

الشبكة الداخلية " Intranet " وأثرها في دعم
إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية

د. حنان أحمد فرج

أستاذ مشارك بقسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل

أستاذ مساعد بقسم المكتبات والمعلومات كلية الآداب جامعة المنصورة

الشبكة الداخلية " Intranet " وأثرها في دعم إدارة المعرفة

في المكتبات الأكاديمية

المقدمة :-

إن التطور العلمي والتكنولوجي الذي عرفته البشرية في السنوات الأخيرة وما أحدثه من انفجار معرفي وثورة تكنولوجية وتحولات جوهرية في جميع مناحي الحياة ، وضع المؤسسات أمام تحديات كبيرة ترتبط بمدى التحكم في المعرفة وضبط مكوناتها والقدرة على التحول من منظور التنمية القائمة على الموارد المادية والطبيعية إلى تنمية ذكية قائمة على الموارد المعرفية .

ويواجه المهنيون المعنيون بمجال المكتبات والمعلومات تحدياً يتمثل في قدرتها على اللحاق بأحدث المتغيرات والحفاظ على قدرتها على المنافسة والبقاء في ظل الثورة التي يشهدها عصر تكنولوجيا المعلومات. فقد أدى التراكم الهائل للمعلومات وسهولة الحصول عليها إلى وجود حاجة ماسة إلى تنظيمها والنظر في أفضل السبل لإدارة هذا المورد ويشير (كلارك، 2004) إلى أن المكتبات مسئولة تقليدياً عن تنظيم المعرفة ؛ ويؤكد على أنه لا يجب على المكتبات أن تشارك فقط في تنظيم المعرفة بل يجب أن تقود مبادرة لإدارة المعرفة (الضويحي، 2009).

وقد برزت الإنترنت كواحدة من الأدوات التي تلعب دوراً محورياً في برامج إدارة المعرفة من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة ، والمساعدة في جمع و تنظيم المعرفة و جعل هذه المعرفة متوفرة وذلك عن طريق المشاركة. وقد أدركت العديد من المؤسسات أن الإنترنت يمكن أن تدعم موظفيها ، ويمكنها أيضاً أن تزيد من تقدم و تنافسية المنظمة وتحسين معنويات العاملين بها ، وتحسين الإتصالات بين العملاء والعاملين (برنامج الأمم المتحدة ، 2015) .

مشكلة الدراسة :-

من الواضح أن هناك وعي قوي بأهمية إدارة المعرفة وقيمة الانترنت باعتبارها أداة لإدارة المعرفة وعلى الرغم من ذلك فإن إمكانيات الانترنت باعتبارها أداة لتدعيم ومساندة تطبيق إدارة المعرفة لاتستخدم بشكل كامل في المكتبات الأكاديمية . ويمكن إبراز مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيسي التالي :

كيف يمكن للشبكة الداخلية المساهمة في تعزيز ودعم إدارة المعرفة داخل المكتبات الأكاديمية ؟

أهداف الدراسة :

لهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو بيان أثر الشبكة الداخلية (الإنترنت) في دعم ومساندة تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية .

ويمكن تحديد عدد من الأهداف الفرعية كالتالي :-

1. تحديد أبعاد وأهداف إدارة المعرفة والقوى المحفزة للمكتبات الجامعية للتحويل إلى إدارة المعرفة .
2. التعرف على مزايا إستخدام الشبكة الداخلية داخل المكتبات الجامعية .
3. التعرف على العوامل المؤثرة في تعزيز دور وفاعلية الشبكة الداخلية في إنشاء إدارة المعرفة
4. أسباب فشل الشبكة الداخلية .
5. تحديد عناصر ومحتوى الشبكة الداخلية وعلاقته بممارسة إدارة المعرفة .
6. رصد واقع استخدام الإنترنت في دعم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية .

المنهج المستخدم :-

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج المسحي بشقيه الوصفي والتحليلي، باعتباره أكثر المناهج ملاءمة لدراسة الواقع الحالي لثلاث مكتبات أكاديمية وهي مكتبة كليتي الآداب والعلوم جامعة الدمام ، والمكتبة المركزية لجامعة الملك فيصل والمكتبة المركزية لجامعة الملك فهد للبترول والمعادن ؛ لمعرفة وتقييم مدى استخدام الإنترنت كأداة داعمة لإدارة المعرفة في المكتبات عينة الدراسة من خلال وجهات نظر العاملين في تلك المكتبات .

خطوات وإجراءات الدراسة :-

اعتمدت الباحثة في دراستها على أدوات مختلفة لتجميع بيانات الدراسة :-

أولاً :- الخلفية النظرية عن الموضوع ؛ تم الإعتماد على بعض قواعد البيانات التي توفرها جامعة الدمام ، من بينها EBSCOhost, ScienceDirect, ProQuest لجمع معلومات نظرية عن الموضوع .

ثانياً : الجزء الميداني ؛ سيتم إعتماد أسلوب الاستبيان ، حيث يتم تصميم استبيان يتكون من عدد من الأسئلة البحثية حول الموضوع المراد بحثه .

ب- المقابلات والملاحظات .

- تم إجراء مقابلات شخصية مع العاملين بتلك المكتبات وذلك بهدف التعرف على مدى الإفادة من الإنترنت ومدى استخدامها كأداة للمعرفة في تلك المكتبات .
- الملاحظة العلمية : قامت الباحثة بملاحظة مدى إقبال العاملين داخل المكتبات المدروسة على استخدام محتويات الإنترنت .

