد (محمد سمسار، ۱۳۹۱، ص. ۶۱).

ذخیره اطلاعات یک کتاب در قالب دیجیتالی به صورتی که بتوان آن را روی صفحه رایانه مشاهده کرد. کتاب‌های الکترونیکی را می‌توان روی محمل‌های دیجیتالی نظیر لوح فشرده (CD)، لوح دیجیتالی (DVD)، شبکه وب و جز آن منتشر نمود. مثلاً بسیاری از منابع مرجع، نظیر دایره المعارف بریتانیکا، فرهنگ وبستر، فرهنگ آکسفورد و از این قبیل، علاوه بر قالب چاپی، بر روی لوح فشرده و نیز شبکه جهانی وب قابل دسترسی هستند (یعقوبی، ۱۳۸۵، ص. ۹۳).

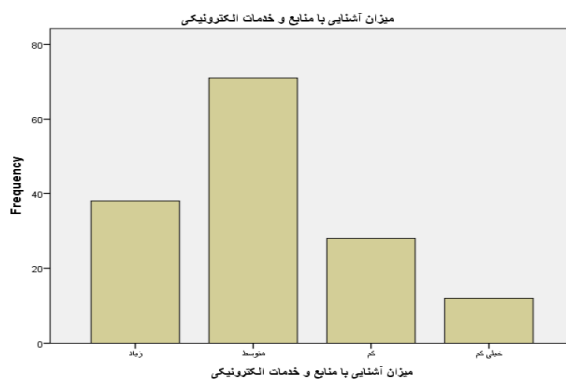
## یافته‌های پژوهش

جدول ۵. توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌های نمونه آماری مربوط به سؤال‌های عمومی

جنسیت	سن	مقطع تحصیلی	سابقه عضویت در کتابخانه	جمع
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	بیش از ۱۵ سال
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۱ تا ۱۵ سال
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۰ تا ۱۰ سال
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۵ سال و کمتر
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۵۹
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۶۶
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۶۶
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۸
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۹
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۳۳
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۳۳
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۵۰
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۴۲
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۶۶
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۹۲
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۶۰
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۱.۹
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۲۱.۳
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۲۵
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۳۶.۹
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۴۱.۳
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۴۱.۳
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۱.۳
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۵.۶
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۲۰.۶
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۲۰.۶
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۳۱.۳
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۲۶.۳
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۴۱.۳
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۵۷.۵
♀	۲۰-۲۵	دیپلم و پایین‌تر	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۰۰

جدول ۶. توزیع فراوانی و درصد چگونگی آشنایی کاربران با منابع و خدمات الکترونیکی کتابخانه مرکزی

فرآوانی	درصد	هنگام عضویت	کلاس آموزشی	کتابخانه	خواججه مستقیم به	معرفی سایر اعضا	سایت	از طریق	جمع
۱۶	۱۰	۱۴	۹۷	۳۳	۱۶	۱۶۰	۱۶	۱۶	۱۶۰
۸۸	۵۰.۶	۸۸	۶۰.۶	۲۰.۶	۱۰	۱۰۰	۱۰	۱۰	۱۰۰



نمودار ۱. میزان آشنایی کاربران با منابع و خدمات الکترونیکی کتابخانه مرکزی آستان قدس

جدول ۷. توزیع فراوانی و درصد میزان استفاده از منابع و خدمات الکترونیکی به تفکیک بخش‌ها

بخش سمعی و بصری	کتابخانه جامع الکترونیکی	کتابخانه دیجیتال	کتابخانه‌های تخصصی	جمع
۸۲	۴۹	۲۴	۵	۱۶۰
۵۰.۶	۳۱.۶	۱۵	۳.۱	۱۰۰

جدول ۸. توزیع فراوانی و درصد میزان استفاده به تفکیک نوع خدمات الکترونیکی

نوع منبع	فراوانی	درصد
اطلاعات منابع الکترونیکی (نرم افزار)	۸۴	۵۲.۵
منابع و خدمات کتابخانه دیجیتال	۲۷	۱۶.۹
دوره سازی - دریافت مقاله - رایب و (BOOK) پایگاه ها	۴۷	۲۹.۴
کتاب الکترونیکی - E-Book	۱۵۸	۹۸.۸

پرسش ۱- کدامیک از خدمات الکترونیکی کتابخانه مرکزی آستان قدس بیش تر مورد استفاده است؟

