

بررسی قابلیت‌های اینترنت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران و نقش آن در مدیریت دانش

نجلا حریری^۱

دانشیار،

دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران

سحر عباسی*

کارشناس ارشد،

شرکت پارس آذرخش

دریافت: ۱۳۸۹/۰۲/۱۴ | پذیرش: ۱۳۸۹/۱۰/۰۸

فصلنامه علمی پژوهشی
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران
شاپا (چاپی) ۵۲۰۶-۱۷۳۵
شاپا (الکترونیکی) ۵۵۸۳-۲۰۰۸
نمایه در SCOPUS، LISA و ISC
<http://jlist.irandoc.ac.ir>
ویژه‌نامه مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی
ص ۱۸۹-۲۰۷ پاییز ۱۳۹۰

نوع مقاله: پژوهشی

1. nadjlahariri@hotmail.com
* abbasi.sahar84@gmail.com

چکیده: پژوهش حاضر با هدف بررسی قابلیت‌های اینترنت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران و نقش آن در مدیریت دانش از دیدگاه کاربران انجام گرفته است. روش پژوهش، پیمایشی تحلیلی و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه است. جامعه پژوهش، یک نمونه طبقه‌ای به تعداد ۲۵۲ نفر از کارکنان و اعضای هیئت علمی را شامل می‌شود. تحلیل یافته‌ها نشان داد که اعضای هیئت علمی بیشتر از کارکنان در طول روز به اینترنت سازمان مراجعه می‌کنند و از دیدگاه بیشترین درصد کاربران، محتوای اطلاعاتی ارائه شده در آن تاحدودی مفید است و بین میانگین مطابقت قابلیت‌های اینترنت سازمان با نیازهای کارکنان و مطابقت آن با نیازهای اعضای هیئت علمی، تفاوت معنی‌دار وجود ندارد. به علاوه، کاربران در زمینه اشتراک دانش در حد کمی نقش داشته‌اند و بررسی‌ها نشان داد بین میزان مشارکت کارکنان و اعضای هیئت علمی نیز تفاوت معنی‌داری وجود نداشته است. همچنین براساس سایر یافته‌ها، مهمترین مشکل کاربران، وجود سانسور و عدم ارائه اطلاعات مناسب و کاربردی در محتوای اینترنت سازمان بوده است.

کلیدواژه‌ها: اینترنت، مدیریت دانش، اشتراک دانش، سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

۱. مقدمه و بیان مسأله

امروزه، دانش به‌عنوان یکی از مهمترین عوامل رقابتی سازمان‌ها در عرصه اقتصاد جهانی به‌شمار می‌رود. با توجه به اهمیتی که تولید کالاها و ارائه خدمات در جهان کنونی دارد دانش، عامل کلیدی در کسب برتری رقابتی سازمان‌ها محسوب می‌شود (Walczak 2005). مدیریت دانش نیز نقش بسیار مهمی در تغییر نگرش‌های مدیران دارد و الگوهای جدیدی را در سازماندهی سرمایه‌های فکری و علمی مطرح می‌کند (Sallis and Jones 2002). به‌علاوه، مدیریت دانش می‌تواند بهترین راه‌حل‌ها را جهت توسعه و بهره‌برداری از دانش فردی و تبدیل آن به دانش سازمانی ارائه نماید. با استفاده از راهکارهای مدیریت دانش امکان به اشتراک گذاری دانش سازمانی فراهم می‌شود و این نیز در نهایت به بهبود عملکرد سازمان منجر می‌شود (O'Dell and Grayson 1998).

با پذیرفتن دانش به‌عنوان یک منبع راهبردی برای سازمان‌ها و اهمیت آن در میزان توانایی و پایداری سازمان، نیاز مبرمی به استفاده از روش‌ها و ابزارهایی جهت تولید و اشتراک و به‌کارگیری دانش در سازمان‌ها وجود دارد تا بتوان از سرمایه سازمانی جهت ارتقا و رسیدن به اهداف سازمان بهره برد. در این راستا، به‌کارگیری نظام و فناوری مناسب جهت تبادل دانش بسیار حائز اهمیت است (ابطحی و صلواتی ۱۳۸۵، ۱۲۰). همچنین، به‌منظور ترغیب افراد جهت اشتراک دانش، باید انگیزه و ابزارهای لازم فراهم شود. اگر راهنمایی و ابزارهای صحیح نیز فراهم شود، تک‌تک افراد قادر خواهند بود فرآیند اشتراک دانش را به‌طور کارآمد انجام دهند. امروزه، اینترنت یکی از مؤثرترین روش‌های اشتراک دانش و اطلاعات در سازمان‌ها محسوب می‌شود و شبکه‌ای است که از مفاهیم اینترنت و فناوری‌های درون یک سازمان استفاده می‌کند تا امکان اشتراک دانش را برای کارمندان سازمان، به‌ارمغان آورد (اسفندیاری‌مقدم و ذاکری‌فرد ۱۳۸۴). اینترنت و مدیریت دانش، مفاهیم جدیدی نیستند. بسیاری از سازمان‌ها از اینترنت برای پیشرفت کارمندان خود بهره می‌برند. اینترنت باعث ارتقای امتیاز رقابتی، تقویت روحیه کارمندان و بهبود ارتباط میان مراجعان و کارگزاران می‌شود (Yen and Chou 2001, 80).

محتوای اینترنت، موتور است که اینترنت را به‌عنوان ابزار مدیریت دانش، هدایت می‌کند. اینترنت، زمانی می‌تواند برای سازمان ارزشمند باشد که با برخورداری از محتوای روزآمد، کارایی لازم را برای کارکنان داشته باشد. بنا به نظر کیم، یکی از بزرگ‌ترین اشتباهاتی که در مراکز مرتکب می‌شوند این است که دست‌اندرکاران اجرایی اینترنت، سایتی را طراحی می‌کنند که محتویات آن از دیدگاه خودشان تعریف می‌شود و به آنچه از دیدگاه کارمندان سودمند به‌نظر می‌رسد، توجهی نمی‌کنند. محتوای اینترنت به نیازهای کارکنان بستگی دارد و این نیازها نیز

می‌تواند متنوع باشد (Kim 2003, 67). رابینسون نیز تأکید بر این دارد که اینترنت رسانه مهمی برای اشتراک دانش است و باید دست کم، دارای کرسی‌های بحث و تابلوهای اعلانات باشد. محتوای اینترنت باید با دقت مدیریت شود تا جدید و روزآمد باشد و بر اشتراک بهترین فعالیت‌ها و روش‌ها تأکید نماید (Robinson 1999, 96). به اعتقاد جسیلینن، مهمترین نکته‌ای که باید درباره اینترنت مورد توجه قرار گیرد، روزآمدی و اعتبار اطلاعات آن است. اینترنت‌ها، به‌عنوان ابزار مدیریت دانش، به افراد فرصت می‌دهند تا آگاه‌تر شوند و بتوانند بهتر و سریع‌تر، تصمیم‌گیری نمایند (Jussilainen 1999, 113).

سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران نیز به دنبال پیاده‌سازی طرح مدیریت دانش در سازمان، در سال ۱۳۸۴ اقدام به راه‌اندازی اینترنت، به‌عنوان بخشی از این طرح نموده است. هدف از راه‌اندازی اینترنت، انتشار اخبار و اعلانات درون‌سازمانی، ارائه نمودار سازمانی، ارائه راهنماهای مورد نیاز کارکنان، به اشتراک گذاشتن اسناد و مدارک، پرسش و پاسخ، و ارائه منابع آموزشی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران است. با توجه به مطالب مطرح‌شده، این پژوهش بر آن است به بررسی قابلیت‌های اینترنت در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از دیدگاه کاربران (کارکنان و اعضای هیئت علمی) بپردازد، نقش آن را در مدیریت دانش بررسی نماید، و با توجه به اطلاعات گردآوری‌شده و نیاز سازمانی، پیشنهادات مناسبی را ارائه دهد.

۲. پرسش‌ها و فرضیه‌های پژوهش

۱-۲. پرسش‌های پژوهش

- این پژوهش درصدد پاسخگویی به پرسش‌های اساسی زیر است:
۱. میزان استفاده کاربران از اینترنت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران چقدر است؟
 ۲. دیدگاه کاربران در مورد محتوای اطلاعاتی اینترنت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران و مطابقت آن با نیازهای کاربران چگونه است؟
 ۳. بین کدام یک از قابلیت‌های اینترنت با نیازهای کاربران بیش از ۵۰٪ مطابقت وجود دارد؟
 ۴. دیدگاه کاربران در مورد نقش اینترنت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران در مدیریت دانش سازمانی و اشتراک دانش چگونه است؟
 ۵. کاربران در استفاده از اینترنت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران با چه مشکلاتی روبرو هستند؟

۲-۲. فرضیه‌های پژوهش

۱. بین میزان مطابقت قابلیت‌های اینترنت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران با نیازهای کارکنان و میزان مطابقت آن با نیازهای اعضای هیئت علمی تفاوت معنی‌داری وجود دارد.
۲. بین میزان مشارکت اعضای هیئت علمی و مشارکت کارکنان در زمینه اشتراک دانش در اینترنت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

۳. پیشینه پژوهش

۳-۱. پیشینه در ایران

با توجه به جدید بودن موضوع، تاکنون در این حیطه در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی در ایران پژوهشی انجام نشده است. به همین دلیل در اینجا به پیشینه‌های مشابه در حوزه مدیریت دانش و اینترنت به صورت جداگانه اشاره می‌شود. جعفری مقدم (۱۳۸۱) در پژوهش خود طراحی شبکه‌های کامپیوتری و نحوه کارکرد و الگوهای زیرشبکه اینترنت را بررسی کرده و به معرفی شبکه‌های عمومی اینترنت و شبکه‌های خصوصی داخلی اینترنت پرداخته و ضمن مطالعه کاربرد هر گروه، خصوصیات هر یک را به طور جداگانه مطرح و در هر کدام انواع مسیریابی تکراری معکوس و بازگشتی را بررسی کرده است. نوروزی اصفهانی (۱۳۸۱) نیز پژوهشی با هدف طراحی و برنامه‌نویسی سایت اینترنت شرکت سان به انجام رسانده است. در این سایت، کاربران بنا به سطح دسترسی خود می‌توانند به اطلاعات داخلی شرکت از قبیل اخبار شرکت، اطلاعات مربوط به امور اداری، آیین و مقررات و یا نمودار سازمانی دسترسی پیدا نمایند. این سایت، همچنین امکان ورود اطلاعات از طریق وب را برای اعضای خود فراهم کرده است.

در حیطه مدیریت دانش نیز انتهای (۱۳۸۱) به مطالعه‌ای با هدف طراحی برنامه‌ای برای مدیریت دانش در کتابخانه‌های تخصصی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی پرداخته است. براساس نتایج حاصل از این بررسی، وضعیت مدیریت منابع دیجیتالی شامل فراهم‌آوری و سازماندهی و اشاعه اطلاعات الکترونیکی در جامعه مورد بررسی مناسب نبوده و در سطح پایین‌تر از حد متوسط قرار داشته است. از طرف دیگر، توجه به دانش کارکنان به عنوان یک سرمایه اصلی مورد توجه کافی قرار نگرفته است. لاهیجانیان (۱۳۸۴) رساله دکترای خود را با عنوان "مطالعه مدیریت دانش در نظام آموزش عالی و ارائه مدل مناسب" با هدف تعیین مؤلفه‌های اصلی مدیریت دانش، ارائه مدل برای نظام آموزش عالی کشور، و تعیین درجه تناسب مدل مدیریت

دانش برای نظام آموزش عالی کشور به انجام رسانده است. یافته اصلی پژوهش وی ارائه مدل متناسب جهت کاربرد مدیریت دانش در نظام آموزش عالی بوده است که دربرگیرنده فلسفه و اهداف با بار عاملی (۰/۷۴۰)، مبانی نظری با بار عاملی (۰/۷۳۸)، نظام ارزشیابی، و مهندسی مجدد مدل با بار عاملی (۰/۸۹۵) است.

میزان آمادگی سازمان‌ها برای مدیریت دانش از طریق طراحی یک مدل مفهومی توسط محمدی (۱۳۸۵) مطالعه گردید. در این پژوهش، ابعاد مختلف آمادگی سازمان برای مدیریت دانش بررسی شده و درنهایت، براساس یافته‌های پژوهش، مدل مفهومی پیشنهادی ارائه شده است. خاتمیان‌فرد (۱۳۸۶) نیز پژوهشی با هدف بررسی وضعیت و شیوه‌ها و عوامل مؤثر بر اشتراک دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی به انجام رسانید. نتایج پژوهش نشان داد، بسترهای مناسبی در رابطه با تبدیل دانش براساس اشتراک آن در سازمان کتابخانه‌ها فراهم شده است. میزان بهره‌گیری از بسترهای موجود در دو مرحله اجتماعی‌سازی و ترکیب در حد "مناسب" و در مرحله تبدیل دانش برون‌سازی در حد "به نسبت مناسب" ارزیابی شد. رئیسی و انانی (۱۳۸۷) نیز در مطالعه خود به ارائه مدلی مفهومی برای سنجش بلوغ مدیریت دانش در سازمان‌های تولیدکننده نرم‌افزار پرداخته است. یافته‌ها نشانگر وجود اختلاف معنی‌دار برای همه شاخص‌ها و عدم وجود اولویت بین شاخص‌ها به‌ازای هر یک از سطوح بلوغ است.

۲-۳. پیشینه در خارج کشور

لیو و مک‌کلنن در پژوهشی به بررسی مدیریت فناوری اطلاعات در ۲۱ بانک انگلستان پرداخته‌اند. برطبق نتایج این پژوهش، ۴۶/۱۵٪ از بانک‌ها از اینترنت استفاده می‌کردند (Leow and Maclennan 2000). هچر نیز کاربرد اینترنت و قابلیت‌های آن را در بیمارستان‌های ایالات متحده مورد بررسی قرار داده است که براساس یافته‌ها، بیشترین کاربرد اینترنت در زمینه گردآوری اطلاعات سازمانی و گسترش ارتباطات بوده است (Hatcher 2001).