ثالثاً : تحليل ومناقشة النتائج ؛ في هذا الجزء سيتم التعرف على نتائج الدراسة والإجابة على الأسئلة المطروحة من خلال الاستبيان وتحليل الإجابات للتعرف على مدى نجاح المكتبات عينة الدراسة في الاستفادة من الإنترنت في إدارة المعرفة في بيئتها التعليمية من خلال وجهة نظر العاملين بالمكتبة .

الدراسات السابقة :

يشير العديد من الإنتاج الفكري إلى فوائد الإنترنت كأداة لإدارة المعرفة في العديد من المجالات على سبيل المثال المؤسسات القانونية والمؤسسات التجارية (الضويحي، سبتمبر 2009). في حين نجد ندرة في الإنتاج الفكري الذي يتناول فوائد الإنترنت كأداة للمعرفة في المكتبات الأكاديمية .

و نظراً لحدثة موضوع إدارة المعرفة ليس فقط على المستوى العربي ولكن أيضاً على المستوى العالمي ، فلم تعثر الباحثة على أي دراسة عربية تتناول الإنترنت كأداة لتدعيم ومساندة تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية ، ولذلك فتلك أول دراسة تتناول هذا الموضوع على حد علم الباحثة .

دراسات ذات صلة بالموضوع :

أولاً دراسة عربية :-

دراسة فهد بن عبدالله الضويحي بعنوان "إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات : النظرية التطبيقية" وتتناول هذه الدراسة موضوع إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات، وتتكون الدراسة من شقين، الأول يعنى بتقديم صورة عامة عن مفهوم وأهمية إدارة المعرفة وعملياتها، وفي الشق الآخر تحاول الدراسة التقدم بتصوير مبدئي حول إمكانية تطبيق إدارة المعرفة في بيئة المكتبات ومراكز المعلومات (الضويحي، سبتمبر 2009).

الشبكة الداخلية "Intranet" وأثرها في دعم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية د.حنان أحمد فرج

و دراسة (الصباغ، 2000) بعنوان " إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات " و يهدف البحث إلى التعريف بمصطلح "إدارة المعرفة" و تحديد مكوناته، و محاولة التعرف على مدى قربيه أو بعده عن "إدارة المعلومات". كما يسعى إلى التعريف بالدور الإستراتيجي لإدارة المعرفة في مجتمعات و تنظيمات اليوم، و خاصة دورها في تحقيق التقدم التنافسي للمجتمع أو للمنظمة .

ثانياً : الدراسات الأجنبية

ناقشت دراسة (Walter, Skoka ، 2002) دور وفعالية الإنترنت في عملية إنشاء وإدارة المعرفة لإدارة الخدمات الاجتماعية في مجلس مقاطعة ساري، التي تعد واحدة من أكبر السلطات المحلية في المملكة المتحدة. بوضع نموذج تقييم داخلي لإدارة المعرفة داخل المؤسسة (باستخدام العوامل التقنية) (والبشرية) . وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أوجه قصور في جهود إدارة المعرفة داخل المؤسسة . وأظهرت الفجوة بين أدوار الشبكة الداخلية الحالية والمطلوبة لمختلف مجموعات المستخدمين داخل المجلس.

وناقشت دراسة (Escott، 1998) الإطار النظري للعلاقة بين المعرفة التنظيمية والشبكة الداخلية ، ثم تعرضت الدراسة للعلاقة بين الإنترنت وثلاث استراتيجيات للمعرفة التنظيمية قد طرحتها الدراسة ودور ووظيفة إدارة المعرفة في كلاً منها ، ثم ناقشت الدراسة القيمة التجارية للشبكة الداخلية. وأخيراً، تناولت أثر تطبيق إدارة المعرفة على مطوري أنظمة المعلومات، وأقسام المعلومات والإدارة والباحثين.

يؤثر نطاق تنفيذ الشبكة الداخلية واستخدامها داخل المنظمات تأثيراً كبيراً على الأداء التنظيمي وتشير دراسة (Lee ,Sangjae, 2009) إلى أنه رغم تبني التكنولوجيا في مكان العمل إلى أن فاعلية تلك التكنولوجيا يتأثر بمجموعة متنوعة

من العوامل منها سلوك العاملين في قبول أو رفض تلك التكنولوجيا و الفروق الفردية والتأثيرات الاجتماعية والمعتقدات والمواقف والتأثيرات الظرفية . وتقتصر الدراسة لابد من للمنظمات أن تسعى إلى تقييم عمل إدارة المعرفة الخاصة بهم على أساس مستمر .

دراسة (Ralph, . 2008) وهذه الدراسة تناولت تقييم استخدام QP (Question Point The Knowledge base) كأداة لإدارة المعرفة ووسيلة لتحسين الخدمة المرجعية في المكتبات الأكاديمية من خلال تقييم استخدام KP (The Knowledge base) - وهي عبارة عن قاعدة بيانات ملحقة بـ QP وتضم الأسئلة المرجعية وأجوبتها - من قبل أمناء الخدمة المرجعية . وطبقت الدراسة على 97 مكتبة أكاديمية تستخدم QP داخل الولايات المتحدة . وكذلك تناولت الدراسة تصورات وآراء العاملين تجاه تحديد المشاكل والعقوبات أو الفوائد من استخدام KP - كأداة لإدارة المعرفة وهل هي أداة قادرة على جمع المعرفة الجماعية لأمناء الخدمة المرجعية في المكتبات وجعلها متاحة للإستخدام في المستقبل.

