

图书馆的转型与持续发展

——参加 IFLA77 届年会总结报告

张志强

(一)

主题为“图书馆超越自我——集成、创新和向所有人提供信息服务”（Libraries beyond libraries: Integration, Innovation and Information for all）的国际图联（IFLA）第 77 届大会于 2011 年 8 月 13-18 日在美国自治领地波多黎各首府圣胡安市召开，来自世界各国图书馆界的 2000 多位图书馆员和出版公司的代表参加了此次会议。

IFLA 第 77 届大会以“图书馆超越自我——集成、创新和向所有人提供信息服务”为主题，是认识到在 21 世纪的信息世界，图书馆必须从传统思维模式转变为战略性和前瞻性地聚焦新思想，以贡献于学习和知识创造；遵循 IFLA 的核心价值观，保证社会所有成员没有限制地获取信息的平等权利。图书馆也需要与各种类型的图书馆、文献中心、媒介机构（mediatheques）、档案馆、博物馆相互联接，与多样化的信息单位联接，以相互促进和丰富各自的努力，以追求“图书馆超越自我”的目标。

IFLA 第 77 届大会的学术会议安排，围绕 5 个方面组织：开放获取与数字资源；政策、战略和宣传；用户驱动的获取与服务；工具与技术；思想、创新与预测未来。其专题会议的安排，确有一些专题是从宏观和整体上围绕图书馆转型、超越发展、在特殊社会需求方面发挥重要服务作用和功能的重要议题，比如：远景 2020——创新政策、服务与工具；图书馆超越自我——集成、创新和向所有人提供信息服务；新专业技能的超越——新一代 LIS 专业的技能、需求和战略；科技图书馆的挑战和变化的作用；公共图书馆作用的再思考；知识咖啡厅；应用知识管理——图书馆的成功实践与案例研究及其经验；学术与研究型图书馆的热门话题：克服经济衰退——管理图书馆的转型变化；数字环境中的创新型信息服务；图书馆服务中的数据馆藏；电子书——全球获取与信息服务；电子出版物的法定存缴；宽带如何让城市和图书馆智能化（智能城市和智能图书馆），等等。

(二)

作为 IFLA 知识管理组（KM）的成员，我参加了 KM 组组织的有关会议。

知识管理是创造、存储、共享、应用和再利用机构知识，以促进一个机构实现其目标和任务的过程。随着在图书馆与信息环境中实施知识管理的兴趣和需求的日益增长，图书馆与信息科学专业对深入了解知识管理的诸多方面及其与自身工作的联系表现出极大的需求。KM 专业组通过提出支持信息专业领域在其机构中实施知识管理的活动计划，以致力于促进知识管理在图书馆的应用。

在今年的 IFLA 年会上，KM 组主要组织了“应用知识管理——图书馆的成功实践与案例研究及其经验”专题会议和“知识咖啡厅”（Knowledge Cafe）讨论会。“应用知识管理——图书馆的成功实践与案例研究及其经验”专题会议安排了 4 个主题演讲报告。《对地理多样化用户群体定义知识——服务与评估案例研究》报告介绍了南佛罗里达大学神经健康研究所研究图书馆开展的支持地理上分散的科研团队的知识管理服务案例，特别是针对跨学科研究团队而建立新的知识管理服务小组的服务实践。《图书馆员/讲师：基于知识管理原则的成功课程开发》报告介绍了康奈尔大学 ILR 学院基于知识管理理念和原则，设计开发一门“知识

管理课程”，以发展研究和提供实际决策所需的信息的关键能力和技术，并向学生、教师、公司、出版商、教育机构等讲授的情况，突出了通过建立协同来满足参与者的知识管理需求的独特方式。《单一虚拟大学空间（Single Virtual UniversitySpace, SVUS）的知识管理》报告介绍了加勒比地区的综合性大学西印度群岛大学（UWI）所建设的“单一虚拟”无缝公共信息环境平台（SVUS），SVUS 作为集成了分布式技术和电子资源的公共信息平台，促进和加强整个 UWI 大学的分布式物理环境中的不同节点的知识信息的无缝通讯、管理、交流和流动，可以使 UWI 能够增加和加强其对整个地区目前服务水平低下的社区和国家的信息的获取和服务水平。《基于知识管理的战略性、全球性当前认知服务》（current awareness service）报告聚焦于专门设计以满足产生知识的机构的知识需求的全球当前认知服务，同时，它也满足全球关心同样问题的杂志编辑、研究人员、教师、学生、专业人员和决策者的需求，并认为这可以作为图书馆如何通过开展知识服务和满足知识需求而成为其机构的支撑支柱的模式。

