

استفاده از اینترانت به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی

ریتاسنیمان و هامیلتون مفیدی^۱

ترجمه: علیرضا اسفندیاری مقدم^۲ و فاطمه ذاکری فرد^۳

چکیده:

اینترانت، به عنوان یکی از مؤثرترین ابزارهای نوین مدیریت دانش ظهور کرده است. مقاله حاضر، میزان استفاده ۳ کتابخانه دانشگاهی آفریقای جنوبی از اینترانت را به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش گزارش می‌دهد. این کتابخانه‌ها با روش نمونه‌گیری هدفمند، انتخاب شده و بر اساس یافته‌های متون پژوهشی، به طور مختصر، مدیریت دانش و اینترانت تعریف می‌شوند. مزایای اینترانت به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش و محتوای آن مورد بحث قرار می‌گیرد. عقاید این ۳ کتابخانه درباره مدیریت دانش و استفاده از اینترانت با یافته‌های متون، مقایسه می‌شود. از شواهد چنین بر می‌آید که اهمیت مدیریت دانش و ارزش اینترانت به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش بر این کتابخانه‌های دانشگاهی پوشیده نیست. در عین حال، از اینترانت به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش آنطور که باید، استفاده نشده است.

کلیدواژه‌ها: اینترانت، مدیریت دانش، کتابخانه‌های دانشگاهی

۱. Retha Snyman و Hamilton Mphidi

۲. دانشجوی دوره دکتری علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.

۳. دانشجوی کارشناسی کتابداری دانشگاه فردوسی

مقدمه

اینترنت و مدیریت دانش، مفاهیم جدیدی نیستند. بسیاری از سازمانها از اینترنت برای پیشرفت کارمندان خود بهره می‌برند. اینترنت باعث ارتقای امتیاز رقابتی سازمان، تقویت روحیه کارمندان و بهبود ارتباط میان مراجعان و کارگزاران می‌شود (Yen and chou, ۲۰۰۱, p. ۸۰). اینترنت روشهای جدیدی برای مدیریت داده‌ها، اطلاعات و دانش ارائه می‌دهد (Kim, ۲۰۰۳, p. ۶۶). مرور نوشتار انجام گرفته در این مورد نشان می‌دهد که از اینترنت به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش استفاده شده است؛ به عنوان مثال، در سازمانهای حقوقی و محیطهای تجاری (Robinson, ۱۹۹۹, p. ۹۵; Du Rand, ۲۰۰۰, p. ۱). تحقیقات کمی در مورد استفاده از شبکه اینترنت در کتابخانه‌های دانشگاهی بویژه در آفریقای جنوبی انجام شده است. بنابراین، هدف مقاله حاضر این است که نشان دهد تا چه میزان کتابخانه‌های دانشگاهی موجود در آفریقای جنوبی از اینترنت به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش استفاده می‌کنند. از نتایج به دست آمده از سازمانهای دیگر مثل سازمانهای تجاری به عنوان پیشینه این پژوهش استفاده شده است. در متون گوناگون، تعاریفی از اینترنت و مدیریت دانش و نیز سودمندی آن به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش ارائه شده است. در نهایت، نظرات به دست آمده درباره مدیریت دانش و استفاده از اینترنت در کتابخانه‌های دانشگاهی آفریقای جنوبی، با نتایج مطرح شده در متون مقایسه شده است.

این مقاله، بویژه بر سه کتابخانه دانشگاهی آفریقای جنوبی که با روش نمونه‌گیری هدفمند^۱ انتخاب شده‌اند، تمرکز دارد. بخاطر محرمانه بودن نام آنها به عنوان کتابخانه‌های A, B, و C معرفی می‌شوند. در روش نمونه‌گیری هدفمند، پژوهشگر ترجیح می‌دهد که نمونه را بر اساس شناخت خود از افراد و اهداف پژوهش انتخاب کند (Powell, ۱۹۹۷, p. ۶۹). زمانی که هدف، بررسی کتابخانه‌های دانشگاهی بزرگ که از اینترنت استفاده می‌کنند باشد، ساده‌ترین روش برای نمونه‌گیری، انتخاب کتابخانه‌هایی

۱. Purposive

است که از اینترنت استفاده می‌کنند و همچنین، مایل به شرکت در پژوهش هستند. نمونه‌ای که با این فرض انتخاب می‌شود، باید دربرگیرنده تمام ویژگی‌های کتابخانه‌هایی باشد که از اینترنت استفاده می‌کنند. همچنین، در طول انجام پژوهش، مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته‌ای با نمایندگان کتابخانه‌ها صورت گرفته است.

اهمیت مدیریت دانش برای کتابخانه‌های دانشگاهی

گارتنر (Gartner Group, ۲۰۰۰, p.۱) مدیریت دانش را به عنوان رشته‌ای تعریف می‌کند که باعث پیشرفت یک رویکرد یکپارچه برای شناسایی، فراهم‌آوری، ارزیابی، بازیابی و اشتراک همه دارایی‌های اطلاعاتی^۱ یک سازمان می‌شود. بالکامب (Balcombe, ۱۹۹۹, p.۱) مدیریت دانش را فراهم‌آوری، اشتراک، استفاده و خلق نظام مند دانش که به سازمان اهمیت و ارزش می‌دهد، تعریف می‌کند. شانگونگ (Shanhong, ۲۰۰۰, p.۱۳)، مدیریت دانش را شناسایی، فراهم‌آوری، توسعه، تحلیل، استفاده، ذخیره و اشتراک مؤثر دانش به منظور ایجاد رویکردی جهت تبدیل دانش ذهنی^۲ به دانش عینی^۳، تعریف می‌کند.