وتناولت دراسة (Grant. 2001) تأثير نظم استخدام إدارة المعرفة على العاملين بخدمة المراجع في المكتبات الأكاديمية ، وكيف يمكن أن تصبح نظم إدارة المراجع أداة فعالة على تحسين الخدمة في الحرم الجامعي New Brunswick جامعة روتجرز Rutgers University . وقد أسفرت الدراسة عن النتائج التالية ؛ تحسن خطوات الوصول إلى المعلومات وسهولة الاستخدام وتحسين عملية وتنظيم ومشاركة المعارف الرسمية وغير الرسمية . وأعرب الباحث عن اعتقاده أنه لكي تكون الأداة فعالة بشكل أكبر يجب أن يكون هناك مزيج من التكنولوجيا والتفاعل مع العاملين والتي تسهل عملية تبادل المعرفة . وأشار أن أصعب جانب في استخدام

الشبكة الداخلية "Intranet" وأثرها في دعم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية د.حنان أحمد فرج

CKDB هو الحصول على أمناء خدمة مرجعية يتوفر لديهم القدرة والمهارة في التعامل مع تلك التقنية .

أما دراسة (Clarke, R. 2004) فهي تقييم مشروع (The Secretrial Manual) وقد تم تنفيذه كنظام لإدارة المعرفة في جامعة جزر الهند الغربية في ترينداد ، وقد تطوير هذه الأداة بالمكتبة الرئيسية للجامعة ، وقد اشترك في هذه المهمة 80 من العاملين بالمكتبة وقد تم إدخال كافة السجلات والمعلومات إلى القاعدة وهذا أجبر العاملين على استخدام نظام إدارة المعرفة الجديد SM لاستكمال المهام الروتينية .

وقد تناولت دراسة (Stover, . 2004) مدى الاستفادة من أداة KM Knowledge Management في تطوير الخدمات المرجعية في جامعة ولاية سان دييغو ، وتناولت الدراسة تقييم RRD (Ready reference database) والتي تم إنشاؤها في جامعة سان دييغو كأداة لإدارة المعرفة والدور الذي تلعبه في تحسين الخدمات المرجعية وهي عبارة عن قاعدة بيانات متوفرة عبر الإنترنت يتم البحث فيها من خلال الكلمات المفتاحية ، ويمكن الوصول إليها من قبل أي مكتبة داخل الجامعة . ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هذه الأداة سهلت توفير خدمة مرجعية فعالة ومكنت الأمناء من الإجابة على أسئلة خارج مجالات خبراتهم . وأوزعت الدراسة الأسباب وراء فعالية تلك الأداة في الجامعة انتشار ثقافة أهمية نظم إدارة المعرفة وأهميتها في المكتبة بين العاملين وأظهرت الإدارة داخل المكتبات دعماً لتمويل هذا النظام وتدريب العاملون وهدفت إلى تسهيل نقل المعرفة

التعليق على الدراسات السابقة :-

تناولت الدراسات السابقة إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات بصورة عامة من حيث مفهوم وأهمية إدارة المعرفة وإمكانية وفوائد تطبيقها في المكتبات ومراكز المعلومات ، كما تناولت تقييم لبعض أدوات إدارة المعرفة داخل المكتبات وتأثير استخدامها على الخدمات المكتبية ومدى كفاءتها ، كما تناولت بعض الدراسات تأثير استخدام إدارة المعرفة على العاملين بالمكتبات ، وتناولت بعض الدراسات التعرف على الدور الإستراتيجي للإنترنت وأثره في الأداء الوظيفي للمؤسسات ، وتقييم لبعض تجارب المكتبات في تطبيق إدارة المعرفة . ومما سبق يتضح لنا ندرة الدراسات التي تناولت فوائد الإنترنت كأداة فعالة لإدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية ، ومن هنا تأتي أهمية تلك الدراسة .

أهمية استخدام إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية :-

استخدام إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية جديد نسبياً منذ أن تبنته في أواخر عام 2003 ، وتكمن أهمية إدارة المعرفة (Knowledge Management) في كونها مؤشراً على طريقة شاملة وواضحة لفهم المعلومات والمعرفة وفي إزالة القيود و إعادة الهيكلة التي تساعد في التطوير و التغيير لمواكبة متطلبات البيئة الاقتصادية، وتزيد من فوائد المؤسسة وزيادة قدرات و مهارات و كفاءات عمال المعرفة، و هذا يقود إلى ضرورة الاستثمار في رأس المال البشري الذي ينعكس على قيمة المؤسسة و يساعد في جذب و استقطاب أفضل العاملين في مجال المعرفة . وينظر إلى إدارة المعرفة على أنها إدارة ما يمتلكه الأفراد من مهارات تستند إلى المعرفة، وليس فقط ما هو موثق في مستندات المؤسسات (Brakel، 2003)

ويمكن لإدارة المعرفة أن تكون أساساً لصناعة القرار وزيادة كفاءته في المنظمات بما فيها المكتبات (Brakel, 2003) والهدف الأساسي من إدارة المعرفة هو الإستفادة من المعارف المتاحة التي يمكن أن تساعد أمناء المكتبات على الإطلاع بمهامهم بكفاءة وفاعلية أكبر، وتهدف إلى توسيع دور المكتبيين لإدارة وجمع المعلومات والمعرفة الضمنية لصالح المكتبة وتبادل وجهات النظر ، وتعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمكتبات لتخفيض التكاليف وهي أيضاً عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المكتبات في اتجاه تحقيق أهدافها ، كالأبداع وعدم ازدواجية الجهود، والميزة التنافسية للمكتبات الأكاديمية . ويشير (Stover, 2004) إن تبادل المعرفة بين الأفراد أو الجماعات داخل المؤسسة هي واحدة من أهم جوانب التفاعل البشري .