بر اساس اطلاعات به دست آمده از جدول های شماره ۵، ۶، ۷ و ۸ و نمودار شماره ۱، میزان آشنایی کاربران با خدمات الکترونیکی کتابخانه مرکزی، متوسط و فراوانی کاربران مرد بیش از خانم ها و در مقطع کارشناسی ارشد و بالاتر است. بیش از ۶۰ درصد کاربران از طریق مراجعه مستقیم به کتابخانه، با خدمات و منابع الکترونیکی آشنا شده اند. میزان استفاده از منابع و خدمات الکترونیکی، بخش سمعی و بصری رتبه اول، کتابخانه جامع الکترونیکی رتبه دوم، کتابخانه دیجیتال رتبه سوم و کتابخانه های تخصصی رتبه چهارم است. میزان استفاده کاربران از منابع الکترونیکی به صورت امانی و از بخش سمعی و بصری رتبه اول، استفاده از کتاب های الکترونیکی و دریافت مقاله از پایگاه ها در رتبه دوم و منابع و خدمات کتابخانه دیجیتال در رتبه سوم قرار دارند.

پرسش ۲- میزان تناسب خدمات الکترونیکی ارائه شده در کتابخانه مرکزی تا چه اندازه با نیازهای کاربران همسو می باشد؟

جدول ۹. میزان فراوانی و درصد پاسخ های مربوط به پرسش ۲ به تفکیک بخش

بخش ها	فراوانی	بی جواب	درصد	جمع کل
بخش سمعی و بصری	۱۴۷	۱۳	۹۱/۴۲	۱۶۰
کتابخانه جامع الکترونیکی	۱۴۳	۱۷	۸۹/۰۵	۱۶۰
کتابخانه دیجیتال	۱۳۰	۳۰	۸۰/۶	۱۶۰
کتابخانه های تخصصی	۱۳۵	۲۵	۸۴/۱۳	۱۶۰

با توجه به اطلاعات به دست آمده از جدول ۹، بیشترین میزان تناسب خدمات الکترونیکی با نیاز کاربران در بخش

سمعی و بصری و کمترین میزان تناسب، در کتابخانه دیجیتال است.



پرسش ۳- رضایت کاربران از خدمات الکترونیکی کتابخانه مرکزی آستان قدس تا چه میزان است؟

جدول ۱۰. میزان فراوانی و درصد پاسخ‌های مربوط به پرسش ۳ به تفکیک بخش

بخش‌ها	فراوانی	بی‌جواب	درصد	جمع کل
بخش سمعی و بصری	۱۴۷	۱۳	۹۱/۴۲	۱۶۰
کتابخانه جامع الکترونیکی	۱۳۵	۲۵	۸۳/۹۸	۱۶۰
کتابخانه دیجیتال	۱۲۷	۳۳	۸۰/۰۷۵	۱۶۰
کتابخانه‌های تخصصی	۱۲۸	۳۲	۸۱	۱۶۰

با توجه به اطلاعات به دست آمده از جدول ۱۰، بیشترین میزان رضایت کاربران از خدمات الکترونیکی در بخش سمعی و بصری و کمترین میزان رضایت در کتابخانه دیجیتال است.

### بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش به نظر می‌رسد علی‌رغم خدمات الکترونیکی خوب و درخور توجهی که این کتابخانه ارائه می‌دهد، بیشتر کاربران کتابخانه آگاهی چندانی در خصوص خدمات الکترونیکی، نوع و چگونگی آن (خصوصاً کتابخانه دیجیتال) ندارند. از آنجا که از نظر کاربران کتابخانه، بخش‌هایی که در این پژوهش بررسی شده‌اند تفاوت چندانی با هم نداشته و در خصوص نوع و شیوه ارائه خدمات هر کدام از آن‌ها، آگاهی نداشته‌اند، لذا این پژوهش تا حدودی خدمات و منابع الکترونیکی کتابخانه مرکزی آستان قدس را به تفکیک بخش‌ها به کاربران کتابخانه معرفی کند و این از نقاط قوت پژوهش حاضر است.

در خصوص عدم آگاهی کاربران با خدمات الکترونیکی بخش‌ها عموماً و کتابخانه دیجیتال اختصاصاً، نکاتی قابل تأمل است. کاربرانی که به صورت حضوری به کتابخانه مراجعه می‌کنند بیشتر ترجیح می‌دهند که از خدمات حضوری و منابع کاغذی استفاده کنند. مثلاً کاربری که نیاز به نسخه خطی دارد ترجیح می‌دهد که به صورت حضوری و از بخش مخطوطات کتابخانه این منبع را دریافت و در محل استفاده کند، تا این که از کتابخانه دیجیتال فایل آن را دریافت کند. از طرفی خدمات کتابخانه دیجیتال غیرحضوری ارائه می‌شود و بیشتر نیازهای اطلاعاتی کاربران با مدرک کارشناسی ارشد و دکترا و هیئت‌علمی دانشگاه‌ها را برطرف می‌سازد. به عنوان مثال در بخش نسخه‌های خطی و قدیمی کشورهای مثل آلمان و ایالات متحده آمریکا بیشترین درخواست را از کتابخانه دیجیتال داشته‌اند. با توجه با این که پرسش‌نامه به

