**نام مقاله: استفاده از اينترانت به عنوان ابزاري براي مديريت دانش در كتابخانه هاي دانشگاهي**

**نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)**

**شماره نشريه: 34 \_ شماره دوم، جلد 9**

**پديدآور: ترجمه عليرضا اسفندياري مقدم و فاطمه ذاكري فرد**

**مترجم: ترجمه عليرضا اسفندياري مقدم و فاطمه ذاكري فرد**

**چكيده:**

**اينترانت، به عنوان يكي از مؤثرترين ابزارهاي نوين مديريت دانش ظهور كرده است. مقاله حاضر، ميزان استفاده 3 كتابخانه دانشگاهي آفريقاي جنوبي از اينترانت را به عنوان ابزاري براي مديريت دانش گزارش مي‌دهد. اين كتابخانه‌ها با روش نمونه گيري هدفمند، انتخاب شده و بر اساس يافته‌هاي متون پژوهشي، به طور مختصر، مديريت دانش و اينترانت تعريف مي‌شوند. مزاياي اينترانت به عنوان ابزاري براي مديريت دانش و محتواي آن مورد بحث قرار مي گيرد. عقايد اين 3 كتابخانه درباره مديريت دانش و استفاده از اينترانت با يافته‌هاي متون، مقايسه مي‌شود. از شواهد چنين بر مي آيد كه اهميت مديريت دانش و ارزش اينترانت به عنوان ابزاري براي مديريت دانش بر اين كتابخانه‌هاي دانشگاهي پوشيده نيست. در عين حال، از اينترانت به عنوان ابزاري براي مديريت دانش آنطور كه بايد، استفاده نشده است.**

**كليدواژه‌ها: اينترانت، مديريت دانش،‌كتابخانه‌هاي دانشگاهي**

**مقدمه**

اينترانت و مديريت دانش، مفاهيم جديدي نيستند. بسياري از سازمانها از اينترانت براي پيشرفت كارمندان خود بهره مي‌برند. اينترانت باعث ارتقاي امتياز رقابتي سازمان، تقويت روحيه كارمندان و بهبود ارتباط ميان مراجعان و كارگزاران مي‌شود                       (Yen and chou, 2001, p. 80). اينترانت روشهاي جديدي براي مديريت داده‌ها، اطلاعات و دانش ارائه مي‌دهد (Kim, 2003, p.66). مرور نوشتار انجام گرفته در اين مورد نشان مي‌دهد كه از اينترانت به عنوان ابزاري براي مديريت دانش استفاده شده است؛ به عنوان مثال، در سازمانهاي حقوقي و محيطهاي تجاري (Robinson, 1999, p.95;Du Rand, 2000, p.1). تحقيقات كمي در مورد استفاده از شبكه‌اينترانت در كتابخانه‌هاي دانشگاهي بويژه در آفريقاي جنوبي انجام شده است. بنابراين، هدف مقاله حاضر اين است كه نشان دهد تا چه ميزان كتابخانه‌هاي دانشگاهي موجود در آفريقاي جنوبي از اينترانت به عنوان ابزاري براي مديريت دانش استفاده مي‌كنند. از نتايج به دست آمده از سازمانهاي ديگر مثل سازمانهاي تجاري به عنوان پيشينه اين پژوهش استفاده شده است. در متون گوناگون، تعاريفي از اينترانت ومديريت دانش و نيز سودمندي آن به عنوان ابزاري براي مديريت دانش ارائه شده است. در نهايت، نظرات به دست آمده درباره مديريت دانش و استفاده از اينترانت در كتابخانه‌هاي دانشگاهي آفريقاي جنوبي، با نتايج مطرح شده در متون مقايسه شده است.

اين مقاله، بويژه بر سه كتابخانه دانشگاهي آفريقاي جنوبي كه با روش نمونه گيري هدفمند[[4]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn4%22%20%5Co%20%22) انتخاب شده اند، تمركز دارد. بخاطر محرمانه بودن نام آنها به عنوان كتابخانه‌هاي B, A و C معرفي مي‌شوند. در روش نمونه‌گيري هدفمند، پژوهشگر ترجيح مي‌دهد كه نمونه را بر اساس شناخت خود از افراد و اهداف پژوهش انتخاب كند                   (Powell, 1997, p. 69). زماني‌كه هدف، بررسي كتابخانه‌هاي دانشگاهي بزرگ كه از اينترانت استفاده مي‌كنند باشد، ساده‌ترين روش براي نمونه‌گيري، انتخاب كتابخانه‌هايي است كه از اينترانت استفاده مي‌كنند و همچنين، مايل به شركت در پژوهش هستند. نمونه‌اي كه با اين فرض انتخاب مي‌شود، بايد دربرگيرنده تمام ويژگيهاي كتابخانه‌هايي باشد كه از اينترانت استفاده مي‌كنند. همچنين، درطول انجام پژوهش، مصاحبه هاي نيمه ساختار يافته اي با نمايندگان كتابخانه‌ها صورت گرفته است.

**اهميت مديريت دانش براي كتابخانه‌هاي دانشگاهي**

گارتنر (Gartner Group, 2000, p.1) مديريت دانش را به عنوان رشته‌اي تعريف مي‌كند كه باعث پيشرفت يك رويكرد يكپارچه براي شناسايي، فراهم‌آوري، ارزيابي، بازيابي و اشتراك همه دارايي‌هاي اطلاعاتي[[5]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn5%22%20%5Co%20%22) يك سازمان مي‌شود. بالكامب (Balcombe, 1999, p.1) مديريت دانش را فراهم‌آوري، اشتراك، استفاده وخلق نظام مند دانش كه به سازمان اهميت و ارزش مي‌دهد، تعريف مي‌كند. شانهونگ (Shanhong, 2000, p.13)، مديريت دانش را شناسايي، فراهم‌آوري، توسعه، تحليل، استفاده، ذخيره و اشتراك مؤثر دانش به منظور ايجاد رويكردي جهت تبديل دانش ذهني[[6]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn6%22%20%5Co%20%22) به دانش عيني[[7]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn7%22%20%5Co%20%22)، تعريف مي‌كند.