وذكر (Shanhong, 2000) إن إدارة المعرفة تعد أداة للمكتبات الأكاديمية الفاعلة لاستثمار رأسمالها الفكري من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة ، وتوفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمكتبات ، عبر مساهمتها في تمكين المؤسسة من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح خدمات جديدة.

بالإضافة إلى ما سبق فإنه يمكن أن تسهم إدارة المعرفة في مرونة المكتبات الأكاديمية من خلال دفعها لاعتماد أشكال للتنسيق والتصميم والهيكلية لتكون أكثر مرونة، وتدعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية (Clarke, 2004). و المكتبات الأكاديمية كمنظمة إذا طبقت إدارة المعرفة بداخلها فمن الممكن أن تكون ذات قيمة كبيرة في تعزيز قدرتها للاحتفاظ بالأداء المؤسسي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه، وتحفيز الإبداع والابتكار المتواصل لأفرادها وجماعاتها. ووفقاً لما قال

(Jantz, 2001) إن إدارة المعرفة هي النشاط الذي يمكن بطريقة ما أن يساهم في إعادة استخدام وتدوير المعرفة .

وأضاف (Weiner, 1999) إن إدارة المعرفة لها أهمية بارزة باعتبارها أداة مركزية لاستخدام التكنولوجيا لإضافة قيمة لبيئة معالجة المعلومات وهذا مهم للمكتبات والجامعات . وإدارة المعرفة كعملية ؛ تعني باكتشاف وتكوين و تخزين واستعادة وتوزيع واستخدام المعلومات بالمكتبات الأكاديمية سواء كانت ضمنية أو علنية ، و يمكن أن تسهم إدارة المعرفة في تفعيل وتخزين المعرفة في المكتبات وتوظيفها في تحقيق أهداف المكتبة .

ويذكر (التكريتي، 2004) إن إدارة المعرفة تستخدم الموارد البشرية والبرامجيات والأجزاء المادية في تحسين الأداء الوظيفي من خلال استغلال المهارات والخبرات لدى أفراد المكتبة والعمل الجماعي وجلسات العصف الذهني والبحث عن المعلومات اللازمه لتحقيق أهداف المكتبة وتحقيق الميزه التنافسيه ومن ثم ضمان البقاء والاستمرار في المنافسه . ويذكر أيضاً أن إدارة المعرفة هي الوسيلة والطرق التي من خلالها نستطيع استخراج المعلومات المخزنه سواء في العقل البشري أو الحاسوب وتحويلها ونشرها للمساعدة في اتخاذ القرار .

ومن أبعاد إدارة المعرفة والعوامل الحاسمة في نجاحها : البعد
تكنولوجي Technology Dimension : ويتعلق هذا البعد بكل الطرق والأدوات التكنولوجية والتي تعم جميعها على معالجة مشكلات إدارة المعرفة بصورة تكنولوجية ، ولذلك فإن المنظمة تسعى إلى التميز من خلال إمتلاك البعد التكنولوجي للمعرفة .

ولكن مجرد إنشاء الإنترنت وتوافر التكنولوجيا ليس كافياً ولكن الأفراد هم العامل الأكثر أهمية في تبادل المعلومات ومشاركتها ، وأضاف (Sangjae ،

(2009) إلى أنه مهما كانت جودة التكنولوجيا المختارة ؛ فيجب أن تكون متاحة للجميع ومألوفة للجميع ، وأن يتلقى جميع العاملين التدريب المناسب عليها. و أنه و يجب أن لا تكون متاحة فقط بل يجب أن تكون وظيفية ، بحيث تؤدي المهام التي تم تحديدها ، ويجب أن تكون قابلة للاستخدام وتستخدم بسهولة من قبل الجميع ، ويجب أن تكون مقبولة بحيث يشعر العاملون بأن مهامهم تتم بسهولة عن طريق استخدام التكنولوجيا .

القوى المحفزة للمكتبات الجامعية للتحويل إلى إدارة المعرفة : -

تحول المؤسسات للاهتمام بإدارة المعرفة لم يكن ترفاً فكرياً مجرداً، وإنما جاء استجابة لعدة متطلبات ومؤثرات بيئة داخلية وخارجية، وهي محاولة لإدخال التغيير في اتجاه تحقيق نوع من التكيف مع هذه المتطلبات البيئية، ويمكن أن نلخص هذه المبررات التي شجعت للتحويل في اتجاه إدارة المعرفة في النقاط التالية: (Clarke, 2004)

- 1) تعاظم دور المعرفة في النجاح المؤسسي، لكونها فرصة كبيرة لتخفيض التكلفة ورفع موجودات المؤسسة لتوليد الإيرادات الجديدة.
- 2) العولمة التي جعلت المجتمعات العالمية الآن على تماس مباشر بوسائل سهلة قليلة التكلفة كالفضائيات والإنترنت والتي أسهمت في تسهيل خلق وتبادل التقارير القياسية وتوفير نظم الاتصال عن بعد، وتوفير بنى تحتية أخرى للاتصالات.
- 3) الملموسية القياسية للمعرفة ذاتها، حيث أصبحت غالبية المؤسسات قادرة على تلمس أثر المعرفة في عمليات الأعمال فيها، وقادرة على قياس هذا الأثر بشفافية أكبر.