استودارت نیز در مطالعه‌ای با عنوان "مدیریت اینترنت‌ها در جهت تشویق به اشتراک دانش: فرصت‌ها و چالش‌ها" به این نتیجه رسید که بسیاری از اینترنت‌ها فعالیت خود را بدون هیچ‌گونه هدف و راهبرد آغاز کرده‌اند و وجود آنها در نظام‌ها نقش چندان چشمگیری نداشته است (Stoddart 2001). یاخلیف کاربرد اینترنت را به‌عنوان زیرساختی در حمایت از فعالیت‌های کاربردی سازمان‌ها مورد مطالعه قرار داد و به بررسی تنش‌های بین زیرساخت و کاربرد مهارت‌ها در سازمان‌های سوئد پرداخت. نتایج پژوهش وی نشان داد که برای ارتقاء فعالیت‌های سازنده باید بر مشارکت سازمانی افزوده شود و برای این منظور، مدیریت دانش نیازمند اجرای فعالیت‌های

خاصی در جهت افزایش دانش و مهارت‌های کارکنان و به کار بردن سازوکارهای مناسب در راستای نیل به این اهداف است (Yakhlif 2001).

نتایج مطالعه دیگری در مورد کاربرد اینترنت در شرکت‌های کوچک در سوئد که توسط ادنیوس انجام شد، نشان داد که اینترنت در بسیاری از شرکت‌ها هنوز به‌عنوان ابزاری جهت اشتراک دانش سازمانی رایج نشده است و افراد باید در ابتدا نقش اینترنت را بپذیرند و پس از آن، در راستای انتشار دانش مشارکت‌های لازم را انجام دهند (Edenius and Borgerson 2003). برخلاف این یافته‌ها، همیلتون و سنیمان در پژوهش خود در سه کتابخانه دانشگاهی آفریقای جنوبی به این نتیجه رسیدند که هر چند در این کتابخانه‌ها از قابلیت‌های اینترنت به‌عنوان یک ابزار مدیریت دانش به‌طور کامل استفاده نمی‌شود، آگاهی عمیقی نسبت به اهمیت مدیریت دانش و سودمندی اینترنت به‌عنوان ابزار مدیریت دانش وجود دارد (Hamilton and Snyman 2004). نتایج پژوهش دنتون نیز نشان داد که اینترنت می‌تواند به‌عنوان ابزاری برای تغییر شکل سازمان‌ها به کار رود و در جهت افزودن معنی و هدف به فعالیت‌های سازمان نقش مهمی داشته باشد (Denton 2006).

کاربردها و نقش و محتوای اینترنت در شرکت‌های چندملیتی در فنلاند نیز توسط لهماوسکالیو مطالعه گردید و دو عامل زبان و سطح دسترسی به‌عنوان مشکلات اساسی در رابطه با استفاده از اینترنت اعلام گردید (Lehmuskallio 2006). یافته‌های پژوهش چاودهری و همکارانش نیز نشان داد که اطلاعات موجود در اینترنت سازمان به‌خوبی سازماندهی نشده است و مدیریت آن نیز به‌گونه‌ای نبوده است تا بتواند به‌عنوان ابزاری جهت اشتراک دانش به کار رود (Chaudhry, Nor-Ainah, and Abadi 2008).

در حوزه کتابخانه‌ها نیز اقداماتی در جهت استفاده از اینترنت انجام گرفته است و برخی پژوهش‌ها مانند پژوهش رابینز و همکارانش نشان داد که تلاش برای استفاده از نظام‌های مدیریت محتوی به‌صورت حقیقی و از طریق اینترنت توسط کارکنان صورت می‌گیرد (Robbins, Engel, and Bierman 2006).

۴. روش پژوهش

روش پژوهش حاضر پیمایشی تحلیلی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. جامعه پژوهش شامل کارکنان، اعضای هیئت علمی و مدیران سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران، در مجموع به تعداد ۸۵۰ نفر است. با توجه به تعداد زیاد جامعه، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به‌عمل آمد و اندازه نمونه برطبق جدول مورگان و کرجسی (Krejcie and Morgan 1970) به این شرح

تعیین گردید: از بین ۴۹۵ نفر از کارکنان رسمی و پیمانی سازمان، نمونه‌ای به تعداد ۲۱۷ نفر انتخاب شد. در گروه اعضای هیئت علمی با توجه به کم بودن تعداد، همه ۱۹ نفر و از دسته مدیران نیز ۱۶ نفر جهت انجام پژوهش در نظر گرفته شدند (تعداد مدیران ۲۴ نفر است که ۸ نفر از آنها جزء اعضای هیئت علمی نیز هستند که از این گروه حذف و در گروه اعضای هیئت علمی قرار داده شدند). به این ترتیب، تعداد کل نمونه ۲۵۲ نفر است، اما جامعه مدیران در نهایت به علت عدم همکاری و پاسخگویی به پرسشنامه‌ها پس از مراجعات و پیگیری‌های مکرر از جامعه پژوهش حذف شدند. در کل، به علت عدم همکاری مدیران و برخی دیگر از پاسخگویان، تعداد ۱۶۹ پرسشنامه (با نرخ پاسخگویی ۶۷٪) تکمیل گردید.

پرسشنامه پژوهش در دو قسمت تهیه شده است و به صورت حضوری در بین کاربران توزیع و جمع‌آوری شده است. بخش اول پرسشنامه مربوط به مشخصات فردی افراد جهت گردآوری ویژگی‌های جمعیت‌شناختی است. در بخش دوم، سوالات ۱-۳ مربوط به میزان استفاده کاربران از اینترنت، سوالات ۴-۸ مربوط به مطابقت محتوای اطلاعاتی اینترنت با نیازهای کاربران و سوالات ۹-۱۴ مربوط به مدیریت دانش و اشتراک دانش سازمانی و سؤال ۱۵ نیز مربوط به مشکلات کاربران در هنگام استفاده از اینترنت است. همچنین، جدول انتهایی پرسشنامه جهت گردآوری اطلاعات مربوط به محتوای اطلاعاتی اینترنت در نظر گرفته شد و بدین ترتیب میزان رضایت کاربران و مشارکت آنان در تهیه محتوی مورد بررسی قرار گرفت. سؤال‌های پرسشنامه براساس طیف لیکرت^۱ با پنج گزینه بسیار زیاد، زیاد، متوسط، کم، و بسیار کم طراحی شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از آمار توصیفی و تحلیلی استفاده شد و نرم‌افزار مورد استفاده برای تحلیل داده‌ها، نرم‌افزار SPSS بود. در سطح آمار توصیفی، یافته‌ها با استفاده از شاخص‌های آماری نظیر فراوانی و مجموع امتیازها و میانگین، ارائه شد. در آمار استنباطی نیز از آزمون کای اسکور برای تعیین روابط بین متغیرها و از آزمون T برای مقایسه میانگین دو گروه استفاده گردید.