بنابر هدف اين مقاله وتعاريف ياد شده، مديريت دانش به عنوان فرايند شناسايي، فراهم‌آوري، اشتراك واستفاده از دانش ذهني و عيني تعريف مي‌شود. به منظور تبيين اهميت اينترانت به عنوان ابزاري براي مديريت دانش در سه كتابخانه دانشگاهي، ابتدا بايد به مفهومي كه اين سه كتابخانه از مديريت دانش دارند، بپردازيم. جدول1، تعاريف اين سه كتابخانه را نشان مي‌دهد. اين تعاريف، با تعاريف شناسايي شده در متون، همخواني دارد. اين همخواني، نشان دهنده آن است كه هر سه كتابخانه، مفهوم مديريت دانش را درك كرده اند. علاوه بر اين، ميزان درك آنها از اهميت مديريت دانش نيز مورد بررسي قرار گرفت.

**جدول1. تعريف مديريت دانش از ديدگاه كتابخانه‌هاي B, A و C**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **كتابخانه A** | **كتابخانه B** | **كتابخانه C** |
| فرايند شناسايي، فراهم‌آوري، سازماندهي، استفاده و اشتراك دانش با افراد ديگر. | مديريت دانش، امكان اشتراك و بهره‌برداري از دانش را در بين كارمندان سازمان تسهيل مي‌كند. | گردآوري، ذخيره، استفاده و اشتراك دانش در ميان كارمندان به منظور تصميم گيري مؤثر در حين كار. |

مديريت دانش، امري ضروري است. در متون، پژوهشگران تأكيد مي‌كنند كه اهميت مديريت دانش عبارت است از سازماندهي دانش به منظور توانمند سازي افراد و خود سازمان در انجام مؤثر فعاليتها (Wiig نقل شده در Jants, 2001, p.34). شوارزوالدر (Schwarzwalder, 1999, p. 65) اظهار مي‌دارد كه مديريت دانش به سازمانها كمك مي‌كند تا بتوانند از داناييهاي خود استفاده نموده، خردمندانه‌تر و سريعتر كار كنند و سرمايه بيشتري به دست آورند.

مديريت دانش شامل فراهم‌آوري دانش، خرد و تجربيات داراي ارزش افزوده افراد درون سازمان است، به طوري كه بازيابي و استفاده از دانش را تسهيل نموده و از آن به عنوان دارايي سازمان صيانت مي‌كند (Perez, 1999, p.75). مديريت دانش، منابع و توانمنديهاي دانش سازمان را به گونه اي مهيا مي‌كند كه سازمان، شرايط را درك كند و خود را با تغييرات محيط سازگار نمايد. مديريت دانش فرآيندهاي يادگيري مداوم را تسهيل مي‌كند، فراموشكاريها[[8]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn8%22%20%5Co%20%22) را كاهش مي‌دهد و ضرورت ايجاد تغييرات اساسي از بالا به پايين را در سازمان به حداقل مي‌رساند (Malhotra, 1998, p.1).

اگر كتابخانه‌ها از دانش استفاده كنند وآن‌ را به اشتراك گذارند، خدماتشان بهبود خواهد يافت (Jantz, 2001, p.34). بنا بر نظرمالوترا (Malhotra, 2000, p. 54)، مديريت دانش، سازماندهي كتابخانه‌ها را به همراه دارد و آنها مي‌توانند به منابع ناملموسي[[9]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn9%22%20%5Co%20%22) دست يابند كه به كتابداران و مديران در انجام بهينه وظايفشان كمك مي‌كند. شانهونگ (Shanhong, 2000, p. 7) معتقد است كه مديريت دانش، خون تازه اي در فرهنگ كتابخانه تزريق مي‌كند كه به اعتماد متقابل، تبادل باز[[10]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn10%22%20%5Co%20%22)، پژوهش، به اشتراك گذاشتن انديشه ها و تعالي ساز وكار عملكرد دانش كتابخانه‌ها مي‌انجامد. ديلون (Dillon, 1999, p. 3) نيز اظهار مي‌دارد مديريت دانش عنصر مهمي است كه مي‌تواند از فناوري بهره‌برداري نمايد و باعث شود كه محيطهاي پردازش اطلاعات، حايز اهميت شوند. اين امر بويژه براي دانشگاهها و كتابخانه‌ها صادق است.

چنانچه مديريت دانش در كتابخانه‌ها اجرا شود، دانش هر فردي به دانش سازماني تبديل مي‌شود و افراد هر يك قادر خواهند بود دانش خود را در سطح گسترده، به اشتراك بگذارند. مديريت دانش، به كارمندان مجال توليد بروندادهايي را مي‌دهد كه ريشه در تواناييها، افكار و عقايد آنها دارد. اين امر، تصميم گيري درباره مباحث راهبردي، رقبا، مشتريان، كانالهاي توزيع، توليدات و خدمات را بهبود مي‌بخشد. همچنين، كتابخانه‌هاي دانشگاهي به عنوان سازمانهاي يادگيرنده، محسوب مي‌شوند. اگر مديريت دانش در اين نوع كتابخانه‌ها عملي شود، مي‌تواند نقش مهمي در ايجاد و حفظ فرهنگ يادگيري داشته باشد. به علاوه، مديريت دانش، نقش مهمي در ارتباطهاي دروني (درون سازماني) ايفا مي‌كند؛ در حالي كه كارمندان، تخصص خود را با يكديگر به اشتراك مي‌گذارند و همزمان، از هم ياد مي‌گيرند كه چگونه نيازهاي مراجعاتشان را برآورده كنند.