- (4) إدراك أسواق المال العالمية أن المعلوماتية والمعرفة والتي تمثل أهم موجودات رأس المال الفكري في المؤسسات هي مصدر الميزة التنافسية، وهي أهم من المصادر التقليدية، مثل الأرض ورأس المال والعمل.
- (5) تزايد الإدراك أن القيمة الحقيقية، وبعيدة المدى للمعرفة لا تعتمد بالضرورة على قيمتها في لحظة توليدها.
- (6) الطبيعة الديناميكية للموجودات المعرفية وإمكان تعزيزها المستمر بتطوير معرفة جديدة يجعل من إدارتها عملية معقدة، مما يحتم الدفع في اتجاه تطوير برامج لإدارة المعرفة.
- (7) اختلاف طبيعة المعرفة كثيراً عن البيانات والمعلومات، فضلاً عن اختلاف نظم تفسيرها ونقلها عن نظم تفسير ونقل المعلومات، وبالتالي تختلف القيمة المضافة لها عن القيمة المضافة للمعلومات.
- (8) التغيير الواسع والسريع في أذواق واتجاهات المستخدمين ، والتي جعلت الأنماط الإدارية التقليدية غير ملائمة لمواكبة تلك التغييرات واتساع المجالات التي نجحت إدارة المعرفة في معالجتها، لاسيما في مجال التنافس والإبداع والتجديد والتنوع.

مزايا استخدام الشبكة الداخلية ودورها في دعم إدارة المعرفة:-

تعرف شبكة الانترنت بأنها شبكة داخلية تعتمد على الانترنت وشبكة المعلومات العالمية وتستخدم لتبادل البيانات و المعلومات الخاصة بشركة معينة و لا تسمح هذه الشبكة لاي شخص بالدخول اليها و الوصول الي بياناتها باستثناء العاملين المخلولين من الشركة (halal, 2009) .

الشبكة الداخلية "Intranet" وأثرها في دعم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية د.حنان أحمد فرج

والشبكة الداخلية (الإنترنت) برزت كواحدة من الطرق الأكثر فاعلية اليوم لتبادل المعلومات والمعرفة في المنظمات كما أنها بمثابة الجهاز العصبي للشركات والمؤسسات في دعم العمليات الإدارية ، حيث أنها تسهل وتيسر الاستفادة من المعلومات والمعرفة ، وتسهم كذلك في سرعة وصول المعرفة لمن يحتاجها وسرعة إستخدامها وتطبيقها في العديد من القضايا كحل المشاكل واتخاذ القرارات المناسبة . (halal, 2009).

وهي شبكة تتميز بأنها تعطي مظهرًا منظمًا لقواعد بيانات العملاء ، وملفات الإتصال، ومعلومات المنتجات مما يعني أنها أسهل إستخداما من قبل الموظفين و تساهم في توفير نفقات التشغيل الداخلية ، وإستخدامها لنفس تطبيقات الإنترنت لا يعني بأى حال من الأحوال بأنها مفتوحة لأشخاص خارج نطاق المؤسسة، بل قد تكون مفصولة كليا عن الشبكة العالمية www أو تكون مرتبطة بها ولكن من خلال إضافة مميزات security جدار نارى يطلق عليه firewall يسمح بدخول الأشخاص المصرح بهم ويمنع . إذا فشبكة الإنترنت شبكة مترابطة تستخدم private TCP/IP مملوكة لهيئة أو مؤسسة تستخدم تقنيات الإنترنت المختلفة مثل المتصفحات web browsers وخدمات الويب web servers فى التعامل مع المعلومات وإنجاز مهام العمل داخل المؤسسة (Sridhar, 2009).

ويمكن إستخدام تقنيات تصميم الصفحات الخاصة بالإنترنت لعمل الوثائق والمستندات وخطابات العمل الخاصة بالشركة وتبادلها بين العاملين عن طريق تصفحها من على الخادم الرئيسى لموقع الشركة ومع تطوير تقنية ASP يمكن أيضا تصميم قواعد البيانات الخاصة بالشركة ووضعها على خادم الموقع web server لضمان الوصول إليها من أى مكان داخل أو خارج الشركة مع تحديد الصلاحيات المختلفة للعاملين وتحديد مستويات الحماية والأمن security level، كما

يمكن تبادل البريد الإلكتروني وعمل دليل إلكتروني به كل بيانات الأشخاص الذين يعملون بالمؤسسة وكذلك عمل ميزة المقابلات التليفزيونية video conferences عن بعد بينا لإدارة العليا وموظفيهم وكذلك الدخول للشركة وبياناتها عن بعد من قبل الإدارة العلي (Sridhar, 2009) Remote Access).

ويمكن أن تكون الشبكة الداخلية أداة مفيدة جدا في عملية إدارة المعرفة فهي تسمح بتكامل الاتصالات المتعددة الوسائط ويمكن أن يكون بمثابة منصة لتطبيقات المجاميع والنشر. وتهدف إلى تعزيز التعاون والعمل كمستودع للمعرفة.

ويمكن للشبكة الداخلية أن تكون منبرا لتبادل المعرفة والتفاهم المتبادل وخلق أنماط جديدة من السلوك الاجتماعي والاتصالات ، وإدارة أصول المعرفة بالمؤسسات وتوزيعها عبر الإنترنت لإعطاء المؤسسة الميزة التنافسية . ويسعى كثير من المديرين إلى تنفيذ الإنترنت كحل لتبادل المعرفة ، وتستند رؤيتهم لإدارة المعرفة على عملية تهيئة بيئية لتحسين القدرة على العمل الفعال والتركيز على توليد المعرفة ، والإستفادة من المعرفة الضمنية من العاملين المهرة .