“知识咖啡厅”（Knowledge Cafe）的概念由 David Gurteen 提出，Knowledge Café 是指将一群人组织到一起，围绕大家感兴趣的议题进行开放的、建设性的谈话的“围桌闲聊”方式，以说出各自积累的知识、共享思想和观点、获得对有关问题和主题的了解。知识咖啡厅（Knowledge Cafe）讨论活动由 KM 专业组与“国会图书馆及研究服务”（LRSP）专业组联合举办，会议上介绍了知识管理的概念和“Knowledge Cafe”（知识咖啡厅）的概念。然后参会人员围绕以下议题展开交流和讨论：知识共享技术、图书馆知识共享应用、知识管理的价值、支持和开展知识管理活动、支持和促进知识共享的协作（Collaborative）技术、构建和维持“实践社区”（CoP）、从已有经验中学习、促进和推动知识共享的社会媒介。讨论和交流的方式很“特别”：参会者围绕一个“知识咖啡桌”、基本围绕一个议题开展讨论；每 20 分钟后要轮流和重组讨论人员、交换讨论的主题桌，与服务者（facilitators）和同行们（colleagues）非正式地讨论交流自己就讨论议题的基本的认识和想法。真实体验一回知识咖啡厅

（Knowledge Cafe）讨论活动，可以看出，Knowledge Café 只是又一个“新的”概念而并没有“新的”实质内涵，它基本上就是一种漫谈性质的“主题”聊天活动，响应者不众。

总体感觉，KM 组织的这些专题会议和讨论活动，主要可以说是知识管理的理念扩散、知识管理的初步实践和浅显经验总结。整体而言内容是比较浅显和通俗的，与知识管理的内涵、发展的前沿方向和需要解决的知识管理深层次问题，还是有一定的距离的。

（三）

IFLA 第 77 届大会的主题旨在倡导建设一个独特的信息环境，将所有从事信息事业的机构信息进行整合与集成，使人们能够公平地获取信息和文档，消除交流障碍，以更好地满足他们的各种需求，并为每个国家的教育、研究、舒适的生活以及可持续发展做出贡献^[1]。IFLA 第 77 届大会的“政策、战略与宣传”主题的系列专题会议的一些论文，就体现了图书馆为应对信息技术的日新月异、用户信息需求的泛在化和复杂化，在发展理念、服务和人员等方面的巨大转变。

1、发展理念跨越

现代图书馆正在逐渐融入到用户不同的生活和工作过程中，作为一个功能单元，图书馆不可避免的变得越来越无形，但同时它又随时随地出现在人们的身边，变得越来越泛在化。Ngian Lek Choh 从实践角度提出了未来图书馆发展的 7 个理念^[2]：①图书馆是一种服务（The Library as a Service），将融入人们的生活，提供实时信息服务；②图书馆是一个伙伴（The Library as a Companion），根据用户的需要以不同的形式提供服务，实现“一个服务，多重表达”（one service, multiple expressions）；③图书馆是一种门户（The Library as a Gateway），管理用户个人信息，帮助他们获得可靠而有效的信息资源；④图书馆是一个社会均衡器（The

Library as a Social Leveller), 使每个用户都可以平等地获取高效的信息资源; ⑤图书馆是一个记忆库(The library as Memory), 保存国家的历史和文化, 并确保其完整性和可读性; ⑥图书馆是一种体验(The library as an Experience), 通过图书馆独有的馆藏内容向用户提供一种特殊的体验; ⑦图书馆是一个网络(The library as a Network), 把丰富的信息、社群和服务链接起来, 支持用户的学习、工作和生活。这表明图书馆的社会功能在不断拓展, 它不仅仅是信息的存储场所, 未来图书馆更侧重于提供高质量的服务, 强调为用户营造一种学习、交流的环境。