صورت حضوری و در اختیار کاربران حضوری قرار گرفته است. در واقع تعداد اندکی از کاربران کتابخانه دیجیتال، پرسش‌نامه‌ها را پر کرده‌اند (کاربران واقعی کتابخانه دیجیتال غیرحضوری هستند). از نقاط ضعف این پژوهش این است که تمهیدی برای چگونگی پاسخ پرسش‌نامه برای کاربران غیرحضوری کتابخانه دیجیتال اندیشیده نشده است و تأکید بیش‌تر روی کاربران حضوری بوده است. بهتر بود که تعدادی از پرسشنامه‌ها به کاربران غیرحضوری که از خدمات کتابخانه دیجیتال استفاده کرده بودند ارائه می‌شد.

نکته قابل تأمل دیگر اینکه کتابخانه دیجیتال تقریباً تازه تأسیس شده و علی‌رغم این که اخبار آن در رسانه‌ها درج شده است، به دلیل این که هنوز بعضی از پایگاه‌ها رونمایی نشده و بعضی منابع کامل نیست، سیاست این کتابخانه بر این بوده که در خصوص اطلاع‌رسانی بیشتر به کاربران، اقدامی صورت نگیرد تا منابع و پایگاه‌ها کامل گردد.

به طور کلی می‌توان گفت هنوز اهمیت استفاده از خدمات الکترونیکی به جای خدمات کاغذی توسط کاربران کتابخانه درک نشده و کاربران ترجیح می‌دهند از خدمات کتابخانه به صورت سنتی استفاده کنند و عدم احساس نیاز کاربران برای دریافت خدمات الکترونیکی و غیرحضوری کتابخانه یکی دیگر از دلایل است.

از آنجا که هدف اصلی معرفی و شناساندن کتابخانه‌ها، آشنا نمودن جامعه مخاطب با فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و ایجاد ارتباط میان آن‌ها است، در زمینه اطلاع‌رسانی به مراجعان در خصوص منابع و خدمات الکترونیکی کتابخانه پیشنهادهایی به شرح زیر ارائه می‌شود:

- روابط عمومی کتابخانه به عنوان پل ارتباطی میان کاربران و خدمات کتابخانه، با انجام فعالیت‌هایی از قبیل راهنمایی و شیوه تنظیم راهنماهای مختلف، نشریات خبری، آگاهی‌نامه‌ها، خبرنامه‌ها، نشست‌ها و گردهمایی‌ها، برگزاری نمایشگاه‌های مختلف، و... در جهت معرفی خدمات کتابخانه به تفکیک برای هر بخش، بسیار تأثیرگذار خواهد بود.

- آموزش سازمان کتابخانه‌ها و موزه‌های آستان قدس با برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی، سخنرانی‌ها و تورهای آموزشی برای کاربران و مراجعان کتابخانه، نقش بسیار مؤثری در شناساندن خدمات هر بخش از کتابخانه خواهد داشت.

- بدون شک نقش کتابداران در زمینه آگاهی‌رسانی خدمات کتابخانه تأثیر بسزایی داشته و به طور مستقیم اثرگذار است. در واقع پاسخگویی سریع و صحیح به کاربران یکی از راه‌های معرفی و شناساندن خدمات کتابخانه است.

- فناوری اطلاعات و ارتباطات: آگاهی و بهره‌گیری از حوزه فناوری نوین، آشنایی با دانش رایانه و مطلع بودن از شیوه‌های مختلف و جدید اطلاع‌رسانی مانند استفاده از شبکه‌های اجتماعی (تلگرام- یوتیوب- اینستاگرام و ...) در کمترین زمان ممکن و با هدف اطلاع‌رسانی به کاربران در زمینه‌های موضوعی و تخصصی و آشنایی با خدمات ارائه شد در بخش‌های مختلف کتابخانه، یکی از بهترین و مؤثرترین راه‌ها است. در واقع کاربرد فناوری در شناسایی و معرفی خدمات بخش‌های مختلف کتابخانه نقطه عطف در بازیابی بهتر اطلاعات توسط کاربران محسوب می‌شود.