ولعل أهم وظيفة للشبكة الداخلية هي تبادل المعارف والتعاون. الوظائف الرئيسية الداعمة لذلك هي : (Sridhar, 2009)

- النشر: تيسير نشر المعلومات (الصريحة والضمنية)
- البحث: يمكن للشبكة الداخلية دمج وظائف البحث المختلفة، على سبيل المثال من خلال محرك بحث أو باستخدام نظام التصنيف.
- التعامل: يسمح للمستخدم بإجراء المعاملات مع الصفحات الرئيسية على شبكة الإنترنت / الإنترنت.
- التفاعل: التطبيقات التعاونية وغيرها من برامج التجميع، مكتشفون الخبراء، الدلائل، الخ.

الشبكة الداخلية "Intranet" وأثرها في دعم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية د.حنان أحمد فرج

- التسجيل: يمكن استخدامه كوسيلة تخزين لعناصر مثل الإجراءات، وأفضل الممارسات، والأسئلة الشائعة (المعرفة المضمنة والصريحة).
- ويمكن تلخيص المزايا الرئيسية للإنترنت داخل المكتبات الجامعية ما يلي :-
- 1- المعلومات التقليدية تتاح إلكترونياً مما يسهل تبادلها بين العاملين .
- 2- يمكن للعاملين التعلم من بعضهم البعض .
- 3- المرونة :- الإنترنت أداة لقواعد البيانات المخزنة للمنظمة ، وتسمح للعاملين بالوصول إليها من خارج وداخل الشركة .
- 4- تحسن الخدمات : استخدام الإنترنت يحسن من الطريقة التي تقدم بها الخدمات في المؤسسة .
- 5- السرعة :- تمكن من الحصول على المعلومات بسهولة وسرعة .
- 6- سهولة الاستخدام والحصول على المعلومات المنشورة ؛ فمن السهل نشر البحوث الخاصة بوضعها على الإنترنت بحيث يمكن للآخرين الوصول إليها .
- 7- سهولة وسرعة استلام الرسائل : إستخدامها لنفس تطبيقات الإنترنت مثل البريد الإلكتروني يعمل على سهولة وسرعة تسليم الرسائل في الوقت المناسب .
- 8- الدقة : مركزية البيانات والمعلومات المتاحة يساعد على دقة تلك المعلومات والبيانات ، فالمعلومات لا تتغير بتغيير الموظف المسئول عن صياغة الرسائل والخطابات .
- 9- توفير نفقات استخدام الورق : الإنترنت هي بيئة خالية من الورق ، لأنه كلما تقدمنا في استخدام الإنترنت قل استخدام الورق .
- 10- الفاعلية والكفاءة : استخدام الإنترنت يتطلب مراجعة وتقييم الممارسات العملية في المؤسسة ، وهو في حد ذاته قيمة مضافة .

- 11- التوحيد : المعلومات المتداولة في المؤسسة سوف تكون متاحة دائماً على الإنترنت ، ولن تكون عرضة للتغير بين الموظفين .
- 12- التفاعل : فاستخدام تقنيات الانترنت المختلفة مثل المتصفحات وخدمات الويب يمكن للعاملين من إنشاء مجموعات للمناقشة ..وغيرها من خدمات الانترنت مما يعزز عملية استخدام الانترنت .
- 13- التكلفة المنخفضة لتحديث البيانات : الإنترنت تساعد على تحديث البيانات بسهولة وبتكاليف زهيدة .
- 14- سهولة واجهة الاستخدام : تطبيق الإنترنت عادة ما يستخدم واجهة سهلة الاستخدام في التصفح (Point &click) اضغط وانقر ، وهي سهلة الاستخدام بالنسبة للعاملين.
- 15- المركزية : يمكن للعاملين الوصول إلى المعلومات من قاعدة بيانات مركزية في أي وقت وفي أي مكان .
- 16- البساطة في الإنشاء والصيانة : يمكن إنشاء شبكة الإنترنت والحفاظ عليها مع حد أدنى من الخبرة البرمجية وسهولة التحديث ، ولذلك فالإنترنت تشكل أداة دعم للعاملين لسهولة أداء التحديثات على المعلومات

تعزيز دور وفاعلية الشبكة الداخلية في إنشاء وإدارة المعرفة :

- بطبيعة الحال، يجب أن يتم تنفيذ الشبكة الداخلية بما يتماشى مع الاحتياجات والعمليات والأهداف التنظيمية للمؤسسة وبما يتوافق مع تنفيذ نظم إدارة المعرفة. ويشير جاكوب نيلسن (2011) في مقاله المعنون "أفضل عشرة شبكات داخلية داخلية" إلى أن أفضل الشبكات الداخلية نفذت حلول في المجالات التالية: (Jakop, 2011)
- تقاسم المعرفة: ويشمل تقاسم جميع أشكال المعرفة الصريحة والضمنية .

• إدارة الابتكار: من خلال دمج الأدوات التي تدعم تسجيل وإدارة الأفكار الجديدة.

• التعليقات: هذه طريقة سهلة للسماح للمستخدمين بالمساهمة مع رؤيتهم. هذا النوع من الاتصالات يمكن أن يوفر بعض المعرفة الضمنية المحدودة ويمكن أن يشجع على المشاركة.

• التقييمات: وهي طريقة أسرع، للناس للإشارة إلى مصادر جيدة للمعرفة .