عقايد سه كتابخانه دانشگاهي در ارتباط با اهميت مديريت دانش، در جدول2 ارائه شده است.

**جدول2. اهميت مديريت دانش از ديدگاه كتابخانه‌هاي B, A و C**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **كتابخانه A** | **كتابخانه B** | **كتابخانه C** |
| مديريت دانش، دانش ذهني را به دانش عيني تبديل مي‌كند. بنابراين، اشتراك دانش را در كتابخانه تسهيل مي‌نمايد.  | مديريت دانش به كتابداران مجال مي‌دهد تا دارايي هاي دانش سازمان را مديريت نموده و به اشتراك گذارند. | مديريت دانش، اشتراك دانش را در كتابخانه ترغيب مي‌كند و به بهبود عملكرد كارمندان كمك مي‌نمايد. |

همانطور كه از داده‌هاي جدول 1و2 بر مي آيد، هر سه كتابخانه دانشگاهي از ماهيت و اهميت مديريت دانش در به اشتراك گذاري و بهره‌برداري از آن، آگاه بوده اند. بر اين اساس، با تعاريف ارائه شده در جدول 1 و اهميت مديريت دانش ارائه شده در جدول 2 صحه گذاشته مي‌شود.

**تعريف و اهميت اينترانت به عنوان ابزاري براي مديريت دانش**

به منظور ترغيب افراد جهت اشتراك دانش، بايد انگيزه و ابزارهاي لازم فراهم شود. اگر راهنمايي و ابزارهاي صحيح فراهم شود، تك تك افراد قادر خواهند بود فرآيند اشتراك دانش را به طور كارآمد انجام دهند. امروزه، اينترانت يكي از مؤثرترين روشهاي اشتراك دانش و اطلاعات در سازمانها محسوب مي‌شود. اينترانت مانند سيستمهاي عصبي و گردش خون براي سازمان عمل مي‌كند و فرايندهاي تجاري و جريان اطلاعات را مورد حمايت و پشتيباني قرار مي‌دهد (Kim, 2003, p. 66). بنابراين، بايد مفهوم و اهميت اينترانت را به عنوان ابزاري براي مديريت دانش تعريف نماييم.

پاركس (نقل شده در Yen and Chou, 2001, p. 8) اينترانت را به عنوان شبكه رايانه‌اي خصوصي[[11]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn11%22%20%5Co%20%22) تعريف مي‌كند كه مبتني بر استانداردهاي ارتباطهاي داده‌اي و فناوريهاي اينترنت عمومي[[12]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn12%22%20%5Co%20%22) مي‌باشد. كوري و استانسيچ (Curry and Stancich, 2000, p. 250) اينترانت را به عنوان شبكه رايانه‌اي خصوصي تعريف مي‌كنند كه درون سازماني بوده و تنها، امكان دسترسي را براي كاربران مجاز فراهم مي سازد.

 بلكمور (Blackmore, 1997, p. 67) اينترانت را ابزار استفاده از فناوريهاي اينترنت در يك محيط سازماني رايانه‌اي توصيف مي‌كند كه باعث پيشرفت جستجوي يكپارچه منابع آموزشي اينترنتي و درون سازماني مي‌شود.

از تعريفهاي بالا اين‌گونه بر مي‌آيد كه اينترانت، شبكه‌اي است كه از مفاهيم اينترنت و فناوريهاي درون يك سازمان استفاده مي‌كند تا امكان اشتراك دانش را براي كارمندان سازمان، به ارمغان آورد. همچنين، چنين دانشي به طور الكترونيكي ذخيره مي‌شود و به طور معمول، دسترسي به آن به وسيله كلمه رمز كنترل مي‌گردد.

مهم‌ترين مزاياي اينترانت، به شرح زيراست:

**يكپارچگي.****[[13]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn13%22%20%5Co%20%22)**دانش عيني واحدي توسط تمام كارمندان سازمان قابل رؤيت است. با وجود اينترانت، نگراني در مورد چرخش اطلاعات منسوخ و نا روزآمد در سازمان وجود ندارد. مادامي كه شبكه به صورت پيوسته[[14]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn14%22%20%5Co%20%22) است، اينترانت دسترس پذير مي‌باشد (Stevens, 1996, p. 76; Mears, 1999, p. 27).

**تعاملي.****[[15]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn15%22%20%5Co%20%22)**پيدايش ابزارهاي توسعه وب مانند Java و Shockwave، باعث تقويت دامنه وب سايتها شده است. با وجود اين ، به راحتي مي‌توان گروههاي بحث، آزمونهاي درك مطلب[[16]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn16%22%20%5Co%20%22) و ارتباطهاي دوسويه (تعاملي) ترتيب داد (Stevens, 1996, p.76;Kim, 2003, p. 66).

**سادگي و حداقل هزينه براي روزآمدسازي آن.** با كمك اينترانت مي‌توان به آساني و با حداقل هزينه، انتشارات پيوسته را روزآمد كرد. اين عمل، تا زماني كه مورد نياز باشد، امكان‌پذير بوده و محدوديتي ندارد (Stevens, 1996, p. 76; Intracs, 2002, p. 1).

**رابط كاربر پسند.** به طور معمول، اينترانت از يك رابط استفاده مي‌كند كه در حقيقت، نقش دروازه و راهنمايي به مكان اصلي اطلاعات را ايفا مي‌كند. اگر كارمندان بتوانند اطلاعات مورد نياز خود را به سهولت به دست آورند، به احتمال قوي، بيشتر به جستجوي اطلاعات مورد نياز خود مبادرت مي‌ورزند. (Stevens, 1996, p. 76; Intracs, 2002, p. 1).

**تمركز.****[[17]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn17%22%20%5Co%20%22)**كارمندان مي‌توانند فارغ از محدوديتهاي زماني و مكاني، به اطلاعات مورد نياز از طريق يك پايگاه مركزي دسترسي داشته باشند.