۵. یافته‌های پژوهش

پرسشنامه گردآوری شده پس از طبقه‌بندی، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و نتایج آن به شرح ذیل به دست آمد:

در پاسخ به سؤال ۱ پژوهش همان‌طور که در جدول ۱ نیز مشاهده می‌شود، بیشترین مراجعه کارکنان به اینترنت سازمان، بین ۱-۵ بار در طول روز است و این در حالی است که ۳۳/۳٪ از اعضای هیئت علمی سازمان بیش از ۱۰ بار در طول روز به اینترنت مراجعه می‌کنند.

1. Likert Scale

جدول ۱. توزیع فراوانی تعداد دفعات مراجعه کاربران به اینترنت در طول روز

| تعداد پاسخ دهندگان | اصلا مراجعه نمی‌کنم | | بیشتر از ۱۰ بار | | ۶-۱۰ بار | | ۱-۵ بار | | یکبار | | میزان استفاده کاربران |
|--------------------|---------------------|---------|-----------------|---------|----------|---------|---------|---------|-------|---------|-----------------------|
| | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | |
| ۱۵۷ | ۳/۲ | ۵ | ۱۱/۵ | ۱۸ | ۱۲/۱ | ۱۹ | ۵۱ | ۸۰ | ۲۲/۳ | ۳۵ | کارکنان |
| ۱۲ | ۰ | ۰ | ۳۳/۳ | ۴ | ۲۵ | ۳ | ۲۵ | ۳ | ۱۶/۷ | ۲ | اعضای هیئت علمی |
| ۱۶۹ | ۳ | ۵ | ۱۳ | ۲۲ | ۱۳ | ۲۲ | ۴۹/۱ | ۸۳ | ۲۱/۹ | ۳۷ | جمع کل |

همان‌طور که در جدول ۲ نیز مشاهده می‌شود بالاترین درصد مراجعه کارکنان به اینترنت در بخش اخبار سازمانی با ۳۶ درصد و در میان اعضای هیئت علمی نیز بیشترین مراجعه در این قسمت با ۲۶/۴ درصد است و کمترین بخشی که به آن مراجعه کرده‌اند بخش نظام پیشنهادها با درصد ۲/۶ در میان کارکنان و در بخش پرسش و پاسخ علمی با ۲/۹ درصد در میان اعضای هیئت علمی بوده است. لازم به توضیح است که پاسخ‌دهندگان می‌توانستند بیش از یک گزینه را انتخاب کنند به همین دلیل تعداد کل پاسخ‌دهندگان از ۱۶۹ نفر بیشتر است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

جدول ۲. توزیع فراوانی میزان مراجعه کاربران اینترنت به بخش های مختلف

| تعداد پاسخ دهندگان | سایر موارد | | نظام پیشنهادها | | همایش ها و نشست ها | | تصویر روز | | سخن روز | | یادداشت آزاد (جنگ) | | گفت و گوی سازمانی | | پرسش و پاسخ علمی | | اخبار سازمانی | | دستاوردهای علمی | | محتوای اینترنت کاربران |
|--------------------|------------|---------|----------------|---------|--------------------|---------|-----------|---------|---------|---------|--------------------|---------|-------------------|---------|------------------|---------|---------------|---------|-----------------|---------|------------------------|
| | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | |
| ۳۴ | ۰ | ۰ | ۵/۸ | ۲ | ۱۴/۷ | ۵ | ۵/۸ | ۲ | ۰ | ۰ | ۸/۸ | ۳ | ۱۴/۷ | ۵ | ۲/۹ | ۱ | ۲۶/۴ | ۹ | ۲۰/۵ | ۷ | اعضای هیئت علمی |
| ۳۷۲ | ۳/۴ | ۱۳ | ۲/۶ | ۱۰ | ۶/۴ | ۲۴ | ۵/۳ | ۲۰ | ۵/۱ | ۱۹ | ۱۵/۵ | ۵۸ | ۱۱/۲ | ۴۲ | ۴/۳ | ۱۶ | ۳۶ | ۱۳۴ | ۹/۶ | ۳۶ | کارکنان |
| ۴۰۶ | ۳/۲ | ۱۳ | ۲/۹ | ۱۲ | ۷/۱ | ۲۹ | ۵/۴ | ۲۲ | ۴/۶ | ۱۹ | ۱۵ | ۶۱ | ۱۱/۵ | ۴۷ | ۴/۱ | ۱۷ | ۳۵/۲ | ۱۴۳ | ۱۰/۵ | ۴۳ | جمع کل |

یافته‌های مربوط به پرسش ۲ پژوهش حاکی از آن است که بیشترین درصد کاربران در مورد اطلاعات موجود در اینترنت بر این عقیده‌اند که محتوای اطلاعاتی ارائه‌شده تا حدودی مفید است و این درصدها برابر ۵۲/۹ در میان کارکنان و ۵۸/۳ در میان اعضای هیئت علمی است (جدول ۳).

جدول ۳. توزیع فراوانی نظرات کاربران درباره کیفیت اطلاعات موجود در اینترنت

| تعداد پاسخ دهندگان | خیلی مفید است | | مفید است | | تا حدودی مفید است | | مفید نیست | | خیلی مفید نیست | | کیفیت اطلاعات کاربران |
|--------------------|---------------|---------|----------|---------|-------------------|---------|-----------|---------|----------------|---------|-----------------------|
| | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | |
| ۱۵۷ | ۱/۳ | ۲ | ۳۱/۸ | ۵۰ | ۵۲/۹ | ۸۳ | ۵/۱ | ۸ | ۸/۹ | ۱۴ | کارکنان |
| ۱۲ | ۰ | ۰ | ۳۳/۳ | ۴ | ۵۸/۳ | ۷ | ۰ | ۰ | ۸/۳ | ۱ | اعضای هیئت علمی |
| ۱۶۹ | ۱/۲ | ۲ | ۳۲ | ۵۴ | ۵۳/۳ | ۹۰ | ۴/۷ | ۸ | ۸/۹ | ۱۵ | جمع کل |

به‌علاوه همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، بیشترین درصد پاسخ‌دهندگان، اطلاعات موجود در اینترنت را در حد متوسط پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی خود برآورد کرده‌اند که این درصدها به ترتیب در بین کارکنان ۵۱/۹ و در بین اعضای هیئت علمی ۴۱/۷ است.

جدول ۴. توزیع فراوانی نظرات کاربران در مورد میزان پاسخگویی اطلاعات موجود در اینترنت به نیازهای اطلاعاتی

| تعداد پاسخ دهندگان | بسیار زیاد | | زیاد | | متوسط | | کم | | بسیار کم | | نظرات کاربران |
|--------------------|------------|---------|------|---------|-------|---------|------|---------|----------|---------|-----------------|
| | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | |
| ۱۵۶ | ۰ | ۰ | ۷/۱ | ۱۱ | ۵۱/۹ | ۸۱ | ۲۷/۶ | ۴۳ | ۱۳/۵ | ۲۱ | کارکنان |
| ۱۲ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۴۱/۷ | ۵ | ۳۳/۳ | ۴ | ۲۵ | ۳ | اعضای هیئت علمی |
| ۱۶۸ | ۰ | ۰ | ۶/۵ | ۱۱ | ۵۱/۲ | ۸۶ | ۲۸ | ۴۷ | ۱۴/۳ | ۲۴ | جمع کل |

در پاسخگویی به پرسش ۳ پژوهش، یافته‌ها نشان می‌دهد که فقط در یکی از مؤلفه‌های ده‌گانه (مؤلفه دربرداشتن تمامی اطلاعات مهم و مورد نیاز سازمانی کاربران در اینترنت سازمان)

میزان انطباق قابلیت‌های اینترنت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران با نیازهای کاربران بیش از ۵۰٪ است و در ۹ مورد دیگر، انطباق بین قابلیت‌های اینترنت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران با نیازهای کاربران از ۵۰٪ بیشتر نیست (جدول ۵).