• مجموعات مخصصة: من خلال السماح للمستخدمين لتخصيص مجموعات المحتوى، يمكن للمرء أن تجاوز القصور أبدا أن تكون قادرة تماما على التنبؤ احتياجات المعرفة والمعلومات المستخدم.

ويذكر (Jantz, 2001) إن نجاح وفاعلية الإنترنت يتوقف على عدد من

العوامل المساعدة وهي : الهياكل البشرية المرنة القابلة للتطوير والتغيير . إذ يتوجب على المؤسسات إبتكار طرق جديدة للإستفادة من الموارد البشرية بشكل أفضل . نشر ثقافة تبادل المعرفة والتعريف بأهميتها . توافر البنية التحتية الفعالة والتكنولوجيات التي جعلت المؤسسات أكثر اعتماداً على المعرفة . إنشاء قنوات متعددة لتسهيل تبادل المعرفة . التواصل الجيد ودعم الإدارة العليا تطبيق الممارسات التحفيزية للموارد البشرية مثل الجوائز والمكافآت للمبدعين من العاملين وأصحاب الأفكار الجديدة والخلقة . تسهيل نقل وإدارة المعرفة على جميع مستويات المنظمة .

الدور الفعال للإنترنت يختلف تبعاً للنزعات المعرفية التي يجري تطبيقها في المؤسسات ، فتطوير إستراتيجيات إدارة المعرفة يتم من خلال تحويل الإنترنت من أداة للمعلومات إلى أداة للاتصال وتبادل العلوم ودعم التعاون في استخدام المعلومات والمعارف الموجودة لخلق معرفة جديدة . واستخدام الإنترنت كأداة للمعرفة يحتاج للجهات الفاعلة التي تدرك بشكل فعال التعلم وأنماط الإتصال وتغيير الممارسات التنظيمية عبر تنمية المعرفة .

أسباب فشل الشبكة الداخلية :

مجرد إنشاء الإنترنت لن يؤدي بالضرورة إلى مشاركة المعلومات ، فوجود التكنولوجيا والمعلومات ليس كافياً ولكن الأفراد هم العامل الأكثر أهمية في تبادل المعلومات . فغالباً نجاح وفاعلية الإنترنت يتوقف على ما إذا كان الأفراد قادرين على استخدام الأدوات التكنولوجية والمساهمة بمعرفتهم الخاصة أم لا (Jakop, 2011) . لقد وجدت العديد من المؤسسات الشبكة الداخلية مفيدة جداً لتوزيع المعلومات ، ومع ذلك تفتقر العديد من المؤسسات تطبيقات المعلومات المفيدة والتي من الممكن أن تضيف قيمة إلى الأعمال . وأيضاً عدم وجود الأدوات التي تمكن من استخدام التكنولوجيا للوصول إلى المعلومات المنتشرة في بيئة موزعة .

عدم وجود إدارة فعالة عبر الشبكة الداخلية يخلق عدداً من القضايا

والمشاكل منها : (Walsham, 2002)

- انخفاض استخدام وإعادة استخدام المعلومات المخزنة التي تم وضعها على الشبكة الداخلية من قبل الإدارة والعاملين ، مما يؤدي إلى ضعف القيمة الجوهرية للإنترنت .
- قلة تطبيقات إدارة الوثائق والنظم التي تتطلب تثبيت على سطح المكتب PC ، ونشر أنظمة إدارة الوثائق عبر الإنترنت والتي لا يمكن الاستفادة من قدرتها الكاملة على الإنترنت .
- آلية الوصل القائمة على الإنترنت مع عدم القدرة على الاندماج مع تطبيقات الشبكات الداخلية الأخرى . وعدم وجود واجهة مبنية على التصفح ، وذلك باستخدام HTML.

محتوى الإنترنت وأثره على إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية :

محتوى الإنترنت هو المحرك الذي يدفع الإنترنت لتكون أداة جيدة لإدارة المعرفة ؛ ولجعل الإنترنت أداة ذات قيمة للمؤسسات يجب أن تكون محتوياتها حديثة وتدخل في مجال إهتمام المستفيدين . ولكي تكون للإنترنت قيمة حقيقية ينبغي أن تكون محتوياتها ذات صلة باهتمامات العاملين وتحدث باستمرار . ويذكر (Kim, 2009) واحدة من أكبر الأخطاء التي ارتكبت من قبل المؤسسات هو تصميم الموقع حول ما يريده العاملون وليس ما هو مفيد للعاملين.

ويؤكد أنه من أجل إدارة معرفية فعالة يجب الإستفادة من الشبكة الداخلية وما تحويه من معلومات في خزن واسترجاع المعرفة وتشارك البيانات بين العاملين ، ويشير إلى أن محتوى الإنترنت يعتمد إلى حد كبير على احتياجات العاملين داخل المؤسسة ، ومن هنا فمحتوى الإنترنت يختلف من مؤسسة إلى أخرى ، ويذكر إن الإنترنت يجب أن تحتوي على منتدى للمناقشة ، ولوحة للإعلانات حيث تعتبر الإنترنت أداة ممتازة لمشاركة المعلومات (Kim, 2009).