بنابر هدف این مقاله و تعاریف یاد شده، مدیریت دانش به عنوان فرایند شناسایی، فراهم‌آوری، اشتراک و استفاده از دانش ذهنی و عینی تعریف می‌شود. به منظور تبیین اهمیت اینترنت به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش در سه کتابخانه دانشگاهی، ابتدا باید به مفهومی که این سه کتابخانه از مدیریت دانش دارند، پردازیم. جدول ۱، تعاریف این سه کتابخانه را نشان می‌دهد. این تعاریف، با تعاریف شناسایی شده در متون، همخوانی دارد. این همخوانی، نشان دهنده آن است که هر سه کتابخانه، مفهوم مدیریت دانش را درک کرده‌اند. علاوه بر این، میزان درک آنها از اهمیت مدیریت دانش نیز مورد بررسی قرار گرفت.

-
۱. Information assets
 ۲. Tacit knowledge
 ۳. Explicit Knowledge

استفاده از اینترنت به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش ... / ۲۰۱

جدول ۱. تعریف مدیریت دانش از دیدگاه کتابخانه‌های A, B, و C

کتابخانه C	کتابخانه B	کتابخانه A
گردآوری، ذخیره، استفاده و اشتراک دانش در میان کارمندان به منظور تصمیم‌گیری مؤثر در حین کار.	مدیریت دانش، امکان اشتراک و بهره‌برداری از دانش را در بین کارمندان سازمان تسهیل می‌کند.	فرایند شناسایی، فراهم‌آوری، سازماندهی، استفاده و اشتراک دانش با افراد دیگر.

مدیریت دانش، امری ضروری است. در متون، پژوهشگران تأکید می‌کنند که اهمیت مدیریت دانش عبارت است از سازماندهی دانش به منظور توانمندسازی افراد و خود سازمان در انجام مؤثر فعالیتها (Wiig نقل شده در Jants, ۲۰۰۱, p.۳۴). شوارزوالدر (Schwarzwalder, ۱۹۹۹, p. ۶۵) اظهار می‌دارد که مدیریت دانش به سازمانها کمک می‌کند تا بتوانند از داناییهای خود استفاده نموده، خردمندانه‌تر و سریعتر کار کنند و سرمایه بیشتری به دست آورند.

مدیریت دانش شامل فراهم‌آوری دانش، خرد و تجربیات دارای ارزش افزوده افراد درون سازمان است، به طوری که بازیابی و استفاده از دانش را تسهیل نموده و از آن به عنوان دارایی سازمان صیانت می‌کند (Perez, ۱۹۹۹, p.۷۵). مدیریت دانش، منابع و توانمندیهای دانش سازمان را به گونه‌ای مهیا می‌کند که سازمان، شرایط را درک کند و خود را با تغییرات محیط سازگار نماید. مدیریت دانش فرآیندهای یادگیری مداوم را تسهیل می‌کند، فراموشکاریها^۱ را کاهش می‌دهد و ضرورت ایجاد تغییرات اساسی از بالا به پایین را در سازمان به حداقل می‌رساند (Malhotra, ۱۹۹۸, p.۱).

اگر کتابخانه‌ها از دانش استفاده کنند و آن را به اشتراک گذارند، خدماتشان بهبود خواهد یافت (Jantz, ۲۰۰۱, p.۳۴). بنا بر نظر مالوترا (Malhotra, ۲۰۰۰, p. ۵۴)، مدیریت دانش، سازماندهی کتابخانه‌ها را به همراه دارد و آنها می‌توانند به منابع ناملموسی^۲ دست یابند که به کتابداران و مدیران در انجام بهینه وظایفشان کمک می‌کند. شانهونگ

۱. Unlearning

۲. Intangible resources

(Shanhong, ۲۰۰۰, p. ۷) معتقد است که مدیریت دانش، خون تازه‌ای در فرهنگ کتابخانه تزریق می‌کند که به اعتماد متقابل، تبادل باز، پژوهش، به اشتراک گذاشتن اندیشه‌ها و تعالی‌سازی و کار عملکرد دانش کتابخانه‌ها می‌انجامد. دیلون (Dillon, ۱۹۹۹, p. ۳) نیز اظهار می‌دارد مدیریت دانش عنصر مهمی است که می‌تواند از فناوری بهره‌برداری نماید و باعث شود که محیطهای پردازش اطلاعات، حایز اهمیت شوند. این امر بویژه برای دانشگاهها و کتابخانه‌ها صادق است.

چنانچه مدیریت دانش در کتابخانه‌ها اجرا شود، دانش هر فردی به دانش سازمانی تبدیل می‌شود و افراد هر یک قادر خواهند بود دانش خود را در سطح گسترده، به اشتراک بگذارند. مدیریت دانش، به کارمندان مجال تولید برون‌دادهایی را می‌دهد که ریشه در تواناییها، افکار و عقاید آنها دارد. این امر، تصمیم‌گیری درباره مباحث راهبردی، رقبا، مشتریان، کانالهای توزیع، تولیدات و خدمات را بهبود می‌بخشد. همچنین، کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان سازمانهای یادگیرنده، محسوب می‌شوند. اگر مدیریت دانش در این نوع کتابخانه‌ها عملی شود، می‌تواند نقش مهمی در ایجاد و حفظ فرهنگ یادگیری داشته باشد. به علاوه، مدیریت دانش، نقش مهمی در ارتباطهای درونی (درون سازمانی) ایفا می‌کند؛ در حالی که کارمندان، تخصص خود را با یکدیگر به اشتراک می‌گذارند و همزمان، از هم یاد می‌گیرند که چگونه نیازهای مراجعاتشان را برآورده کنند. عقاید سه کتابخانه دانشگاهی در ارتباط با اهمیت مدیریت دانش، در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. اهمیت مدیریت دانش از دیدگاه کتابخانه‌های A, B و C