**سادگي در ايجاد و نگهداري آن.**شبكه‌ اينترانت را مي‌توان در يك سازمان با حداقل مهارت برنامه نويسي، ايجاد و نگهداري كرد. اما، بايد متذكر شد كه مهمترين بخش آن، ايجاد مكاني است كه كارمندان پشتيبان، بتوانند به راحتي اطلاعات را روز آمد كنند (Stevens, 1996, p. 76; Fichter, 2001, p.74; Intracs, 2002, p.1).

**همگامي با نيروي كار.****[[18]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn18%22%20%5Co%20%22)**به موازات اينكه كارمندان جديد و جوان به عنوان نيروي انساني، وارد سازمان مي‌شوند، همگامي با فناوري جديد مهمتر جلوه مي‌كند. كارمندان تمايل چنداني ندارند كه اطلاعات آموزشي مورد نياز خود را از طريق اسلايدها يا به صورت چاپي دريافت كنند، زيرا به لحاظ رواني، تحت تأثير رسانه هاي الكترونيكي قرار گرفته‌اند.كارمندان مي‌توانند با اينترانت مطالبي را از هم ياد بگيرند (Greenberg, 1998, p.2).

**انعطاف پذيري.**اينترانت، امكان دسترسي به پايگاههاي سازمان را براي كارمندان فراهم مي‌كند، به گونه‌اي كه هر فردي مي‌تواند به راحتي، از اتاق كار خود به دانش دسترسي داشته باشد (Choo and Deltorنقل شده در Van Brakel, 2003).

**بهبود خدمات.** استفاده از اينترانت ،روش ارائه خدمات را بهبود مي‌بخشد (Fichter, 2001, p.74).

**سرعت بيشتر.** تا وقتي كه شبكه در جريان است، دانش به راحتي و به سرعت، دسترس پذير است (Curry and Stancich, 2000, p. 259; Fichter, 2001, p.74).

**استفاده آسان براي دسترسي و انتشار اطلاعات.** با كمك اين ابزار، هر فردي مي‌تواند پژوهشهاي انجام شده خود را در اختيار ديگران قرار دهد (Mears, 1999, p. 27; Intracs, 2002, p. 1).

**به موقع بودن.****[[19]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn19%22%20%5Co%20%22)**در صورت استفاده از اينترانت، پيامها با وجود مشكلات فني جدي، به موقع ارسال خواهند شد (Stevens, 1996, p. 75; Yen and Chou, 2001, p. 82).

**صحت اطلاعات.**هيچ‌گونهتغييري در داده‌ها و اطلاعات ارائه شده توسط افراد به وجود نمي آيد و به همان شكل، براي كاربران قابل دسترسي است (Mears, 1999, p.27; Fichter, 2001, p. 74).

**نجات درختان.** بهره‌گيري از اينترانت، گام مهمي است به سوي نزديك شدن به محيط كاري بدون كاغذ، زيرا هر چه اينترانت بيشتر توسعه يابد، به همان اندازه، از كاغذ كمتر استفاده مي‌شود (Mears, 1999, p.27).

**اثربخشي و كارآمدي.** به منظور بهره گيري بهتر از اينترانت، سازمان بايد روشهاي كاري خود را مورد بازبيني و ارزيابي قرار دهد، زيرا اين امر نقش مهمي در بهره وري آن دارد (Robinson, 1999, p. 27; Curry and Stancich, 2000, p. 259).

از موارد ياد شده، چنين برمي‌آيد كه اگر از اينترانت به صورت بهينه بهره‌برداري شود، مي‌توان از آن به عنوان ابزاري براي مديريت دانش جهت تسهيل ارتباطها و اشتراك دانش در سازمانهايي مانند كتابخانه‌هاي دانشگاهي استفاده كرد. اينترانتهاي وب پايه باعث ايجاد شبكه‌هاي تعاملي و گسترده مي‌شوند كه به گروههاي كاري امكان ارتباط، اشتراك اطلاعات، برنامه ريزي و پيگيري كارها و مديريت طرحهاي پيچيده را مي‌دهند. اين امر، باعث مي‌شود كارمندان براي تصميم‌گيري بهتر و سريعتر در ارتباط با مسائل كاري، آگاهتر و توانمندتر شوند. همچنين، اينترانت دربردارنده اطلاعات و دانش روزآمد است، به شكلي كه به سهولت، قابليت دسترسي، روزآمدسازي، اشاعه و جستجو دارند. استفاده از اينترانتها، گام مهمي به سوي سازمانهاي بدون كاغذ است به گونه اي كه كارمندان مي‌توانند راحت تر از ديوان سالاريهاي كاغذ مدار سنتي كه كُند و پرهزينه‌اند، به اطلاعات الكترونيكي دسترسي داشته باشند.

بررسي سه كتابخانه دانشگاهي، نشان داد كه آنها اينترانت را به عنوان ابزار مهمي براي مديريت دانش تشخيص دادند و معتقدند اينترانت به عنوان مخزن دانش عيني در كتابخانه‌هايشان خدمت كرده است، زيرا مدارك دست اول مي‌توانند در اينترانت ذخيره شوند، به طوري كه كارمندان سازمان قادرند اطلاعات يكساني را در اختيار داشته باشند. كتابخانه A اشاره داشت كه استفاده از اينترانت حايز اهميت است، زيرا ارتباطهاي درون سازماني را تسهيل مي‌كند و كاربرد كاغذ را كاهش مي‌دهد. كتابخانه C معتقد بود كه اينترانت ارزشمند است، زيرا اشتراك دانش را كه عملكرد كارمندان را بهبود مي‌بخشد، تشويق مي‌كند. در هر صورت، براي اينكه اينترانت بتواند به عنوان ابزاري براي مديريت دانش به كار رود، محتويات آن بايد مرتبط، صحيح، جامع و روزآمد باشد.