2 深化服务内容和方式

2.1 开展移动服务

移动通信技术和电脑硬件技术的发展, 大大促进了图书馆移动信息服务的实践。首先, 移动页面服务打破了时间、地理的限制, 比因特网(internet)更及时。目前, 移动页面服务包括: 信息及事件提醒业务, 例如重要新闻、展览通报, 新媒体(CD、VCD、DVD)出借提醒; 到期提醒和续借业务; 新书通报服务; 移动视频点播系统(MVOD); 读者位置保留业务等^[3]。其中, 使用最多的业务是到期提醒和续借业务, 上述短讯服务是有限的, 这一领域还有更多发展空间。其次, 实时交互的移动参考咨询服务在平板电脑的推动下又上了一个新台阶, 实现了移动服务与面对面参考咨询的结合。例如, 加拿大阿尔伯塔大学卢瑟福人文和社会科学图书馆将 iPad 应用到参考咨询服务中, 实现实时移动参考咨询服务^[4]。

2.2 提升用户信息素质

图书馆作为学习、文化传播和信息交流的中心, 更需要推行多元化以保证具有不同文化背景和价值观的人都能够自由平等地获取信息和知识, 减少信息交流方面的差距与分歧。因此, 如何有效提高不同群体的信息素质, 成为本届 IFLA 年会广受关注的问题。信息素质教育是一种社会实践, 通过对不同文化背景的群体进行信息素质教育, 可以提高、增强用户参与公共事务的能力, 建立融洽的文化氛围, 促进社会融合, 使人们能够公平地获取信息和服务^[5]。实践经验表明, 嵌入式信息素质教育是一种行之有效的办法。公共图书馆用户具有多元文化特征, 因此, 需要将本土文化价值观和经验融入到信息素质教育^[6]。认识到社区真实的信息实践, 从而扩展图书馆与用户的关联。因此, 除了标准的社区分析或需求评价以外, 图书馆员还需要评价周围的环境, 并深入到这个社区中, 了解他们如何发现信息, 如何使用他们的时间和共享信息^[7]。对于研究型图书馆来说, 需要图书馆员了解和研究各个环节需要的信息资源和工具, 并要与研究人员进行深度互动。美国普渡大学的 Michael Forire^[8]介绍了针对工程类图书馆用户的新型信息素质教育, 即将信息素质教育贯穿于学生的整个大学生活, 促进学科教育和图书馆服务协同发展。

2.3 促进馆藏科学化

以往指导图书馆馆藏发展的政策常常是一个简单的指导方针, 并没有与相应的机构真正关联起来, 其制定依据主要取决于图书馆员或核心用户的偏好。Elzuila Maria Bastos^[9]将“纲要方法论”(conspectus methodology)引入到资源收集中, 采用定量与定性相结合方法设计图书馆馆藏。概论方法的基础就是建立一个学科矩阵, 该矩阵将学科馆藏情况与图书馆目标联系起来。具体来讲, 该方法分为两个步骤, 第一步是确定收集深度等级指标和构建学科矩阵, 即从收集的支持度、语言、评价和更新情况将收集深度分为 6 个等级, 并根据图书馆的目标和特色来确定每个学科的收集水平。第二步是制定收集标准并划分等级。最后在定量分析的基础上, 图书馆员和项目组成员对资源收集的有效性进行评价, 使其达到最优。这种以定量为主、定性为辅的馆藏发展方法, 有效地促进了馆藏发展的科学化和合理化。

2.4 辅助版权管理

目前, 图书馆所面临的著作权方面的问题是, 图书馆不仅仅是消费者, 而且越来越多地成为信息制造者。作为公共利益的代表和捍卫者, 图书馆在作者和终端用户(无论是个人读

者还是机构)这两者之间起着重要的中介作用。著作权保护必须与信息获取保持平衡,以保证知识的传播,这就需要在著作权方面规定一些例外和限制(E&L)来确保人们合理使用版权作品。Teresa Hackett^[10]介绍了“图书馆和档案馆的著作权例外与限制条约草案”(TLIB)。该草案的两个显著特点为:第一,为不同国家提供政策调整空间。规则仅仅确定了一个框架,同时充分地考虑不同国家的经济发展、文化等方面的差异,实行灵活的操作方法。第二,也是最为重要的,规则的制定不是一成不变的。作为专业图书馆员,我们可以利用相关专业知识帮助他们决策,确保新的国际条约和国家法律满足图书馆和用户的需要。