کتابخانه C	کتابخانه B	کتابخانه A
مدیریت دانش، اشتراک دانش را در کتابخانه ترغیب می‌کند و به بهبود عملکرد کارمندان کمک	مدیریت دانش به کتابداران مجال می‌دهد تا دارایی‌های دانش سازمان را مدیریت نموده و به اشتراک بگذارند.	مدیریت دانش، دانش ذهنی را به دانش عینی تبدیل می‌کند. بنابراین، اشتراک دانش را در کتابخانه تسهیل

استفاده از اینترنت به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش ... / ۲۰۳

می نماید.		می نماید.
-----------	--	-----------

همانطور که از داده‌های جدول ۱ و ۲ بر می آید، هر سه کتابخانه دانشگاهی از ماهیت و اهمیت مدیریت دانش در به اشتراک گذاری و بهره‌برداری از آن، آگاه بوده‌اند. بر این اساس، با تعاریف ارائه شده در جدول ۱ و اهمیت مدیریت دانش ارائه شده در جدول ۲ صحنه گذاشته می‌شود.

تعریف و اهمیت اینترنت به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش

به منظور ترغیب افراد جهت اشتراک دانش، باید انگیزه و ابزارهای لازم فراهم شود. اگر راهنمایی و ابزارهای صحیح فراهم شود، تک تک افراد قادر خواهند بود فرآیند اشتراک دانش را به طور کارآمد انجام دهند. امروزه، اینترنت یکی از مؤثرترین روشهای اشتراک دانش و اطلاعات در سازمانها محسوب می‌شود. اینترنت مانند سیستمهای عصبی و گردش خون برای سازمان عمل می‌کند و فرایندهای تجاری و جریان اطلاعات را مورد حمایت و پشتیبانی قرار می‌دهد (Kim, ۲۰۰۳, p. ۶۶). بنابراین، باید مفهوم و اهمیت اینترنت را به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش تعریف نماییم.

پارکس (نقل شده در Yen and Chou, ۲۰۰۱, p. ۸) اینترنت را به عنوان شبکه رایانه‌ای خصوصی^۱ تعریف می‌کند که مبتنی بر استانداردهای ارتباطی داده‌ای و فناوریهای اینترنت عمومی^۲ می‌باشد. کوری و استانیچ (Curry and Stancich, ۲۰۰۰, p. ۲۵۰) اینترنت را به عنوان شبکه رایانه‌ای خصوصی تعریف می‌کنند که درون سازمانی بوده و تنها، امکان دسترسی را برای کاربران مجاز فراهم می‌سازد.

بلکمور (Blackmore, ۱۹۹۷, p. ۶۷) اینترنت را ابزار استفاده از فناوریهای اینترنت در یک محیط سازمانی رایانه‌ای توصیف می‌کند که باعث پیشرفت جستجوی یکپارچه منابع آموزشی اینترنتی و درون سازمانی می‌شود.

۱. Private computer network
۲. Public Internet

از تعریفهای بالا این گونه بر می آید که اینترنت، شبکه‌ای است که از مفاهیم اینترنت و فناوریهای درون یک سازمان استفاده می کند تا امکان اشتراک دانش را برای کارمندان سازمان، به ارمغان آورد. همچنین، چنین دانشی به طور الکترونیکی ذخیره می شود و به طور معمول، دسترسی به آن به وسیله کلمه رمز کنترل می گردد.

مهم ترین مزایای اینترنت، به شرح زیر است:

یکپارچگی.^۱ دانش عینی واحدی توسط تمام کارمندان سازمان قابل رؤیت است. با وجود اینترنت، نگرانی در مورد چرخش اطلاعات منسوخ و نا روزآمد در سازمان وجود ندارد. مادامی که شبکه به صورت پیوسته^۲ است، اینترنت دسترس پذیر می باشد (Stevens, ۱۹۹۶, p. ۷۶; Mears, ۱۹۹۹, p. ۲۷).

تعاملی.^۳ پیدایش ابزارهای توسعه وب مانند Java و Shockwave، باعث تقویت دامنه وب سایتها شده است. با وجود این، به راحتی می توان گروههای بحث، آزمونهای درک مطلب^۴ و ارتباطهای دوسویه (تعاملی) ترتیب داد (Stevens, ۱۹۹۶, p. ۷۶; Kim,) (۲۰۰۳, p. ۶۶).

سادگی و حداقل هزینه برای روزآمدسازی آن. با کمک اینترنت می توان به آسانی و با حداقل هزینه، انتشارات پیوسته را روزآمد کرد. این عمل، تا زمانی که مورد نیاز باشد، امکان پذیر بوده و محدودیتی ندارد (۱) (Intracs, ۲۰۰۲, p. ۱; Stevens, ۱۹۹۶, p. ۷۶).

رابط کاربری پسند. به طور معمول، اینترنت از یک رابط استفاده می کند که در حقیقت، نقش دروازه و راهنمایی به مکان اصلی اطلاعات را ایفا می کند. اگر کارمندان بتوانند اطلاعات مورد نیاز خود را به سهولت به دست آورند، به احتمال قوی، بیشتر به جستجوی اطلاعات مورد نیاز خود مبادرت می ورزند. (Stevens, ۱۹۹۶, p. ۷۶; Intracs,) (۲۰۰۲, p. ۱).

۱. Consistency
۲. Online
۳. Interactivity
۴. Comprehension tests

استفاده از اینترنت به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش ... / ۲۰۵

تمرکز^۱. کارمندان می‌توانند فارغ از محدودیتهای زمانی و مکانی، به اطلاعات مورد نیاز از طریق یک پایگاه مرکزی دسترسی داشته باشند.