جدول ۵. نتایج آزمون دو جمله‌ای

| ردیف | محتوای اطلاعاتی | طبقه پاسخ‌ها | تعداد | نسبت مشاهده شده | معیار مقایسه | سطح معنی داری |
|------|---|--------------|-------|-----------------|--------------|---------------|
| ۱ | میزان مطابقت اطلاعات موجود در اینترنت با اهداف و خط‌مشی سازمان | عدم مطابقت | ۱۲۶ | ۰/۸ | ۰/۵ | .۰۰۰ |
| | | مطابقت | ۳۱ | ۰/۲ | | |
| | | مجموع | ۱۵۷ | ۱ | | |
| ۲ | کیفیت اطلاعات موجود در اینترنت | عدم مطابقت | ۵۶ | ۰/۳۳ | ۰/۵ | .۰۰۰ |
| | | مطابقت | ۱۱۳ | ۰/۶۷ | | |
| | | مجموع | ۱۶۹ | ۱ | | |
| ۳ | میزان پاسخگویی به نیازهای کاربران | عدم مطابقت | ۱۵۷ | ۰/۹۳ | ۰/۵ | .۰۰۰ |
| | | مطابقت | ۱۱ | ۰/۰۷ | | |
| | | مجموع | ۱۶۸ | ۱ | | |
| ۴ | میزان پیشبرد اهداف کاری | عدم مطابقت | ۱۵۹ | ۰/۹۴ | ۰/۵ | .۰۰۰ |
| | | مطابقت | ۱۰ | ۰/۰۶ | | |
| | | مجموع | ۱۶۹ | ۱ | | |
| ۵ | اینترنت سازمان تمام اطلاعات مهم و مورد نیاز سازمانی را شامل می‌شود. | عدم مطابقت | ۵۹ | ۰/۳۵ | ۰/۵ | .۰۰۰ |
| | | مطابقت | ۱۱۰ | ۰/۶۵ | | |
| | | مجموع | ۱۶۹ | ۱ | | |
| ۶ | دسترسی به اطلاعات سازمانی راحت و سریع است. | عدم مطابقت | ۱۴۴ | ۰/۸۶ | ۰/۵ | .۰۰۰ |
| | | مطابقت | ۲۴ | ۰/۱۴ | | |
| | | مجموع | ۱۶۸ | ۱ | | |

←

ادامه جدول ۵. نتایج آزمون دوجمله‌ای

| ردیف | محتوای اطلاعاتی | طبقه پاسخ‌ها | تعداد | نسبت مشاهده شده | معیار مقایسه | سطح معنی‌داری |
|------|---|--------------|-------|-----------------|--------------|---------------|
| ۷ | اطلاعات موجود به‌خوبی سازماندهی و ساختاربندی شده است. | عدم مطابقت | ۱۳۰ | ۰/۷۸ | ۰/۵ | .۰۰۰ |
| | | مطابقت | ۳۶ | ۰/۲۲ | | |
| | | مجموع | ۱۶۶ | ۱ | | |
| ۸ | اطلاعات رایج و روزآمد | عدم مطابقت | ۱۳۸ | ۰/۸۲ | ۰/۵ | .۰۰۰ |
| | | مطابقت | ۳۱ | ۰/۱۸ | | |
| | | مجموع | ۱۶۹ | ۱ | | |
| ۹ | خط‌مشی سازمانی، دستورکارها و فرایندهای کار | عدم مطابقت | ۱۲۱ | ۰/۷۲ | ۰/۵ | .۰۰۰ |
| | | مطابقت | ۴۶ | ۰/۲۸ | | |
| | | مجموع | ۱۶۷ | ۱ | | |
| ۱۰ | اطلاعات قدیمی به‌صورت نظام‌یافته آرشیو شده و به‌راحتی قابل‌بازیابی است. | عدم مطابقت | ۱۲۴ | ۰/۷۴ | ۰/۵ | .۰۰۰ |
| | | مطابقت | ۴۴ | ۰/۲۶ | | |
| | | مجموع | ۱۶۸ | ۱ | | |

پرسش ۴ پژوهش مربوط به دیدگاه کاربران در مورد نقش اینترنت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران در مدیریت دانش سازمانی و اشتراک دانش بود که یافته‌های مربوط به آن در جدول‌های ۶ و ۷ منعکس شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، درصد فراوانی نظرات کارکنان در مورد نقش اینترنت در مدیریت دانش در بیشترین مقدار برابر ۳۸/۲ و در حد کم بوده و در میان اعضای هیئت علمی بیشترین درصد فراوانی در حد متوسط برابر ۴۱/۷ بوده است. همچنین، توزیع درصد فراوانی میزان مشارکت افراد در اشتراک دانش شخصی نشان داد که درصد فراوانی در بیشترین مقدار خود در میان کارکنان ۴۳/۷ و در حد بسیار کم است و در میان اعضای هیئت علمی درصد فراوانی ۴۱/۷ در گزینه‌های بسیار کم و کم به یک میزان است.

جدول ۶. توزیع فراوانی دیدگاه کارکنان در مورد نقش اینترنت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران در مدیریت دانش سازمانی و اشتراک دانش

| ردیف | نقش اینترنت سازمان در مدیریت دانش و اشتراک دانش | کارکنان | | | | | | | | | | |
|------|---|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|----|
| | | بسیار زیاد | | زیاد | | متوسط | | کم | | بسیار کم | | |
| | | تعداد پاسخ دهندگان | درصد فراوانی | تعداد پاسخ دهندگان | درصد فراوانی | تعداد پاسخ دهندگان | درصد فراوانی | تعداد پاسخ دهندگان | درصد فراوانی | تعداد پاسخ دهندگان | درصد فراوانی | |
| ۱ | نقش اینترنت سازمان در مدیریت دانش | ۱۵۲ | ۰ | ۰ | ۷/۹ | ۱۲ | ۳۴/۹ | ۵۳ | ۳۸/۲ | ۵۸ | ۱۹/۱ | ۲۹ |
| ۳ | میزان مشارکت افراد در اشتراک دانش شخصی | ۱۵۱ | ۰ | ۰ | ۱/۳ | ۲ | ۲۳/۲ | ۳۵ | ۳۱/۸ | ۴۸ | ۴۳/۷ | ۶۶ |