**محتويات اينترانت**

محتواي اينترانت، موتوري است كه اينترانت را به عنوان ابزار مديريت دانش، هدايت مي‌كند. براي اينكه اينترانت براي يك سازمان ارزشمند باشد، بايد براي كارمندان روزآمد و سودمند باشد. بنا به نظر كيم(Kim, 2003, p.67)، يكي از بزرگترين اشتباهاتي كه سازمانها مرتكب مي‌شوند آن است كه متأسفانه، دست اندركاران اجرايي اينترانت، سايتي را طراحي مي‌كنند كه محتويات آن از ديدگاه خودشان تعريف مي‌شود و به آنچه از ديدگاه كارمندان سودمند به نظر مي رسد، توجهي نمي‌كنند. محتواي اينترانت به نيازهاي كارمندان بستگي دارد و به همين خاطر، اين نيازها از سازماني به سازمان ديگر متفاوت است. در عين حال، رابينسون (Robinson, 1999, p. 96) تأكيد مي‌كند با توجه به اينكه اينترانت رسانه مهمي براي اشتراك دانش است، بايد دست كم، داراي تريبونهاي بحث[[20]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn20%22%20%5Co%20%22) و تابلوهاي اعلانات[[21]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn21%22%20%5Co%20%22) باشد. وي اضافه مي‌كند كه محتواي اينترانت بايد با دقت مديريت شود تا هميشه روزآمد و جديد باشد و بر اشتراك بهترين فعاليتها و روشها تأكيد كند.

 جسيلينن (Jussilainen, 1999, p. 113) نيز متذكر مي‌شود مهمترين نكته اي كه بايد درباره اينترانت مورد توجه قرار گيرد، روزآمدي و اعتبار اطلاعات آن است.

تعدادي از نويسندگان (Jussialainen, 1999; Mears, 1999;Robinson,1999, p. 96,…)، متفق القول هستند كه اطلاعات ذيل بايد از طريق اينترانت در دسترس قرار گيرد:

**اخبار.** شامل موضوعات مربوط به كارمندان.

**راهنماها.** سياهه اي از جزئيات تماس با كارمندان (آدرس پست الكترونيكي، شماره تلفن و...).

**بودجه سالانه.** بودجه سالانه فعاليتها كه به وسيله سازمان مادر تأمين مي‌شود.

**گزارشها.** بازخورد فعاليتها، جلسات، فعاليتها و سمينارها.

**توافق‌نامه‌ها.** به عنوان مثال، بين سازمان و كارگزاران يا شركا.

**آرشيو.** مخزن اطلاعات ذخيره شده و سازماندهي شده براي بازيابي آسان.

**خط مشي‌ها.** اصول اجراي فعاليتها كه توسط سازمان پذيرفته و يا پيشنهاد شده است.

**شابلن‌هاي نامه‌ها.****[[22]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn22%22%20%5Co%20%22)** كه به طور متمركز نگهداري و تكميل مي‌شوند و مي‌توان از طريق آنها اطلاعات را فرستاد و يا يك برونداد چاپي[[23]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn23%22%20%5Co%20%22) تهيه كرد.

**اطلاعات مديريتي.** پيامهاي مديران ارشد را مي‌توان از طريق اينترانت، در اختيار كارمندان قرار داد.

 **منابع آموزشي.** منابع آموزشي و خط مشي‌ها را كه از مدارك الكترونيكي بهره مي‌برند، مي‌توان به هم پيوند داد.

**مجله‌هاي الكترونيكي.** شامل مجلاتي است كه به طور پيوسته، در دسترس است و يا به شكل الكترونيكي، ذخيره مي‌شود.

**فرمها.** شامل فرمهاي درخواست استخدام، آموزش تجربي، شركت و يا عدم شركت در كنفرانسها.

**تريبونهاي بحث.** ابزارهايي‌ هستند كه ارتباطهاي تعاملي را از طريق اينترانت تسهيل مي‌كنند و به كاربران امكان عرضه دانش خود را مي‌دهند.

**تابلوهاي اعلانات.**منابع اطلاعاتي هستند كه به واسطه آنها، مي‌توان اطلاعيه‌ها، اعلاميه‌ها، اخبار كوتاه و آگهي‌ها را اشاعه داد.

**نكات سودمند.****[[24]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn24%22%20%5Co%20%22)** شامل پيشنهادها، اظهار نظرها، راهكارها و هر موضوعي است كه به پيشرفت كاركنان مربوط مي‌شود.

مقوله‌هاي اطلاعاتي ياد شده، بايد در اينترانت گنجانده شوند زيرا به آن عمق مي‌دهند.

افزون بر آن، آنها به اشتراك دانش كمك مي‌كنند. پيشينه هاي مهم را مي‌توان در آرشيو ذخيره كرد و در زمان نياز آنها را بازيابي نمود. دسترس‌پذيري به چنين اطلاعاتي، باعث صرفه‌جويي در وقت و بهبود بهره‌وري مي‌شود، زيرا به عنوان مثال، كارمندان براي دستيابي به اطلاعات مورد نياز، مجبور به ترك اتاقهايشان نيستند و به راحتي، مي‌توانند فرمهاي مورد نظر خود را به رايانه منتقل كنند. همچنين، اينترانت به كارمندان فرصت مي‌دهد تا ديدگاههايشان را با ساير همتاهاي خود به اشتراك گذارند.

 طبق بحثهاي مطرح شده، سعي شد عوامل زير در مقايسه محتويات اينترانت سه كتابخانه دانشگاهي مورد مطالعه، مد نظر قرار گيرد:

·تا چه ميزان، محتواي اينترانت اين كتابخانه‌ها با مقوله‌هاي شناسايي شده در متون، انطباق دارد؟

·تا چه ميزان، محتواي فعلي با نيازهاي كاربران اين اينترانتها مرتبط است؟

·محتواي اينترانت، چگونه روزآمد مي‌شود؟

جدول 3، محتواي اينترانت سه كتابخانه دانشگاهي را با مقوله‌هاي مطرح شده در متون، مقايسه مي‌كند.