سادگی در ایجاد و نگهداری آن. شبکه اینترنت را می‌توان در یک سازمان با حداقل مهارت برنامه نویسی، ایجاد و نگهداری کرد. اما، باید متذکر شد که مهمترین بخش آن، ایجاد مکانی است که کارمندان پشتیبان، بتوانند به راحتی اطلاعات را روز آمد کنند (Stevens, ۱۹۹۶, p. ۷۶; Fichter, ۲۰۰۱, p.۷۴; Intracs, ۲۰۰۲, p.۱).

همگامی با نیروی کار.^۲ به موازات اینکه کارمندان جدید و جوان به عنوان نیروی انسانی، وارد سازمان می‌شوند، همگامی با فناوری جدید مهمتر جلوه می‌کند. کارمندان تمایل چندانی ندارند که اطلاعات آموزشی مورد نیاز خود را از طریق اسلایدها یا به صورت چاپی دریافت کنند، زیرا به لحاظ روانی، تحت تأثیر رسانه های الکترونیکی قرار گرفته‌اند. کارمندان می‌توانند با اینترنت مطالبی را از هم یاد بگیرند (Greenberg, ۱۹۹۸, p.۲).

انعطاف پذیری. اینترنت، امکان دسترسی به پایگاههای سازمان را برای کارمندان فراهم می‌کند، به گونه‌ای که هر فردی می‌تواند به راحتی، از اتاق کار خود به دانش دسترسی داشته باشد (Choo and Deltor نقل شده در Van Brakel, ۲۰۰۳).

بهبود خدمات. استفاده از اینترنت، روش ارائه خدمات را بهبود می‌بخشد (Fichter, ۲۰۰۱, p.۷۴).

سرعت بیشتر. تا وقتی که شبکه در جریان است، دانش به راحتی و به سرعت، دسترس پذیر است (Curry and Stancich, ۲۰۰۰, p. ۲۵۹; Fichter, ۲۰۰۱, p.۷۴).

استفاده آسان برای دسترسی و انتشار اطلاعات. با کمک این ابزار، هر فردی می‌تواند پژوهشهای انجام شده خود را در اختیار دیگران قرار دهد (Mears, ۱۹۹۹, p. ۱; Intracs, ۲۰۰۲, p. ۲۷).

۵. Centralisation
۱. Workforce

به موقع بودن.^۱ در صورت استفاده از اینترنت، پیامها با وجود مشکلات فنی جدی، به موقع ارسال خواهند شد (Stevens, ۱۹۹۶, p. ۷۵; Yen and Chou, ۲۰۰۱, p. ۸۲).
صحت اطلاعات. هیچ‌گونه تغییری در داده‌ها و اطلاعات ارائه شده توسط افراد به وجود نمی‌آید و به همان شکل، برای کاربران قابل دسترسی است (Mears, ۱۹۹۹, p. ۷۴; Fichter, ۲۰۰۱, p. ۲۷).

نجات درختان. بهره‌گیری از اینترنت، گام مهمی است به سوی نزدیک شدن به محیط کاری بدون کاغذ، زیرا هر چه اینترنت بیشتر توسعه یابد، به همان اندازه، از کاغذ کمتر استفاده می‌شود (Mears, ۱۹۹۹, p. ۲۷).

اثر بخشی و کارآمدی. به منظور بهره‌گیری بهتر از اینترنت، سازمان باید روشهای کاری خود را مورد بازبینی و ارزیابی قرار دهد، زیرا این امر نقش مهمی در بهره‌وری آن دارد (Robinson, ۱۹۹۹, p. ۲۷; Curry and Stancich, ۲۰۰۰, p. ۲۵۹).

از موارد یاد شده، چنین برمی‌آید که اگر از اینترنت به صورت بهینه بهره‌برداری شود، می‌توان از آن به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش جهت تسهیل ارتباطها و اشتراک دانش در سازمانهایی مانند کتابخانه‌های دانشگاهی استفاده کرد. اینترنتهای وب پایه باعث ایجاد شبکه‌های تعاملی و گسترده می‌شوند که به گروههای کاری امکان ارتباط، اشتراک اطلاعات، برنامه ریزی و پیگیری کارها و مدیریت طرحهای پیچیده را می‌دهند. این امر، باعث می‌شود کارمندان برای تصمیم‌گیری بهتر و سریعتر در ارتباط با مسائل کاری، آگاهتر و توانمندتر شوند. همچنین، اینترنت در بردارنده اطلاعات و دانش روزآمد است، به شکلی که به سهولت، قابلیت دسترسی، روزآمدسازی، اشاعه و جستجو دارند. استفاده از اینترنتها، گام مهمی به سوی سازمانهای بدون کاغذ است به گونه‌ای که کارمندان می‌توانند راحت‌تر از دیوان سالاریهای کاغذ مدار سنتی که کند و پرهزینه‌اند، به اطلاعات الکترونیکی دسترسی داشته باشند.

استفاده از اینترنت به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش ... / ۲۰۷

بررسی سه کتابخانه دانشگاهی، نشان داد که آنها اینترنت را به عنوان ابزار مهمی برای مدیریت دانش تشخیص دادند و معتقدند اینترنت به عنوان مخزن دانش عینی در کتابخانه‌هایشان خدمت کرده است، زیرا مدارک دست اول می‌توانند در اینترنت ذخیره شوند، به طوری که کارمندان سازمان قادرند اطلاعات یکسانی را در اختیار داشته باشند. کتابخانه A اشاره داشت که استفاده از اینترنت حایز اهمیت است، زیرا ارتباطهای درون سازمانی را تسهیل می‌کند و کاربرد کاغذ را کاهش می‌دهد. کتابخانه C معتقد بود که اینترنت ارزشمند است، زیرا اشتراک دانش را که عملکرد کارمندان را بهبود می‌بخشد، تشویق می‌کند. در هر صورت، برای اینکه اینترنت بتواند به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش به کار رود، محتویات آن باید مرتبط، صحیح، جامع و روزآمد باشد.