3 明确图书馆员定位

面对数字化和合作化的趋势,图书馆员应重新定位自己:“研究者与信息的桥梁”,并将这种作用嵌入研究过程^[11]。图书馆员需要专攻某一学科并向用户提供关于这一学科的相关咨询,尤其重视基础学科。在提供信息服务的同时,交流也同样重要。图书馆员应该及时更新其领域知识和计算机技能。新一代图书馆员需要具有3种技能^[12],分别为个人技能、一般技能和学科知识。其中,个人技能包括:分析力、创新力、实践技巧(例如信息的获取、分类、管理和服务等)、灵活性、反思性、服务用户的能力、问题处理能力、适应性、应答能力、兴趣、自发性;一般技能包括:信息素质、沟通能力、独立思考能力、团队合作能力、宗教和社会责任感、解决问题的能力、领导力;学科专业知识能力包括:元数据、数据库发展和数据库管理系统、用户需求、数字存档和保存、馆藏发展和内容管理系统。

另外,为了保持图书馆员职业的持续发展,人们关注如何对他们进行职业再培训。过去的图书馆工作太拘泥于规则,需要重新评估规则和指南以改善对特殊情况的适应能力,改善自己的领导力和从业资格,更好地理解自己的角色和技术。同时,应该集中精力提高组织价值,发展和明确组织战略,并与组织技术管理、持续职业发展相结合。在图书馆协会和国际机构内部,通过创新项目对专业人员进行锻炼,以促进其职业的持续发展。Karen Tyrell以西印度群岛大学(UWI)大学的CPDWL项目为例,详细介绍了如何通过创新项目和参与各种职业化培训,不断提高馆员的工作技能^[13]。美国罗格斯大学(Rutgers University)的Nicole A. Cooke指出,将创新管理的观念和职业再教育结合,将职业再教育整合到图书馆发展战略规划共同促进创新型图书馆的建设^[14]。

4 实现可持续发展

4.1 智能社区与图书馆发展

Knight基金会提出了智能社区的3个评价标准^[15]:(1)合作,即需要政府、企业、大学和研究机构的密切合作;(2)领导力,优秀的领导善于识别挑战,能够对战略进行分级部署,并向下级传达远景规划,在团体中构建一种危机感;(3)可持续发展,通过网络宽带建设、发展人力资源、数字融合、改革创新、市场营销和宣传等促进智能社区的持续发展。为了推动智能社区的建设,瑞典斯德哥尔摩公共图书馆作为智能城市的一部分,它营造了一个开放、参与和融合的文化氛围,利用开放数据与用户、其他图书馆共同创建和共享数据内容。图书馆成为文化流中的一个助推器(facilitator),帮助智能社区消除数字鸿沟。

4.2 建设绿色图书馆

加强可持续性创新和绿色环境建设,促进图书馆可持续发展。建设绿色图书馆建筑是实现图书馆可持续发展的第一步。将图书馆转变为绿色建筑,从可再生能源中获得能量,即采用各种可再生能源,例如风能、太阳能、微型合成热能和电能系统^[16]。图书馆使用可再生能源,促进经济的可持续发展,同时鼓励人们使用可再生能源,促进公共建设中可再生能源的利用。其次,了解目标服务社区的需要,建立传递服务战略,与社区保持友好关系^[17]。建设可持续发展的图书馆,不仅指图书馆绿色的物理设施,还向用户提供可持续的服务。

4.3 加强图书馆营销与宣传

在新环境下图书馆已经做出了很大的努力,并取得了丰硕的成果,但是图书馆在人们心

目中的地位仍在下降，甚至有消失的危险。究其原因主要是图书馆缺乏自身的营销和宣传。如何展现图书馆的社会作用和价值变得越来越重要。2011年美国学院与研究图书馆协会（Association of College and Research Libraries）颁布了《高等教育图书馆标准》（Standards for Libraries in Higher Education），其中专门提出了图书馆对所在机构的有效性原则，要求图书馆按照对所在高校的作用来界定、发展和测度自己的成果，从而促进其可持续发展^[18]。具体来讲，这些标准要求：（1）图书馆应按照所在高校的目标来定义和测度自己的产出；（2）图书馆应将自己的产出与高校、院系和学生活动的产出对应起来；（3）图书馆的发展方向应与高校认证要求一致；（4）图书馆应建立证据集来有效证明自己与高校目标实现的作用；（5）图书馆应明确说明自己在促进学生学习、资料收集、成果的记载和共享、不断完善过程中的作用；（6）图书馆对高校招生和学术研究的作用；（7）图书馆应积极地与学校各方面沟通，明确自己在教育和学校发展中的价值。