اگر چه اين سه كتابخانه از محتواي اينترانت خود راضي به نظر مي رسيدند، اما طبق شواهد به دست آمده از جدول 3، مشخص شد كه محتواي اينترانت آنها خيلي محدود بوده است. به عنوان مثال، كتابخانه A، 7مورد و كتابخانه B  فقط 4 مورد از 15 مورد شناسايي شده در متون را دارا بودند، در حالي كه كتابخانه C تنها 2مورد از آنها را داشت. رابينسن (Robinson, 1999, p. 96) معتقد است كه هيچ‌ كدام از اين كتابخانه‌ها حداقل اطلاعات لازم را بر روي اينترانت خود ندارند. وي تأكيد مي‌كند كه براي اشتراك دانش، اينترانت حداقل بايد تريبونهاي بحث و تابلوهاي اعلانات داشته باشد. جداي از خط مشي‌هاي موجود در اينترانت اين سه كتابخانه، كتابخانه A تنها كتابخانه‌اي است كه مقوله‌هاي مهمي همچون تعيين بودجه و اطلاعات مديريتي براي تصميم‌گيري مؤثر را در اينترانت خود گنجانده است.

**جدول 3. مقايسه محتواي اينترانت كتابخانه‌هاي B, A و C**

**با مقوله‌هاي شناسايي شده در متون**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **متون** | **كتابخانه A** | **كتابخانه B** | **كتابخانه C** |
| اخبار كارمندان | **+** | **+** | **+** |
| راهنماها | **+** | **+** | **-** |
| بودجه | **+** | **-** | **-** |
| گزارشها | **-** | **+** | **-** |
| توافق‌نامه‌ها | **-** | **-** | **-** |
| آرشيوها | **-** | **-** | **-** |
| خط مشيها | **+** | **+** | **+** |
| شابلنهاي نامه‌ها | **-** | **-** | **-** |
| اطلاعات مديريتي | **+** | **-** | **-** |
| منابع آموزشي | **+** | **-** | **-** |
| مجله‌هاي الكترونيكي | **-** | **-** | **-** |
| فرمها | **+** | **-** | **-** |
| تريبونهاي بحث | **-** | **-** | **-** |
| تابلوي اعلانات | **-** | **-** | **-** |
| نكات سودمند | **-** | **-** | **-** |

با وجود اين واقعيت كه اينترانت كتابخانه‌هاي B, A و C اطلاعات هسته تعيين شده در متون را پوشش نداده‌اند، اما اطلاعات منحصر به فرد ديگري كه مربوط به فعاليتهاي كتابخانه‌هاست، در اينترانت دو مورد از اين سه كتابخانه گنجانده شده است (نگاه كنيد به جدول4). كتابخانه C، فقط پيوندهايي را به ساير منابع همچون پايگاههاي اطلاعاتي و مجله‌هاي الكترونيكي، فراهم ساخت.

ساير اطلاعات موجود در اينترانت كتابخانه C راجع به خدمات كتابخانه است كه بيشتر براي استفاده كاربران بود تا كارمندان.

**جدول4. ساير اطلاعات موجود در اينترانت كتابخانه‌هاي B, A و C**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **كتابخانه A** | **كتابخانه B** | **كتابخانه C** |
| پيوندهايي به پايگاهها | پيوندهايي به پايگاهها | پيوندهايي به پايگاهها |
| اطلاعاتي درباره طرحها | اطلاعاتي درباره طرحها | **---** |
| دستنامه‌ها | دستنامه‌ها | **---** |
| جدول نوبت كاري آخر هفته | رويه اجراي فعاليتهاي خاص (مانند رويه‌هاي امانت بين كتابخانه‌اي) | اطلاعاتي درباره خدمات كتابخانه |
| اطلاعيه هاي كنفرانسها | اطلاعاتي درباره جلسات (دستور جلسه و صورت جلسه‌هاي نشستهاي قبلي**)** | پيوند به مجله‌هاي الكترونيكي |
| اطلاعات محيطي | سؤالهاي پرمخاطب[[25]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn25%22%20%5Co%20%22) به همراه جوابهاي احتمالي آنها | پيوندهايي به اوپك‌ها |
| اطلاعات مربوط به امنيت و سلامت | كلمات رمز پايگاههاي اطلاعاتي | --- |
| اطلاعات مربوط به فعاليتهاي جالب اجتماعي | پيوند به صفحه خانگي GAELIC | --- |
| اخبار بازاريابي | --- | --- |
| مباحث فناوري اطلاعات | --- | **---** |
| اسامي گروه ويراستاران و آدرس پست الكترونيكي آنها | --- | **---** |

بررسي دفعات مراجعه كاربران به اينترانت نشان داد كه كارمندان كتابخانه‌هاي A و B، به تناوب، به اينترانت مراجعه مي‌كنند؛ در حالي‌كه كارمندان كتابخانه C حتي اگر بدانند منابع مورد نيازشان در اينترانت قرار دارد، بندرت به آن مراجعه مي‌كنند.

طي مصاحبه هاي صورت گرفته، آشكار شد كه محتواي اينترانت كتابخانه‌هاي A و B، به صورت هفتگي، روزآمد مي‌شوند حال آنكه محتواي اينترانت كتابخانه C روزآمد نبوده و اطلاعات آن به سه ماه قبل مربوط است.