محتویات اینترنت

محتوای اینترنت، موتوری است که اینترنت را به عنوان ابزار مدیریت دانش، هدایت می‌کند. برای اینکه اینترنت برای یک سازمان ارزشمند باشد، باید برای کارمندان روزآمد و سودمند باشد. بنا به نظر کیم (Kim, ۲۰۰۳, p.۶۷)، یکی از بزرگترین اشتباهاتی که سازمانها مرتکب می‌شوند آن است که متأسفانه، دست اندرکاران اجرایی اینترنت، سایتی را طراحی می‌کنند که محتویات آن از دیدگاه خودشان تعریف می‌شود و به آنچه از دیدگاه کارمندان سودمند به نظر می‌رسد، توجهی نمی‌کنند. محتوای اینترنت به نیازهای کارمندان بستگی دارد و به همین خاطر، این نیازها از سازمانی به سازمان دیگر متفاوت است. در عین حال، رابینسون (Robinson, ۱۹۹۹, p. ۹۶) تأکید می‌کند با توجه به اینکه اینترنت رسانه مهمی برای اشتراک دانش است، باید دست کم، دارای تریبونهای بحث^۱ و تابلوهای اعلانات^۲ باشد. وی اضافه می‌کند که محتوای اینترنت باید با دقت مدیریت شود تا همیشه روزآمد و جدید باشد و بر اشتراک بهترین فعالیتها و روشها تأکید کند.

۱. Discussion forums

۲. Bulletin boards

جسیلین (Jussilainen, ۱۹۹۹, p. ۱۱۳) نیز متذکر می‌شود مهمترین نکته ای که باید درباره اینترنت مورد توجه قرار گیرد، روزآمدی و اعتبار اطلاعات آن است. تعدادی از نویسندگان (Jussilainen, ۱۹۹۹; Mears, ۱۹۹۹; Robinson, ۱۹۹۹, p. ۹۶, ...)، متفق القول هستند که اطلاعات ذیل باید از طریق اینترنت در دسترس قرار گیرد:

اخبار. شامل موضوعات مربوط به کارمندان.

راهنماها. سیاهه ای از جزئیات تماس با کارمندان (آدرس پست الکترونیکی، شماره تلفن و...).

بودجه سالانه. بودجه سالانه فعالیتها که به وسیله سازمان مادر تأمین می‌شود.

گزارشها. بازخورد فعالیتها، جلسات، فعالیتها و سمینارها.

توافق نامه‌ها. به عنوان مثال، بین سازمان و کارگزاران یا شرکا.

آرشیو. مخزن اطلاعات ذخیره شده و سازماندهی شده برای بازیابی آسان.

خط مشی‌ها. اصول اجرای فعالیتها که توسط سازمان پذیرفته و یا پیشنهاد شده است.

شابلین‌های نامه‌ها.^۱ که به طور متمرکز نگهداری و تکمیل می‌شوند و می‌توان از

طریق آنها اطلاعات را فرستاد و یا یک برون‌داد چاپی^۲ تهیه کرد.

اطلاعات مدیریتی. پیامهای مدیران ارشد را می‌توان از طریق اینترنت، در اختیار

کارمندان قرار داد.

منابع آموزشی. منابع آموزشی و خط مشی‌ها را که از مدارک الکترونیکی بهره

می‌برند، می‌توان به هم پیوند داد.

مجله‌های الکترونیکی. شامل مجلاتی است که به طور پیوسته، در دسترس است و یا

به شکل الکترونیکی، ذخیره می‌شود.

فرمها. شامل فرمهای درخواست استخدام، آموزش تجربی، شرکت و یا عدم

شرکت در کنفرانسها.

۱. Templates of letters

۲. Printout

استفاده از اینترنت به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش ... / ۲۰۹

تریبونهای بحث. ابزارهایی هستند که ارتباطهای تعاملی را از طریق اینترنت تسهیل می کنند و به کاربران امکان عرضه دانش خود را می دهند.

تابلوهای اعلانات. منابع اطلاعاتی هستند که به واسطه آنها، می توان اطلاعاتها، اعلامیهها، اخبار کوتاه و آگهیها را اشاعه داد.

نکات سودمند.^۱ شامل پیشنهادها، اظهار نظرها، راهکارها و هر موضوعی است که به پیشرفت کارکنان مربوط می شود.

مقوله های اطلاعاتی یاد شده، باید در اینترنت گنجانده شوند زیرا به آن عمق می دهند.

افزون بر آن، آنها به اشتراک دانش کمک می کنند. پیشینه های مهم را می توان در آرشیو ذخیره کرد و در زمان نیاز آنها را بازیابی نمود. دسترس پذیری به چنین اطلاعاتی، باعث صرفه جویی در وقت و بهبود بهره وری می شود، زیرا به عنوان مثال، کارمندان برای دستیابی به اطلاعات مورد نیاز، مجبور به ترک اتاقهایشان نیستند و به راحتی، می توانند فرمهای مورد نظر خود را به رایانه منتقل کنند. همچنین، اینترنت به کارمندان فرصت می دهد تا دیدگاههایشان را با سایر همتهای خود به اشتراک گذارند.