（四）

参加 IFLA 大会，得到一些认识、收获与思考。

不断明确自身战略定位和发展目标，是图书馆发展的战略引领。信息环境的持续变化，图书馆的定位也不应是一成不变的。图书馆不断明确定位的过程，就是不断明确自身的社会作用和社会贡献的过程。图书馆面对电子和移动信息技术发展的挑战，自身作用被显著软化，但没有必要盲目悲观；信息技术深刻改变图书馆信息的服务方式，伴随挑战也带给图书馆发展的机遇，但也不能盲目乐观。图书馆不是为了自身生存而发展，图书馆应当是为了用户服务而发展。明确了战略定位和发展目标，不管机构是“library”还是“information center”抑或是“knowledge service institute”，“图书馆”都不但会生存的，也会有发展的。

明确定位目标用户群体、准确把握用户不断变化的信息和知识需求，是特定图书馆发展必须明确的关键问题。图书馆人需要不断深刻思考和实践：在信息化、数字化高速发展和迅速改变世界面貌的今天，随着信息环境的快速变化及其对用户信息行为的深刻影响，图书馆的目标用户群是谁？目标用户群的需求是什么？目标用户群的需求内容和行为是如何随着持续变化的信息环境而迅速变化的和如何变化的？目标用户群需要什么类型和内涵的信息和知识服务？如何有效建立满足目标用户群不断变化需求的高效和质量化服务机制？

变革和超越传统静态化服务模式和发展模式，创造适应变化需求的系统动态化服务模式和服务机制，是图书馆转型、生存和可持续发展的必然选择。不管是公共类图书馆、大学类图书馆，还是学术或研究型图书馆，图书馆一直都是人类文化和知识的承载和传播服务的主体。而随着信息技术革命性地深刻改变信息、知识的存贮、管理、共享、利用的模式，其他类型信息服务机构的蓬勃涌现，图书馆不再是知识承载和传播服务的绝对主体。图书馆必须变革传统静态发展模式，建立需求导向型的动态发展模式，才能在变化的社会需求空间中找准自己的定位和发展空间。发展模式的变革和创新，是一个多方面的系统工程，包括信息资源的组织、空间的规划、服务机制的再造、服务队伍的建设。而在这次的会议上，还鲜有有关适应不断变化的信息环境和服务需求，建设新型服务队伍的案例和经验介绍的文章。

建设满足用户多方面需求和兴趣的“集成性服务机构”，是图书馆发展的根本趋势。“集成”是指集成信息资源、集成技术手段、集成服务平台，将自身发展融合到用户发展中。在日益数字化的世界中，图书馆的生存之道是，必须从关注自身发展转变为关注信息化发展趋势、关注用户需求，把握新趋势、面向新需求、设计新服务，是图书馆持续转型和发展的必然要求。

另外，参加 IFLA 大会，对 IFLA 组织及其年度大会也有些感受。

一是，IFLA 的机构变革和发展显得比较缓慢和迟钝。在会议上听到有专家说，“IFLA 在没落”。过于传统、过于保守、过于囿于自身专业领域和业务限制，缺乏“超越”精神，看

来是 IFLA 需要大力改变的。正如 IFLA 主席 Ellen Tise 在大会演讲者提到了达尔文。“‘适者生存’意味着拥抱变化者才能生存”。但物种不能选择变化；组织机构完全可以选择变化——快速变化、慢速变化或者抵制变化。如果环境是稳定的，慢速变化就是安全的。当环境是激烈或者汹涌变化时，慢速变化就会变得充满危机。

二是，IFLA 的年度大会的组织和创新较为乏力。IFLA 的年度大会一般由三个部分组成，即开闭幕大会、学术报告会和赞助商展览会。开幕大会是 IFLA 大会的“门面”，一般而言，应当以形象、丰富、内涵的形式充分和集中展示举办国或举办地的人类发展、历史文化、科技文化大发展，特别是图书馆在集成、扩散人类知识、服务人类发展需求与进步方面的显著成绩等。显然，IFLA 大会在这方面的组织和创新能力在下降。