 از تجزيه وتحليل محتواي اينترانت كتابخانه‌هاي A و B، فراواني روزآمدسازي و دفعات مراجعه كارمندان به آن، چنين استنباط مي‌شود كه در عمل، اين دو كتابخانه از اينترانت نسبتاً مؤثرتري برخوردارند. مراجعه پي در پي به اينترانت، نشان دهنده ميزان ارتباط محتواي آن با نياز هاي مهم كارمندان است، به طوري كه اين ارتباط از طريق روزآمد سازي منظم محتوا، بيشتر تقويت مي‌شود. محتواي اينترانت كتابخانه C به دليل محدوديت محتوا و روزآمد نبودن، ‌براي كارمندان جذاب و مرتبط نبود. بنابراين، نمي‌توان آن را به عنوان ابزاري براي مديريت دانش قلمداد كرد.

**استفاده از اينترانت توسط كارمندان در راستاي اشتراك دانش سازماني**

اينترانت را مي‌توان بسته به نوع كتابخانه و بنا به اهداف گوناگون، مورد استفاده قرار داد.

وينر (Weiner, 1999, p. 66) بحث مي‌كند كه كتابخانه‌ها ممكن است بنا به دلايل زير، از اينترانت استفاده كنند: تأمين پشتيباني از ارتباطها و اطلاعات اختصاصي جهت استفاده كاربران زير پوشش خود.

نايت (Knight, 2002, p. 1) بيان مي‌كند كه اينترانت در كتابخانه‌ها به عنوان ابزاري جهت بهبود ارتباطات و اشاعه اطلاعات، به كار مي رود.

همچنين، به گمان استيونز (Stevens, 1996, p. 76)، اينترانت بايد تعاملي باشد؛ يعني كارمندان بتوانند دانش خود را به اين شبكه اضافه كنند. افزون بر آن، تمام كارمندان مجاز و داراي اعتبار نه تنها بايد بتوانند دانش خود را به اينترانت بيفزايند، بلكه بايد به كل شبكه از هر رايانه دلخواه دسترسي داشته باشند (Mears, 1999, p. 27).

همان‌طور كه خاطر نشان شد، هر سه كتابخانه ياد شده از اينترانت استفاده كردند. اما، ميزان استفاده از اينترانت در آنها متفاوت بود، به گونه اي كه كارمندان كتابخانه A از اينترانت براي اهداف زير استفاده كردند:

ـ دستيابي به اطلاعاتي درباره ساير بخشهاي كتابخانه.

ـ دسترسي به اطلاعات مهم مثل جدول نوبت كاري آخر هفته، اطلاعيه‌هاي كنفرانسها، اخبار بازاريابي و منابع آموزشي.

ـ دسترسي به پايگاههاي اطلاعاتي از طريق اينترانت.

ـ دسترسي به آخرين اخبار درباره كارمندان.

ـ انتقال[[26]](http://192.168.0.110/editor/main.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn26%22%20%5Co%20%22) (و دسترسي به) دستنامه هاي فهرست نويسي و رده بندي.

ـ آگاه شدن از برخي خط مشي‌ها مثل خط مشي فراهم‌آوري.

ـ انتقال (و دسترسي به) فرمهاي درخواست شركت در كنفرانسها.

در كتابخانه B، اهداف به صورت زير است:

ـ دستيابي به اطلاعات روزانه مثل رويه‌هاي انجام كارهاي معين (مثل چگونگي ثبت‌نام دانشجويان سازمانهاي ديگر).

ـ دسترسي به دستورجلسه و صورت جلسات نشستهاي گذشته.

ـ انتقال دستنامه ها (مثل دستنامه هاي فهرست‌نويسي).

ـ دسترسي به كلمات رمز پايگاههاي اطلاعاتي مختلف.

ـ بازيابي گزارشهاي سالانه درباره موضوعات خاص (مثل گزارش مالي)

همان‌گونه كه پيشتر ذكر شد، كتابخانه C استفادة شاياني از اينترانت نكرده است. اين كتابخانه صرفاً به منظور دسترسي به پايگاههاي اطلاعاتي، مجلات الكترونيكي و دسترسي به خط مشي كتابخانه، از اينترانت استفاده كرد.

با توجه به مباحث يادشده، آشكار است كه ميزان مراجعه به اينترانت، به نوع اطلاعاتي كه شبكه فراهم مي‌كند بستگي دارد؛ به گونه اي كه اطلاعات موجود، ميزان استفاده از اينترانت را تحت تأثير قرار مي‌دهد. بنابراين، مي‌توان چنين نتيجه گرفت كه اگر محتويات گنجانده شده در اينترانت مطابق با محتويات ذكر شده در متون باشد، ميزان استفاده از آن گسترش مي يابد.

اينترانتهاي هر سه كتابخانه از طريق رايانه هاي متصل به شبكه، در دسترس كارمندان بود. در عين حال، تمام كارمندان نمي‌توانستند دانش خود را به اينترانت اضافه نمايند. كارمندان مسؤول اينترانت، تنها كساني بودند كه مي‌توانستند اطلاعاتي به اينترانت بيفزايند و يا از آن حذف نمايند. اين امر، تأثير منفي بر عملكرد تريبونها، تابلوهاي اعلانات و روند اشاعه اطلاعات در بين كارمندان داشت.

**نتيجه‌گيري و پيشنهادها**

مديريت و اشتراك دانش، نقش مهمي در بهبود كيفيت خدمات، خلق وحفظ فرهنگ يادگيري در كتابخانه‌ها ايفا مي‌كند. اينترانتها يكي از مؤثرترين شيوه هاي نوين اشتراك اطلاعات در سازمانها را به وجود آورده‌اند.

اينترانتها به عنوان ابزار مديريت دانش، به افراد فرصت مي دهند تا آگاهتر شوند و بتوانند بهتر و سريع تر، تصميم گيري نمايند. هدف اين مقاله را مي‌توان ارائه گزارشي در مورد ميزان استفاده سه كتابخانه دانشگاهي آفريقاي جنوبي از اينترانت به عنوان ابزاري براي مديريت دانش قلمداد كرد. اگرچه، اين سه كتابخانه را نمي‌توان به عنوان نماينده كتابخانه‌هاي آفريقاي جنوبي در نظر گرفت، اما اين بررسي اهميت مديريت دانش و ارزش اينترانت را مشخص مي سازد.