طبق بحثهای مطرح شده، سعی شد عوامل زیر در مقایسه محتویات اینترنت سه کتابخانه دانشگاهی مورد مطالعه، مد نظر قرار گیرد:

• تا چه میزان، محتوای اینترنت این کتابخانه ها با مقوله های شناسایی شده در متون، انطباق دارد؟

• تا چه میزان، محتوای فعلی با نیازهای کاربران این اینترنتها مرتبط است؟

• محتوای اینترنت، چگونه روزآمد می شود؟

جدول ۳، محتوای اینترنت سه کتابخانه دانشگاهی را با مقوله های مطرح شده در متون، مقایسه می کند.

۱. Points of interest

اگر چه این سه کتابخانه از محتوای اینترانت خود راضی به نظر می‌رسیدند، اما طبق شواهد به دست آمده از جدول ۳، مشخص شد که محتوای اینترانت آنها خیلی محدود بوده است. به عنوان مثال، کتابخانه A، ۷ مورد و کتابخانه B فقط ۴ مورد از ۱۵ مورد شناسایی شده در متون را دارا بودند، در حالی که کتابخانه C تنها ۲ مورد از آنها را داشت. رابینسن (Robinson, ۱۹۹۹, p. ۹۶) معتقد است که هیچ کدام از این کتابخانه‌ها حداقل اطلاعات لازم را بر روی اینترانت خود ندارند. وی تأکید می‌کند که برای اشتراک دانش، اینترانت حداقل باید تریبونهای بحث و تابلوهای اعلانات داشته باشد. جدای از خط مشی‌های موجود در اینترانت این سه کتابخانه، کتابخانه A تنها کتابخانه‌ای است که مقوله‌های مهمی همچون تعیین بودجه و اطلاعات مدیریتی برای تصمیم‌گیری مؤثر را در اینترانت خود گنجانده است.

جدول ۳. مقایسه محتوای اینترانت کتابخانه‌های A, B و C

با مقوله‌های شناسایی شده در متون

کتابخانه C	کتابخانه B	کتابخانه A	متون
+	+	+	اخبار کارمندان
-	+	+	راهنماها
-	-	+	بودجه
-	+	-	گزارشها
-	-	-	توافق‌نامه‌ها
-	-	-	آرشیوها
+	+	+	خط مشیها
-	-	-	شابله‌های نامه‌ها
-	-	+	اطلاعات مدیریتی
-	-	+	منابع آموزشی
-	-	-	مجله‌های الکترونیکی
-	-	+	فرمها

استفاده از اینترنت به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش ... / ۲۱۱

-	-	-	تریونهای بحث
-	-	-	تابلوی اعلانات
-	-	-	نکات سودمند

با وجود این واقعیت که اینترنت کتابخانه‌های A, B, و C اطلاعات هسته تعیین شده در متون را پوشش نداده‌اند، اما اطلاعات منحصر به فرد دیگری که مربوط به فعالیتهای کتابخانه‌هاست، در اینترنت دو مورد از این سه کتابخانه گنجانده شده است (نگاه کنید به جدول ۴). کتابخانه C، فقط پیوندهایی را به سایر منابع همچون پایگاههای اطلاعاتی و مجله‌های الکترونیکی، فراهم ساخت.

سایر اطلاعات موجود در اینترنت کتابخانه C راجع به خدمات کتابخانه است که بیشتر برای استفاده کاربران بود تا کارمندان.

جدول ۴. سایر اطلاعات موجود در اینترنت کتابخانه‌های A, B, و C

کتابخانه C	کتابخانه B	کتابخانه A
پیوندهایی به پایگاهها	پیوندهایی به پایگاهها	پیوندهایی به پایگاهها
---	اطلاعاتی درباره طرحها	اطلاعاتی درباره طرحها
---	دستنامه‌ها	دستنامه‌ها
اطلاعاتی درباره خدمات کتابخانه	رویه اجرای فعالیتهای خاص (مانند رویه‌های امانت بین کتابخانه‌ای)	جدول نوبت کاری آخر هفته
پیوند به مجله‌های الکترونیکی	اطلاعاتی درباره جلسات (دستور جلسه و صورت جلسه‌های نشستهای قبلی)	اطلاعه‌های کنفرانسها
پیوندهایی به اوپک‌ها	سؤالهای پرمخاطب ^۱ به همراه جوابهای احتمالی آنها	اطلاعات محیطی
---	کلمات رمز پایگاههای اطلاعاتی	اطلاعات مربوط به امنیت و سلامت
---	پیوند به صفحه خانگی	اطلاعات مربوط به فعالیتهای

۱. Frequently asked questions (FAQs)

	GAELIC	جالب اجتماعی
---	---	اخبار بازاریابی
---	---	مباحث فناوری اطلاعات
---	---	اسامی گروه ویراستاران و آدرس پست الکترونیکی آنها

بررسی دفعات مراجعه کاربران به اینترنت نشان داد که کارمندان کتابخانه‌های A و B، به تنوع، به اینترنت مراجعه می‌کنند؛ در حالی که کارمندان کتابخانه C حتی اگر بدانند منابع مورد نیازشان در اینترنت قرار دارد، بندرت به آن مراجعه می‌کنند. طی مصاحبه‌های صورت گرفته، آشکار شد که محتوای اینترنت کتابخانه‌های A و B، به صورت هفتگی، روزآمد می‌شوند حال آنکه محتوای اینترنت کتابخانه C روزآمد نبوده و اطلاعات آن به سه ماه قبل مربوط است. از تجزیه و تحلیل محتوای اینترنت کتابخانه‌های A و B، فراوانی روزآمدسازی و دفعات مراجعه کارمندان به آن، چنین استنباط می‌شود که در عمل، این دو کتابخانه از اینترنت نسبتاً مؤثرتری برخوردارند. مراجعه پی در پی به اینترنت، نشان دهنده میزان ارتباط محتوای آن با نیازهای مهم کارمندان است، به طوری که این ارتباط از طریق روزآمدسازی منظم محتوا، بیشتر تقویت می‌شود. محتوای اینترنت کتابخانه C به دلیل محدودیت محتوا و روزآمد نبودن، برای کارمندان جذاب و مرتبط نبود. بنابراین، نمی‌توان آن را به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش قلمداد کرد.