جدول ۷. توزیع فراوانی دیدگاه اعضای هیئت علمی در مورد نقش اینترنت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران در مدیریت دانش سازمانی و اشتراک دانش

| ردیف | نقش اینترنت سازمان در مدیریت دانش و اشتراک دانش | اعضای هیئت علمی | | | | | | | | | | |
|------|---|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|---|
| | | بسیار زیاد | | زیاد | | متوسط | | کم | | بسیار کم | | |
| | | تعداد پاسخ دهندگان | درصد فراوانی | تعداد پاسخ دهندگان | درصد فراوانی | تعداد پاسخ دهندگان | درصد فراوانی | تعداد پاسخ دهندگان | درصد فراوانی | تعداد پاسخ دهندگان | درصد فراوانی | |
| ۱ | نقش اینترنت سازمان در مدیریت دانش | ۱۲ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۴۱ | ۵ | ۲۵ | ۳ | ۳۳/۳ | ۴ |
| ۲ | میزان مشارکت افراد در اشتراک دانش شخصی | ۱۲ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۷/۱۶ | ۲ | ۴۱/۷ | ۵ | ۴۱/۷ | ۵ |

یافته‌های مربوط به مشکلات کاربران در هنگام استفاده از اینترنت سازمان که پاسخگوی پرسش شماره ۵ پژوهش بود، نشان داد مهمترین مشکل کاربران وجود سانسور در محتوای

اینترنت سازمان با درصد فراوانی ۲۰/۲ در میان کارکنان و ۲۵ در میان اعضای هیئت علمی است و کمترین مشکل آنان در هنگام استفاده از وب‌سایت داخلی سازمان، برخورد با مشکلات در هنگام تهیه محتوای جدید با فراوانی ۶ (۲/۳٪) در میان کارکنان و مشکلات مکرر در شبکه و تغییرات سریع در محتوای اینترنت با فراوانی صفر در میان اعضای هیئت علمی است (جدول ۸).

جدول ۸. توزیع فراوانی مشکلات کاربران در هنگام استفاده از اینترنت سازمان

| ردیف | مشکلات در هنگام استفاده از اینترنت | کاربران | | اعضای هیئت علمی | | جمع کل | |
|------|--|---------|------|-----------------|------|---------|------|
| | | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد |
| ۱ | عدم اطلاع‌رسانی از روزآمدی محتوای اینترنت | ۲ | ۸/۳ | ۳۳ | ۱۳ | ۳۵ | ۱۲/۶ |
| ۲ | عدم مدیریت محتوای اینترنت به صورت نظام‌یافته | ۳ | ۱۲/۵ | ۳۰ | ۱۱/۹ | ۳۳ | ۱۱/۹ |
| ۳ | عدم سازماندهی مناسب اطلاعات | ۲ | ۸/۳ | ۲۷ | ۱۰/۷ | ۲۹ | ۱۰/۵ |
| ۴ | مشکلات در استفاده و ناوبری | ۲ | ۸/۳ | ۲۳ | ۹/۱ | ۲۵ | ۹/۰۵ |
| ۵ | عدم دسترسی به برخی از اطلاعات | ۲ | ۸/۳ | ۱۳ | ۵/۱ | ۱۵ | ۵/۴ |
| ۶ | عدم آگاهی از چگونگی استفاده از اینترنت | ۱ | ۴/۱ | ۸ | ۳/۱ | ۹ | ۳/۲ |
| ۷ | برخورد با مشکلات در هنگام ایجاد محتوای جدید | ۲ | ۸/۳ | ۶ | ۲/۳ | ۸ | ۲/۸ |
| ۸ | تغییرات سریع اطلاعات در اینترنت | ۰ | ۰ | ۱۱ | ۴/۳ | ۱۱ | ۳/۹ |
| ۹ | مشکلات مکرر در شبکه | ۰ | ۰ | ۸ | ۳/۱ | ۸ | ۲/۸ |
| ۱۰ | عدم ارائه اطلاعات مناسب و کاربردی | ۴ | ۱۶/۶ | ۳۶ | ۱۴/۲ | ۴۰ | ۱۴/۴ |
| ۱۱ | وجود سانسور | ۰ | ۰ | ۵۱ | ۲۰/۲ | ۵۷ | ۲۰/۶ |
| ۱۲ | سایر موارد | ۰ | ۰ | ۶ | ۲/۳ | ۶ | ۲/۱ |
| ۱۳ | جمع کل | ۲۴ | ۸/۶ | ۲۵۲ | ۹۱/۳ | ۲۷۶ | ۱۰۰ |

پس از پاسخگویی به پرسش‌های پژوهش در ادامه نتایج آزمون فرضیه‌ها مطرح می‌گردد:
 آزمون فرضیه اول پژوهش با استفاده از آزمون T مستقل در سطح ۰/۰۵ انجام شد و نتایج آزمون نشان داد سطح معنی‌داری ($Sig = 0.348$) به مراتب فراتر از مقدار آلفای تصمیم‌گیری پژوهش ($\alpha = 0/05$) است ($t(151) = 0.941$; $sig = 0.348$) و بین میانگین مطابقت

قابلیت‌های اینترنت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران با نیازهای کارکنان و میزان مطابقت آن با نیازهای اعضای هیئت علمی، تفاوت معنی‌دار وجود ندارد؛ از این رو، فرضیه اول پژوهش تأیید نشد (جدول ۹).

جدول ۹. نتایج آماره‌های استنباطی آزمون T مستقل^۱

| آزمون T استیودنت برای بررسی همگنی میانگین‌های دو گروه ^۲ | | | آزمون لوین برای بررسی میزان همگنی واریانس‌های دو گروه ^۳ | | | مطابقت قابلیت‌های اینترنت سازمان اسناد و کتابخانه ملی |
|--|----------------------------|------------|--|----------------------------|---------|---|
| تفاوت بین میانگین‌ها ^۴ | سطح معنی‌داری ^۵ | درجه آزادی | آماره T | سطح معنی‌داری ^۶ | آماره F | |
| ۱/۲۲۱۶۳ | ۰/۳۴۸ | ۱۵۱ | ۰/۹۴۱ | ۰/۶۴۱ | ۰/۲۱۸ | با فرض همگنی واریانس‌ها ^۷ |
| ۱/۲۲۱۶۳ | ۰/۳۱۷ | ۱۳/۴۷۵ | ۱/۰۳۹ | | | با فرض عدم همگنی واریانس‌ها ^۸ |

نتایج آزمون فرضیه دوم پژوهش که با استفاده از آزمون T مستقل در سطح ۰/۰۵ انجام گرفت، عدم تفاوت معنی‌دار بین میانگین میزان مشارکت کارکنان و میزان مشارکت اعضای هیئت علمی در اشتراک دانش را در اینترنت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران نشان داد و با این نتیجه‌گیری فرضیه دوم پژوهش تأیید نشد (جدول ۱۰).