در پایان پیشنهاد می‌شود در خصوص منابع و خدمات الکترونیکی کتابخانه مرکزی، به تفکیک بخش‌های ارائه‌دهنده آن‌ها با استفاده از نرم‌افزار بلوتوث سنذر<sup>۱</sup> کتابخانه و در جهت اطلاع‌رسانی به کاربران اقدامی مؤثر انجام شود.

## منابع

- آزادی احمدآبادی، قایم؛ آزادی احمدآبادی، اکرم (۱۳۹۱). بازاریابی اطلاعات و بررسی نظام‌های قیمت‌گذاری منابع و خدمات اطلاعاتی. فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی. ۱(۳).
- اردکانی، سعید؛ طاهری دمنه، محسن؛ منصوری، حسین (۱۳۸۸). ارزیابی خدمات الکترونیکی کتابخانه با استفاده از مدل ای کوال (E - QUAL) (مورد مطالعه: کتابخانه‌های دانشگاه یزد). مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۳(۴).
- اسلامی، عباس (۱۳۸۶). بررسی رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان دکتری دانشکده جغرافیای دانشگاه تهران در استفاده از اینترنت و منابع الکترونیکی. تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۴۰(۴۶).
- پاول، رونالد (۱۳۸۵). روش‌های اساسی پژوهش برای کتابداران. ترجمه نجلا حریری. تهران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، مرکز انتشارات علمی.
- خسرویانی، جعفر (۱۳۷۴). بررسی پایگاه‌های اطلاعاتی مرکز تحقیقاتی کامپیوتری علوم اسلامی قم. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی)، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
- حیاتی، زهیر؛ شهسواری، ویدا (۱۳۸۴). میزان استفاده و رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه صنعتی اصفهان از خدمات رایانه‌ای کتابخانه مرکزی این دانشگاه. مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات، ۲(۱۶).
- حیدری، غلام (۱۳۸۷). قیمت‌گذاری منابع و خدمات اطلاعاتی. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱(۱).
- رضویه، اصغر؛ فیاض، مهسا (۱۳۸۸). بررسی تأثیر اینترنت بر رفتار اطلاع‌یابی آموزشی و پژوهشی دانشجویان دانشگاه شیراز. رهیابی نو در مدیریت آموزشی، ۲(۴).
- زینلی کرمانی، افسانه (۱۳۸۷). بررسی رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان کارشناسی ارشد روان‌شناسی ورودی ۱۳۸۶ دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران. اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی، ۲(۴).
- ساحور، آشوک کومار؛ ماهاپاترا، آر. کا (۱۳۸۹). کاربرد مفهوم بازاریابی خدمات در کتابخانه‌ای رقومی. ترجمه حسین خسروی. نشریه الکترونیکی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، ۲(۹)، زمستان ۱۳۸۹.
- سلطانی، پوری (۱۳۶۵). اصطلاح‌نامه کتابداری. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- صابر نعیمی، المیرا (۱۳۹۱). مدل‌های کسب و کار صنعت نشر و اقتصاد نشر. کتاب مهر، شماره ۷.

<sup>1</sup> bluetooth Sender

صنعت جو، اعظم؛ یوسف زاده نجدی تبریز، الهام (۱۳۹۴). سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از دیدگاه کتابداران و دانشجویان تحصیلات تکمیلی بر پایه مدل تلفیقی لایب کوال، دیجی کوال و ای اس کوال. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۵(۲).

عزیزی، شهریار (۱۳۸۱، آبان). قیمت‌گذاری، رویکردها و فرآیندها. تدبیر، ۱۲۷.

عظیمی خبازان، فرنوش (۱۳۸۶). طرح توسعه خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های مناطق یازده‌گانه دانشگاه آزاد اسلامی با رویکردی به فناوری اطلاعات، پایان‌نامه دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم و تحقیقات تهران.

علیجانی، رحیم؛ دهقانی، لیلا (۱۳۸۵). بررسی روند تاریخی رشد و توسعه پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته. فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات، ۲۱(۴).

غفاری، سعید؛ علی پور، امید (فروردین و اردیبهشت ۱۳۸۷). کتابخانه‌های دیجیتالی. نشریه الکترونیکی علوم کتابداری، آرشیو و اطلاع‌رسانی، ۱(۳).

فانگ، یم اس (۱۳۸۲). قیمت‌گذاری و برآورد هزینه در خدمات اطلاع‌رسانی انتفاعی. ترجمه محمد حسن زاده، در: تحویل اطلاعات در قرن بیست و یکم: خلاصه مذاکرات چهارمین کنفرانس بین‌المللی خدمات اطلاع‌رسانی انتفاعی در کتابخانه‌ها. ویراستاران سوزان ام. وارد، یم اس، فانگ، تامی نیکلسون دثری؛ ترجمه زیر نظر حسین مختاری معمار، با همکاری حسن اشرفی ریزی، محمد حسن زاده، ابراهیم مختاری نبی. تهران: چاپار.