استفاده از اینترنت توسط کارمندان در راستای اشتراک دانش سازمانی

اینترنت را می‌توان بسته به نوع کتابخانه و بنا به اهداف گوناگون، مورد استفاده قرار داد.

وینر (Weiner, ۱۹۹۹, p. ۶۶) بحث می‌کند که کتابخانه‌ها ممکن است بنا به دلایل زیر، از اینترنت استفاده کنند: تأمین پشتیبانی از ارتباطها و اطلاعات اختصاصی جهت استفاده کاربران زیر پوشش خود.

استفاده از اینترنت به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش ... / ۲۱۳

نایت (Knight, ۲۰۰۲, p. ۱) بیان می‌کند که اینترنت در کتابخانه‌ها به عنوان ابزاری جهت بهبود ارتباطات و اشاعه اطلاعات، به کار می‌رود. همچنین، به گمان استیونز (Stevens, ۱۹۹۶, p. ۷۶)، اینترنت باید تعاملی باشد؛ یعنی کارمندان بتوانند دانش خود را به این شبکه اضافه کنند. افزون بر آن، تمام کارمندان مجاز و دارای اعتبار نه تنها باید بتوانند دانش خود را به اینترنت بیفزایند، بلکه باید به کل شبکه از هر رایانه دلخواه دسترسی داشته باشند (Mears, ۱۹۹۹, p. ۲۷). همان‌طور که خاطر نشان شد، هر سه کتابخانه یاد شده از اینترنت استفاده کردند. اما، میزان استفاده از اینترنت در آنها متفاوت بود، به گونه‌ای که کارمندان کتابخانه A از اینترنت برای اهداف زیر استفاده کردند:

- دستیابی به اطلاعاتی درباره سایر بخشهای کتابخانه.
- دسترسی به اطلاعات مهم مثل جدول نوبت کاری آخر هفته، اطلاعیه‌های کنفرانسها، اخبار بازاریابی و منابع آموزشی.
- دسترسی به پایگاههای اطلاعاتی از طریق اینترنت.
- دسترسی به آخرین اخبار درباره کارمندان.
- انتقال^۱ (و دسترسی به) دستنامه‌های فهرست نویسی و رده بندی.
- آگاه شدن از برخی خط مشی‌ها مثل خط مشی فراهم‌آوری.
- انتقال (و دسترسی به) فرمهای درخواست شرکت در کنفرانسها.
- در کتابخانه B، اهداف به صورت زیر است:
- دستیابی به اطلاعات روزانه مثل رویه‌های انجام کارهای معین (مثل چگونگی ثبت نام دانشجویان سازمانهای دیگر).
- دسترسی به دستور جلسه و صورت جلسات نشستهای گذشته.
- انتقال دستنامه‌ها (مثل دستنامه‌های فهرست نویسی).
- دسترسی به کلمات رمز پایگاههای اطلاعاتی مختلف.

۱. Download

- بازبایی گزارشهای سالانه درباره موضوعات خاص (مثل گزارش مالی) همان گونه که پیشتر ذکر شد، کتابخانه C استفاده شایانی از اینترنت نکرده است. این کتابخانه صرفاً به منظور دسترسی به پایگاههای اطلاعاتی، مجلات الکترونیکی و دسترسی به خط مشی کتابخانه، از اینترنت استفاده کرد. با توجه به مباحث یادشده، آشکار است که میزان مراجعه به اینترنت، به نوع اطلاعاتی که شبکه فراهم می کند بستگی دارد؛ به گونه ای که اطلاعات موجود، میزان استفاده از اینترنت را تحت تأثیر قرار می دهد. بنابراین، می توان چنین نتیجه گرفت که اگر محتویات گنجانده شده در اینترنت مطابق با محتویات ذکر شده در متون باشد، میزان استفاده از آن گسترش می یابد.

اینترنتهای هر سه کتابخانه از طریق رایانه های متصل به شبکه، در دسترس کارمندان بود. در عین حال، تمام کارمندان نمی توانستند دانش خود را به اینترنت اضافه نمایند. کارمندان مسؤول اینترنت، تنها کسانی بودند که می توانستند اطلاعاتی به اینترنت بیفزایند و یا از آن حذف نمایند. این امر، تأثیر منفی بر عملکرد تریبونها، تابلوهای اعلانات و روند اشاعه اطلاعات در بین کارمندان داشت.

نتیجه گیری و پیشنهادها

مدیریت و اشتراک دانش، نقش مهمی در بهبود کیفیت خدمات، خلق و حفظ فرهنگ یادگیری در کتابخانه ها ایفا می کند. اینترانتها یکی از مؤثرترین شیوه های نوین اشتراک اطلاعات در سازمانها را به وجود آورده اند.

اینترانتها به عنوان ابزار مدیریت دانش، به افراد فرصت می دهند تا آگاهتر شوند و بتوانند بهتر و سریع تر، تصمیم گیری نمایند. هدف این مقاله را می توان ارائه گزارشی در مورد میزان استفاده سه کتابخانه دانشگاهی آفریقای جنوبی از اینترانت به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش قلمداد کرد. اگرچه، این سه کتابخانه را نمی توان به عنوان نماینده

استفاده از اینترانت به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش ... / ۲۱۵

کتابخانه‌های آفریقای جنوبی در نظر گرفت، اما این بررسی اهمیت مدیریت دانش و ارزش اینترانت را مشخص می‌سازد.