三是，IFLA 大会的专题学术报告一般而言比较浅显。因为 IFLA 的固有特点，即世界各国所有类型图书馆学协会组织及其会员的无国界“群众性组织”，具有广泛代表性、层次囊括性、地域全面覆盖性，IFLA 及其活动要在行为上表现为使其所有组织和成员可理解、可认可、可接近，使得 IFLA-WLIC 也表现出明显的特征：研讨主题的高度分散性和交叉性、研讨内容的宽泛性和领域全面覆盖性、研讨深度的普及性和科普性等特点。

四是，IFLA 确实需要“超越”自我，要引领全球图书馆和信息机构“超越”自身学科领域、思维方式、工作方式、服务方式、服务对象一成不变的限制；要引领建立与知识创新发现机构、政策研究与咨询（思想库）机构、信息技术研发服务机构、社会发展部门等的合作机制和服务链接，开展社会发展重大问题和趋势性需求的知识服务，开展跨界工作和跨界服务，才不至于囿于自身眼界和思维的限制，从而发挥出应有的引领全球图书馆界和信息服务界摆脱不断痛苦地探讨“生存还是死亡话题”、走上可持续创新发展的、的光明道路。而这方面的“超越”自我，看来是需要时日的。

主要参考文献：

- [1] 路易莎·比戈·塞佩达. IFLA2011 官方邀请致辞.
<http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/final-announcement-zh.pdf>.
- [2] Choh N.L. Libraries of the Future : What Our Users Want : the NLB Singapore’s perspective [2011-08-19]. <http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/122-ngian-en.pdf>.
- [3] Wang C.-Y., Hao-RenKe, Lu W.-C. Design and evaluation of Library SMS Services –a case study of the OIT Library in Taiwan. [2011-08-19].
<http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/199-wang-en.pdf>.
- [4] Brown C., Sulz D., Pow V. Roving Reference with iPads: a study of the use of iPads as technological support and service assessment [2011-08-19].
<http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/197-brown-en.pdf>.
- [5] Oguz E.S., Kurbanoglu S. Strengthening Social Inclusion in Multicultural Societies through Information Literacy. [2011-08-19].
<http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/94-oguz-en.pdf>.
- [6] Roy D.L., Lilley D.S., Luehrsen V. Indigenous Cultural Models in Information Literacy Delivery Including Programmes for Māori and Pasifika Students at New Zealand Universities [2011-08-19]. <http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/94-roy-en.pdf>.
- [7] Adkins D., Shannon B. Information Literacy is a Two-Way Street [2011-08-19].
<http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/94-adkins-en.pdf>.
- [8] Fosmire M. Information Literacy and Engineering Design: Developing an Integrated Conceptual Model [2011-08-19].
<http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/111-fosmire-en.pdf>.

- [9] BASTOS E.M. The new politics for the development of the chamber of deputies' library collections: adaptations from the conspectus methodology. [2011-08-19].
<http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/76-bastos-en.pdf>.
- [10] Hackett T. TLIB: a treaty proposed for libraries and archives [2011-08-19].
<http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/91-hackett-en.pdf>.
- [11] Nagarkar S. Web based Reference Services to Bioinformaticians:challenges for librarians. [2011-08-19].
<http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/111-nagarkar-en.pdf>.
- [12] Nonthacumjane P. Key skills and competencies of a new generation of LIS professionals [2011-08-19].
<http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/97-nonthacumjane-en.pdf>.
- [13] Tyrell K. Successful models of CPDWL at the University of the West Indies, Mona. [2011-08-19].
<http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/125-tyrell-en.pdf>.
- [14] Cooke N.A. Professional development 2.0 for librarians: Developing an online personal learning network (PLN). [2011-08-19].
<http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/200-cooke-en.pdf>.
- [15] Lundén I. Intelligent citizens for an intelligent city. [2011-08-19].
<http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/106-lunden-en.pdf>.
- [16] Abazari Z.,Babalhavaeji F. Innovation of using Renewable energy resources instead of conventional systems in public libraries of Tehran. [2011-08-19].
<http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/109-zbazari-en.pdf>.
- [17] Genovese P.,Albanese P. Sustainable libraries, Sustainable Services: A Global view [2011-08-19].
<http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/196-genovese-en.pdf>.
- [18] Hinchliffe L.J. Understanding, Demonstrating and Communicating Value: The Leadership and Management Challenge. [2011-08-19].
<http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/122-hinchliffe-en.pdf>.