جدول ۱۰. نتایج آماره‌های استنباطی آزمون T مستقل

| آزمون T استیودنت برای بررسی همگنی میانگین‌های دو گروه | | | آزمون لوین برای بررسی میزان همگنی واریانس‌های دو گروه | | | مشارکت در اشتراک دانش در اینترنت سازمان اسناد و کتابخانه ملی |
|---|---------------|------------|---|---------------|---------|--|
| تفاوت بین میانگین‌ها | سطح معنی‌داری | درجه آزادی | آماره T | سطح معنی‌داری | آماره F | |
| ۰/۶۸۴۹۳ | ۰/۴۲۳ | ۱۵۶ | ۰/۸۰۳ | ۰/۵۱۳ | ۰/۴۳۰ | با فرض همگنی واریانس‌ها |
| ۰/۶۸۴۹۳ | ۰/۴۱۰ | ۱۳/۱۶۳ | ۰/۸۵۲ | | | با فرض عدم همگنی واریانس‌ها |

1. Independent samples t-test
3. T-test for equality of means
5. Sig. (2-tailed)
7. Equal variances assumed

2. Levene's test for equality of variances
4. Sig. (2-tailed)
6. Mean difference
8. Equal variances not assumed

۶. بحث و نتیجه‌گیری

همان‌طور که در یافته‌های پژوهش مطرح گردید، میزان استفاده از اینترنت در میان کارکنان و اعضای هیئت علمی در حد متوسط بوده است و بیشترین مراجعه کاربران با درصد فراوانی ۳۵/۲ به بخش اخبار سازمانی و کمترین مراجعه به بخش نظام پیشنهادها با درصد فراوانی ۲/۹ بوده است. در مقایسه با یافته‌های پژوهش‌های خارجی مشاهده می‌شود که در پژوهش چاودهری و همکارانش بیش از ۵۰٪ کاربران به‌صورت روزانه به اینترنت مراجعه کرده‌اند و بیشترین مراجعه آنها با درصد فراوانی ۴۹ به بخش مربوط به زمینه‌های کاری آنها بوده است (Chaudhry, Nor- Aina, and Abadi 2008). لهماوسکالیو نیز در پژوهش خود به فراوانی میزان استفاده کاربران از اینترنت اشاره کرده است و از میان ۲۵ شرکت تحت بررسی، بیشتر کارکنان شرکت‌ها دست‌کم از اینترنت به‌صورت روزانه استفاده کرده‌اند و بیشترین فراوانی مراجعه در اینترنت مربوط به بخش اخبار سازمانی و دستورکارها بوده که با پژوهش حاضر مشابه بوده است (Lehmuskallio 2006). در پژوهش همیلتون و سنیمان نیز از بین سه کتابخانه مورد بررسی، کارکنان دو کتابخانه مکرر به اینترنت مراجعه کرده‌اند (Hamilton and Snyman 2004). برخلاف یافته‌های پژوهش‌های اشاره‌شده، در پژوهش رایبیز و همکارانش بر روی کاربران اینترنت در دانشگاه اوکلاهاما، بیشترین درصد فراوانی (۲۸) مربوط به عدم استفاده از اینترنت در میان کاربران و بیشترین میزان مراجعه نیز به بخش خدمات عمومی با درصد فراوانی ۵۵ بوده است (Robbins, Engel, and Bierman 2006).

یافته‌های پژوهش هچر نیز بر روی اینترنت بیمارستان‌ها در آمریکا نشان داد که حدود ۷۲٪ از کاربران به‌صورت روزانه به اینترنت مراجعه می‌کنند و بیشترین فراوانی استفاده از اینترنت جهت برقراری ارتباط و دسترسی به اطلاعات و برابر ۳/۹ و بعد از آن جهت انجام پژوهش با فراوانی ۲/۹ بوده است (Hatcher 2001). آنچه از بررسی یافته‌های پژوهش‌های انجام‌شده بر می‌آید این است که بیشتر کاربران در بیشتر موارد از اینترنت فقط برای رفع نیازهای کاری استفاده کرده‌اند و بیشترین مراجعه آنها نیز به بخش اخبار سازمانی، اطلاعات مربوط به زمینه کاری و یا پژوهشی آنها بوده است.

براساس سایر یافته‌های پژوهش، از دیدگاه بیشترین درصد کاربران، محتوای اطلاعاتی در اینترنت سازمان تا حدودی مفید بوده است. این در حالی است که در پژوهش چاودهری و همکارانش اینترنت از دیدگاه پاسخ‌دهندگان به‌عنوان یک منبع مهم برای دریافت اطلاعات سازمانی پذیرفته شده است، اما از قابلیت‌های موجود در آن به‌درستی استفاده نشده است و همین امر سبب شده است که فقط ۲۱٪ از کاربران از محتوای موجود در اینترنت احساس رضایت داشته

باشند و در حدود ۵۹٪ نیز در کل با وجود اینترنت مخالف بودند (Chaudhry, Nor-Ainah, and Abadi 2008). نتایج پژوهش رابینز نیز نشان داد که کاربران اینترنت چندان از محتوای آن راضی نیستند و از ایراداتی که برای آن بیان کرده‌اند می‌توان به نبود یک ساختار سازمانی مناسب در تهیه محتوی، نبود دستورکارها و خط‌مشی‌های موجود در کتابخانه، وجود قابلیت‌های غیر کاربردی در اینترنت اشاره کرد و همین امر سبب شده است که کاربران فقط از اینترنت جهت رفع نیازهای روزمره خود استفاده کنند (Robbins, Engel, and Bierman 2006).

برخی پژوهش‌های دیگر حاکی از رضایت کاربران از محتوای اینترنت است. از جمله، نتایج پژوهش لهوسکالیو نشان می‌دهد که ۶۰٪ از کاربران اینترنت از اینکه محتوای اینترنت‌شان چندین بار در طول روز روزآمد می‌شود احساس رضایت دارند و در کل گزارش این یافته‌ها نشان‌دهنده رضایت کلی کاربران از اینترنت است (Lehmuskallio 2006). هچر نیز در پژوهش خود اشاره کوچکی به رضایت کاربران از محتوای اطلاعاتی موجود در اینترنت کرده است و نتایج پژوهش وی نشان داده است که محتوای اطلاعاتی در نظر گرفته شده برای کاربران مفید بوده است (Hatcher 2001).

در بررسی مربوط به نقش اینترنت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران در مدیریت دانش سازمانی و اشتراک دانش، یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که اینترنت در بیشتر مؤلفه‌های مربوط، در حد کمی در مدیریت دانش و اشتراک دانش نقش داشته است. این یافته‌ها مشابه با نتایج پژوهش چاودهری و همکارانش است (Chaudhry, Nor-Ainah, and Abadi 2008). همچنین، با نتایج بررسی‌های همیلتون و سنیمان نیز همخوانی دارد. یافته‌های این پژوهش نیز حاکی از این بود که تمام کارمندان نمی‌توانستند دانش خود را به اینترنت اضافه نمایند و کارمندان مسئول اینترنت، فقط کسانی بودند که می‌توانستند اطلاعاتی به اینترنت بیفزایند و یا از آن حذف نمایند و همین امر، تأثیر منفی بر عملکرد تریبون‌ها و تابلوهای اعلانات و روند اشاعه اطلاعات در بین کارمندان داشته است (Hamilton and Snyman 2004).