افزون بر آن، اگرچه محتوا و کاربرد شبکه اینترانت از کتابخانه‌ای به کتابخانه دیگر متفاوت بود، اما باید اذعان داشت که این امر ریشه در عدم استفاده کامل و بهینه از امکانات بالقوه اینترانت توسط کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی دارد.

محتوای اینترانت، موتوری است که هدایت اینترانت را به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش بر عهده دارد. برای اینکه ارزش اینترانت حفظ شود، محتوای آن باید روزآمد، مفید و برطرف کننده نیازهای اطلاعاتی کارمندان سازمان باشد.

از مقایسه محتویات اینترانت و میزان استفاده از آن در سه کتابخانه مزبور با محتوای پیشنهاد شده در متون، چنین بر می‌آید که این سه کتابخانه باید برای داشتن یک اینترانت کیفی، بیش از پیش وقت بگذارند و در حال حاضر، با شرایط آرمانی فاصله دارند. در مجموع، با توجه به محتوای پیشنهاد شده، مزایای اینترانت، میزان علاقه کاربران و تنوع نیازهای ایشان، مشهود است که اینترانت می‌تواند در کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان یک ابزار ارزشمند برای مدیریت و اشتراک دانش، مورد توجه قرار گرفته و توسعه یابد.

منابع

- Balcombe, J., ۱۹۹۹, "Getting out of the box: the role of the information professional in knowledge management", *The Law Librarian*, ۳۱, ۲, ۹۱-۴.

- Blackmore, P., ۱۹۹۷, "The development of an intranet within a college of further and higher education", *ASLIB Proceedings*, ۴۹, ۳, ۶۷-۷۲.

- Curry, A., Stancich, L., ۲۰۰۰, "The intranet: an intrinsic component of strategic information management?", *International Journal of Information Management*, ۲۰, ۲۴۹-۶۸.

- Dillon, M., ۱۹۹۹, "Knowledge management opportunities for libraries and universities", *Library and Information Science Annual*, ۷, ۳-۱۱.

- Du Rand, A., ۲۰۰۰, "How the corporate intranet can be utilised to support the knowledge management activities of an enterprise", South African Journal of Information Management, ۲, ۱, ۱-۱۶.

- Fichter, D., ۲۰۰۱, "The intranet of your dreams and nightmares", Online, ۲۵, ۵, ۳, ۷۴.

- Gartner Group, ۲۰۰۰, "Knowledge management", available at: www.stevedenning.com/what_is_knowledge_management.html.

- Greenberg, I., ۱۹۹۸, "Knowledge sharing via intranet", Information week, ۱۰, ۷۰۳, ۱-۱۴.

- Intracs, ۲۰۰۲, "Combining intranet business value with portal accessibility", available at: www.intracs.net/.

- Jantz, R., ۲۰۰۱, "Knowledge management in academic libraries: special tools and processes to support information professionals", Reference Service Review, ۲۹, ۱, ۳۳-۹.

- Jussilainen, M., ۱۹۹۹, "Intranet as a tool for knowledge management: the case of the Council of State in Finland", International Online Information Meeting, ۲۳, ۱۱۱-۱۶.

- Kim, G., ۲۰۰۳, "Ten steps to intranet success", Online, ۲۷, ۱, ۶۶-۹.

- Knight, J., ۲۰۰۲, "Intranets and libraries", available at: www.ariadne.ac.uk/issue7/intranets/.

- Malhotra, Y., ۱۹۹۸, "Knowledge management, knowledge organizations and knowledge workers: a view from the front lines", available at: www.brint.com/interview/maeil.htm.

- Malhotra, Y., ۲۰۰۰, "Becoming knowledge powered: planning the transformation: an interview with Dave Pollard, Chief Knowledge Officer at Ernst & Young Canada", Information Resource Journal, January-March, ۵۴-۶۳.

- Mears, A., ۱۹۹۹, "The use of the intranet within the SANDF", African Armed Forces, ۲, ۱, ۲۴-۸.

استفاده از اینترانت به عنوان ابزاری برای مدیریت دانش ... / ۲۱۷

- Perez, E., ۱۹۹۹, "Knowledge management in the library", Database Magazine, ۲۲, ۲, ۷۵.

- Powell, R.R., ۱۹۹۷, Basic Research Methods for Librarian, Ablex, Greenwich, CT.

- Robinson, H., ۱۹۹۹, "The development of an intranet as a knowledge management tool", The Law Librarian, ۳۰, ۲, ۹۵-۷.

- Schwarzwald, R., ۱۹۹۹, "Librarians as knowledge management agents", Econtent, ۲۲, ۲, ۶۳-۵.

- Shanhong, T., ۲۰۰۰, "Knowledge management in libraries in the ۲۱st century", ۶۶th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel, available at: <http://ifla.inist.fr/IV/ifla۶۶/papers/۰۵۷-۱۱۰e.htm>.

- Stevens, L., ۱۹۹۶, "The intranet: your newest training tool", Personnel Journal, ۷۵, ۷, ۶-۲۶.

- Van Brakel, P., ۲۰۰۳, "Information portals: a strategy for importing external content", The Electronic Library, ۲۱, ۶, ۵۹۱-۶۰۰.

- Weiner, S.T., ۱۹۹۹, "The university intranet", Econtent, ۲۲, ۲, ۶۶-۹.

- Yen, D.C., Chou, D.C., ۲۰۰۱, "Intranets for organisational innovation", Information Management & Computer Security, ۹, ۲, ۸۰-۷.