افزون بر آن، اگرچه محتوا و كاربرد شبكه‌اينترانت از كتابخانه اي به كتابخانه ديگر متفاوت بود، اما بايد اذعان داشت كه اين امر ريشه در عدم استفاده كامل و بهينه از امكانات بالقوه اينترانت توسط كتابخانه‌هاي دانشگاهي و پژوهشي دارد.

محتواي اينترانت، موتوري است كه هدايت اينترانت را به عنوان ابزاري براي مديريت دانش بر عهده دارد. براي اينكه ارزش اينترانت حفظ شود، محتواي آن بايد روزآمد، مفيد و برطرف كننده نيازهاي اطلاعاتي كارمندان سازمان باشد.

از مقايسه محتويات اينترانت و ميزان استفاده از آن در سه كتابخانه مزبور با محتواي  پيشنهاد شده در متو ن، چنين بر مي‌آيد كه اين سه كتابخانه بايد براي داشتن يك اينترانت كيفي، بيش از پيش وقت بگذارند و در حال حاضر، با شرايط آرماني فاصله دارند. در مجموع، با توجه به محتواي پيشنهاد شده، مزاياي اينترانت، ميزان علاقه كاربران و تنوع نيازهاي ايشان، مشهود است كه اينترانت مي‌تواند در كتابخانه‌هاي دانشگاهي به عنوان يك ابزار ارزشمند براي مديريت و اشتراك دانش، مورد توجه قرار گرفته و توسعه يابد.

**منابع**

 - Balcombe, J., 1999, "Getting out of the box: the role of the information professional in knowledge management", The Law Librarian, 31, 2, 91-4.

- Blackmore, P., 1997, "The development of an intranet within a college of further and higher education", ASLIB Proceedings, 49, 3, 67-72.

- Curry, A., Stancich, L., 2000, "The intranet: an intrinsic component of strategic information management?", International Journal of Information Management, 20, 249-68.

- Dillon, M., 1999, "Knowledge management opportunities for libraries and universities", Library and Information Science Annual, 7, 3-11.

- Du Rand, A., 2000, "How the corporate intranet can be utilised to support the knowledge management activities of an enterprise", South African Journal of Information Management, 2, 1, 1-16.

- Fichter, D., 2001, "The intranet of your dreams and nightmares", Online, 25, 5, 3, 74.

- Gartner Group, 2000, "Knowledge management", available at: [www.stevedenning.com/what\_is\_knowledge\_management.html](http://www.stevedenning.com/what_is_knowledge_management.html).

- Greenberg, I., 1998, "Knowledge sharing via intranet", Information week, 10, 703, 1-14.

- Intracs, 2002, "Combining intranet business value with portal accessibility", available at: [www.intracs.net/](http://www.intracs.net/).

- Jantz, R., 2001, "Knowledge management in academic libraries: special tools and processes to support information professionals", Reference Service Review, 29, 1, 33-9.

- Jussilainen, M., 1999, "Intranet as a tool for knowledge management: the case of the Council of State in Finland", International Online Information Meeting, 23, 111-16.

- Kim, G., 2003, "Ten steps to intranet success", Online, 27, 1, 66-9.

- Knight, J., 2002, "Intranets and libraries", available at: [www.ariadne.ac.uk/issue6/intranets/](http://www.ariadne.ac.uk/issue6/intranets/) .

- Malhotra, Y., 1998, "Knowledge management, knowledge organizations and knowledge workers: a view from the front lines", available at: [www.brint.com/interview/maeil.htm](http://www.brint.com/interview/maeil.htm).

- Malhotra, Y., 2000, "Becoming knowledge powered: planning the transformation: an interview with Dave Pollard, Chief Knowledge Officer at Ernst & Young Canada", Information Resource Journal, January-March, 54-63.

- Mears, A., 1999, "The use of the intranet within the SANDF", African Armed Forces, 2, 1, 24-8.

- Perez, E., 1999, "Knowledge management in the library", Database Magazine, 22, 2, 75.

- Powell, R.R., 1997, Basic Research Methods for Librarian, Ablex, Greenwich, CT.

- Robinson, H., 1999, "The development of an intranet as a knowledge management tool", The Law Librarian, 30, 2, 95-7.

- Schwarzwalder, R., 1999, "Librarians as knowledge management agents", Econtent, 22, 2, 63-5.

- Shanhong, T., 2000, "Knowledge management in libraries in the 21st century", 66th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel, available at: <http://ifla.inist.fr/IV/ifla66/papers/057-110e.htm>.

- Stevens, L., 1996, "The intranet: your newest training tool", Personnel Journal, 75, 7, 6-26.

- Van Brakel, P., 2003, "Information portals: a strategy for importing external content", The Electronic Library, 21, 6, 591-600.

- Weiner, S.T., 1999, "The university intranet", Econtent, 22, 2, 66-9.

- Yen, D.C., Chou, D.C., 2001, "Intranets for organisational innovation", Information Management & Computer Security,9,2,80-7

Hamilton Mphidi و 1. Retha Snyman

2.  دانشجوي دوره دكتري علوم كتابداري و اطلاع رساني دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم و تحقيقات تهران.

3. دانشجوي كارشناسي كتابداري دانشگاه فردوسي

1. Purposive

1.Information assets

2. Tacit knowledge

3. Explicit Knowledge

1. Unlearning

2. Intangible resources

1. Open exchange

1. Private computer network

2. Public Internet

1. Consistency

2. Online

3. Interactivity

4. Comprehension tests

5. Centralisation

1. Workforce

2. Timeouness

1. Discussion forums

2. Bulletin boards

1. Templates of letters

2. Printout

1. Points of interest

1. Frequently asked questions (FAQs)

1. Download