بررسی مشکلات کاربران در هنگام استفاده از اینترنت سازمان نیز نشان داد، وجود سانسور با فراوانی ۵۷٪ (۲۰/۶٪) و عدم ارائه اطلاعات مناسب و کاربردی با فراوانی ۴۰٪ (۱۴/۴٪) از اصلی‌ترین مشکلات کاربران در هنگام تهیه محتوی بوده است. این در حالی است که یافته‌های پژوهش چاودهری و همکارانش نشان داد که اصلی‌ترین مشکل کاربران اینترنت، عدم سازماندهی مناسب اطلاعات با درصد فراوانی ۲۴٪ و بعد از آن عدم مدیریت محتوی نظام‌یافته با درصد فراوانی ۲۳٪ بوده است (Chaudhry, Nor-Ainah, and Abadi 2008).

یافته‌های اشاره‌شده در مجموع نشان می‌دهد اگر چه سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری

اسلامی ایران در راستای مدیریت دانش گام‌هایی برداشته است، به‌نظر می‌رسد استفاده بهینه از ظرفیت‌های اینترنت برای مدیریت دانش و یادگیری، نیازمند توجه بیشتر به پویایی و تنوع محتوی و ارائه اطلاعات مناسب و کاربردی است. پژوهش حاضر با توجه به یافته‌های به‌دست آمده، بر پیشنهادات زیر تأکید می‌کند:

۱. توجه به نیازهای کاربران در تهیه محتوای اینترنت؛
۲. گسترش فرهنگ سازمانی در راستای افزایش استفاده و مشارکت کاربران در تهیه محتوی و اشتراک دانش؛
۳. تدوین سیاست‌ها و خط‌مشی مناسب در زمینه تهیه محتوای اینترنت؛ و
۴. تلاش در جهت نهادینه کردن اشتراک دانش و آموزش مهارت‌های مدیریت دانش در دوره‌های آموزشی کتابداری و اطلاع‌رسانی.

۷. منابع

- ابطحی، حسین، و عادل صلواتی. ۱۳۸۵. مدیریت دانش در سازمان. تهران: پیوند نو.
- اسفندیاری مقدم، علیرضا، و فاطمه ذاکری فرد. ۱۳۸۴. استفاده از اینترنت به‌عنوان ابزاری برای مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی ۳۴ (۲).
- http://www.aqlibrary.org/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view_pubarticles&did=101&pid=10 (دسترسی در ۲۰ مهر ۹۰).
- انتهایی، علیرضا. ۱۳۸۱. ارائه الگوی پیشنهادی برای مدیریت دانش در کتابخانه‌های تخصصی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.
- جعفری مقدم، پریرسا. ۱۳۸۱. اینترنت. پایان‌نامه کارشناسی کامپیوتر، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.
- خاتمیان فرد، پریرسا. ۱۳۸۶. بررسی وضعیت، شیوه‌ها و عوامل مؤثر بر اشتراک دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه فردوسی مشهد.
- رئیی و انانی، ایمان. ۱۳۸۷. ارائه مدلی مفهومی برای سنجش بلوغ مدیریت دانش در سازمان‌های تولیدکننده نرم‌افزار. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- لاهیجانیان، اکرم‌الملوک. ۱۳۸۴. مطالعه مدیریت دانش در نظام آموزش عالی و ارائه مدل مناسب. پایان‌نامه دکترای رشته مدیریت آموزشی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
- محمدی، کاوه. ۱۳۸۵. سنجش میزان آمادگی یک سازمان برای مدیریت دانش از طریق طراحی یک مدل مفهومی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- نوروزی اصفهانی، نسیم. ۱۳۸۱. طراحی و برنامه‌نویسی سایت اینترنت شرکت‌سال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مهندسی کامپیوتر، دانشکده فنی مهندسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال.

- Chaudhry, A. S., A. Nor-Ainah, and D. Abadi. 2008. Exploiting the potential of intranets for managing knowledge in organizations. *Journal of Knowledge Management Practice* 9 (2).
<http://www.tlaintc.com/artic1153.htm> (accessed 14 Feb. 2010).
- Denton, K. 2006. Strategic intranets: the next big thing. *Corporate Communication: an International Journal* 11 (1): 5-12.
- Edenius, M., and J. Borgerson. 2003. To manage knowledge by intranet. *Journal of knowledge management* 7 (5): 124-136.
- Hatcher, M. 2001. Intranet usage and potential in acute care hospitals in US: survey- 2000. *Journal of Medical Systems* 25 (6): 345-355.
- Jussilainen, M. 1999. Intranet as a tool for knowledge management: the case of the Council of State in Finland. *International Online Information Meeting* 23 (2): 111-116.
- Kim, G. 2003. Ten steps to intranet success. *Online* 27 (1): 66-69.
- Krejcie, R. V., and D. W. Morgan. 1970. Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement* 30 (1): 607-610.
- Lehmuskallio, S. 2006. The uses, roles, and contents of intranets in multinational companies in Finland. *Journal of Business and technical communication* 20 (3): 288-324.
- Leow, K., and A. MacLennan. 2000. An investigation of the use of intranet technology in UK retail banks. *Journal of Librarianship And Information Science* 32 (3): 135-146.
- Mphidi, M., and S. Snyman. 2004. The utilisation of an intranet as a knowledge management tool in academic libraries. *The Electronic Library* 22 (5): 393-400.
- O'Dell, C., and C. J. Grayson. 1998. If only we knew what we know: Identification and transfer of internal best practices. *California Management Review* 40 (3): 154-74.
- Robbins, S., D. Engel, and J. Bierman. 2006. Using the library intranet to manage web content. *Library Hi Tech* 24 (2): 261-272.
- Robinson, H. 1999. The development of an intranet as a knowledge management tool. *The Law Librarian* 27 (30): 95-97.
- Sallis, M., and G. Jones. 2002. *Knowledge management in education*. London: Kogan Page.
- Stoddart, L. 2001. Managing intranets to encourage knowledge sharing: Opportunities and constraints. *Online Information Review* 25 (1): 19-28.
- Walczak, S. 2005. Organizational knowledge management: Structure. *The Learning Organization* 12 (4): 330-339.
- Yakhlif, A. 2001. The intranet and the management of making and using skills. *Journal of Knowledge Management* 5 (4): 338-348.
- Yen, D. C., and D. C. Chou. 2001. Intranets for organizational innovation. *Information Management & Computer Security* 9 (2): 80-87

Survey of Intranet Potentials of NLAI and Its Role in Knowledge Management

Nadjla Hariri¹

Associate Professor in Islamic Azad University, Science
and Research Branch

Sahar Abbasi*

MLIS, Tester and Trainer in Parsazarakhsh Co.

Abstract: The purpose of this study was to determine the intranet potentials in National Library and Archive of IR of Iran (NLAI). This study was done using survey method. The population of study was 252 of employees, faculty members and administrators of NLAI. The findings showed that faculty members visited the organization's intranet more than staff during the day. According to the point of view of the most users, the content was somehow useful and also there was no significant difference between intranets' potentials of NLAI in meeting the needs of staff and faculty members. Moreover, users had a little contribution in knowledge sharing and there was no significant difference in participation rate among employees and faculty members in knowledge sharing via NLAI intranet. According to other findings, lack of proper and efficient content and censorship were the most important problems of users.

Keywords: intranet, knowledge management, knowledge sharing, National Library and Archive of IR of Iran