ادیک باغداساریان (۱۳۷۲). فرهنگ کاربران کامپیوتر. تهران: کانون نشر علوم.

کینگما، بروس (۱۳۸۰). اقتصاد اطلاعات: راهنمای تحلیل اقتصادی و هزینه سودمندی برای کارشناسان اطلاعات. ترجمه محمدحسین دیانی؛ کبری سقاء پیرمرد. مشهد، انتشارات کتابخانه رایانه‌ای.

کریمی، مهدی (۱۳۹۲). کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی: تاریخچه، خدمات و امکانات. نشریه الکترونیکی سازمان کتابخانه‌ها موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی (شمسه)، ۵(۲۱).

محمد سمسار، فهیمه (۱۳۹۱). گسترش امانت کتاب از کتابخانه‌های کتاب الکترونیکی. کتاب مهر، شماره ۶.

محمد سمسار، فهیمه (۱۳۹۱). صنعت نشر و اقتصاد نشر دیجیتال. کتاب مهر، شماره ۷.

مراد نژاد، علی؛ صنعت جو، اعظم (۱۳۹۲). تحلیل هزینه - اثربخشی کتاب‌های چاپی لاتین و پایگاه‌های اطلاعاتی مقالات تمام متن الکترونیکی لاتین دانشگاه فردوسی مشهد در موزه‌های علوم انسانی - اجتماعی و فنی - مهندسی در سال ۲۰۱۰. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳(۲).

مرادی، ایرج (۱۳۸۸). بررسی رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیئت‌علمی دانشگاه آزاد اسلامی اراک. کلیات کتاب ماه، ۱۴۱.

مور، لارا؛ هاوس، گرامی؛ محمد سمسار، فهیمه (زمستان ۱۳۹۲ و بهار ۱۳۹۳). *دانش کتاب الکترونیکی*. کتاب مهر، ۳(۱۱-۱۲).

میکروسافت؛ فرهنگ تشریحی اصطلاحات کامپیوتری میکروسافت، ترجمه مجید سماوی، تهران: کانون نشر علوم، ۱۳۷۳.

نائیچ، الهام؛ نوروزی، یعقوب؛ حمیدی، محسن (۱۳۹۱). *دیجی کوال ابزاری برای سنجش کیفیت کتابخانه‌های دیجیتالی: مطالعه موردی در کتابخانه دیجیتالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بروجرد از دیدگاه کاربران دانش‌شناسی*. ۵(۱۷).

ولی زاده، معصومه (۱۳۸۶). *بررسی رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیئت‌علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران و عوامل فردی مرتبط با آن*. کلیات کتاب ماه، ۱۲(۱۲).

یعقوبی، جعفر (۱۳۸۵). *کتاب‌های الکترونیکی مفاهیم مزایا و شیوه تهیه*. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، شماره ۳۵.

Diaz, P. (2003). *Usability of hypermedia educational e – books*. Online. D - Lib Magazine, 9(3). Available: <http://www.dlib.org/dlib/march03>.

Fattahi, Rahmatollahm & Afshar, Ebrahim (2006). Added Value of Information and information systems: a conceptual approach. *Library Review*, 55(2).

Fenne, Audreyr(2002). Placing Value on Information, *Library Philosophy and Practice*, 4(2). Retrieved from: [www.Uidaho.Edu/~mbolin/IPPV4n2.htm](http://www.Uidaho.Edu/~mbolin/IPPV4n2.htm).

Hall, Nathan. (2011). *Digital Library Evaluation Tech Talk*, Retrieved from <https://fa.wikipedia.org>, <http://library-i-s.blogfa.com>

Jose, A. (2007). Evaluation of digital libraries: a case study. *International conference on semantic Web & Digital Libraries (ICS)*.

Kyrillidou, M.et all. (2007). Digiquial: A Digital library evaluation service. *Research presented at the 7 the Nortum briain internafional confrance*.

Rowley, Jennifer (2001). *Information Marketing*. Alderhot: Adhgate.

Rowley, Jennifer (2009). An analysis of the E – Service Literature: Towards a Research Agenda. *Internet Research*, vol. 136(3).

Wildon, R., Landoni, M., & Gibb, F. (2002). A user – centred approach to e – book design. *Online. The Electronic Library*, 20(4).