وأضاف (Lynch, 2009) أن محتوى الإنترنت يحتاج إلى أن يدار بعناية بحيث :-

- 1- يحدث باستمرار .
 - 2-يركز على تقاسم أفضل المواد والمعلومات والممارسات داخل المؤسسة وكيفية أدائها . والمعلومات المتوفرة على الإنترنت يجب أن تكون حديثة وسارية المفعول .
- ما ينبغي توافره من معلومات على الشبكة الداخلية للمكتبات . -

قد أشار عدد من المؤلفين إلا أن محتويات الإنترنت ينبغي أن تشمل على

مايلي :- (Clarke, 2004) (Escott ,1998) (Lynch, 2009)

- 1- الأخبار :- جميع المسائل والموضوعات المتعلقة بالعاملين .

- 2- الأدلة :- دليل أرقام الإتصال بالعاملين .
- 3- الميزانية السنوية :- الميزانية السنوية للمؤسسة التي قدمتها المؤسسة الأم .
- 4- تقارير :- تضم الآراء المختلفة حول الأنشطة والإجتماعات ، والحلقات الدراسية .
- 5- الإتفاقيات :- على سبيل المثال بين المؤسسة والعملاء أو الشركاء .
- 6- المحفوظات :- مستودع للمعلومات المخزنة والمنظمة لسهولة استرجاعها .
- 7- السياسات :- مبادئ العمل المعتمدة أو المقترحة من قبل المنظمة .
- 8- نماذج للخطابات والرسائل :- يتم الاحتفاظ بها مركزياً .
- 9- إدارة المعلومات :- يمكن ربط المواد التدريبية والسياسات المتبعة في المؤسسة بتلك الإدارة .
- 10- المجلات الإلكترونية :- يشمل المجالات المتاحة إلكترونياً أو المخزنة في شكل إلكتروني .
- 11- منتدى للمناقشة :- الأدوات التي تسهل الإتصال الفعال عبر الشبكة الداخلية ، والسماح لجميع المستخدمين على المساهمة الخاصة بمعلوماتهم .
- 12- الأشكال :- وتشمل إستمارات طلب العمل - وإستمارات التدريب والدورات التدريبية وحضور المؤتمرات .
- 13- لوحة الإعلانات :- تعتبر مصدر للمعلومات حيث الإشعارات والمعلومات المختصرة
- 14- مجالات الإهتمام :- وتشمل الإقتراحات والتعليقات والتوصيات ، فضلاً عن أى مساهمة يحتاج العاملون لتحميلها إلى الموقع .

فالبنود والمواد المذكورة آنفاً ينبغي توافرها على شبكة الإنترنت لأنها تدعم الإنترنت كأداة لإدارة المعرفة ، علاوة على ذلك يمكن أن تساعد على تقاسم المعرفة . فاستدعاء السجلات المحفوظة والمخزنة في الإنترنت توفروقت وجهد العاملين ؛

الشبكة الداخلية "Intranet" وأثرها في دعم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية د.حنان أحمد فرج

فبدلاً من ترك مكابتهم والبحث عن النماذج والسجلات ، يمكن بسهولة تنزيل تلك النماذج من أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم في مكابتهم . ونضيف أيضاً أن العاملين من خلال الإنترنت قد يجدوا الفرصة لمشاركة إهتماماتهم مع باقي زملائهم .

الجانب الميداني للدراسة :-

ومن أجل تحديد قيمة الإنترنت كأداة لتنفيذ وتدعيم إدارة المعرفة في المكتبات عينة الدراسة يجب تحديد ما هو مفهومهم لإدارة المعرفة ، وما هي آرائهم تجاه قيمة إدارة المعرفة في المكتبات عينة الدراسة

الجدول رقم (2) يعرض تعاريف إدارة المعرفة على النحو المتعارف عليه في المكتبات عينة الدراسة

تعريف إدارة المعرفة	اسم المكتبة
هي عملية جمع المعلومات واستخدامها لتبادلها مع الآخرين داخل المكتبة	مكتبة كليتي الآداب والعلوم
إدارة المعرفة تسهل نقل البيانات بين العاملين ليكونوا قادرين على تبادل واستخدام المعارف بين العاملين داخل المكتبة .	المكتبة المركزية جامعة الملك فيصل
جمع وتخزين واستخدام المعلومات بين العاملين ، لتمكينهم من إتخاذ قرارات فعالة خلال أعمالهم الوظيفية	المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد للبترول

التعاريف التي قدمتها المكتبات الأكاديمية الثلاث تتوافق إلى حد كبير مع ما تم استخلاصه من الإنتاج الفكري المنشور . ومن الواضح أنهم مدركين ماهي إدارة المعرفة وقيمتها بالنسبة للمكتبات الأكاديمية .

الجدول رقم(3) يوضح قيمة إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين بالمكتبات
عينة الدراسة

اسم المكتبة	قيمة إدارة المعرفة
مكتبة كليتي الآداب والعلوم	إدارة المعرفة تحول المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة واضحة وتجعل من السهل مشاركتها داخل المكتبة
المكتبة المركزية جامعة الملك فيصل	إدارة المعرفة توفر فرصة لأمناء المكتبات لإدارة ومشاركة المعلومات الإدارية للمكتبة .
المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد للبترول	إدارة المعرفة تشجع تقاسم المعارف داخل المكتبة وتساعد على تحسين أداء الموظفين .

من الجدول السابق يتضح لنا أن المكتبات الأكاديمية الثلاث على علم تام بماهية إدارة المعرفة ، فضلاً عن معرفتهم بقيمة إدارة المعرفة في مشاركة واستخدام المعلومات ، وقد ثبت ذلك من خلال تعريفاتهم التي وردت في الجدول رقم (2) ، وتحديدهم لقيمة إدارة المعرفة وفائدتها على النحو المشار إليه في الجدول رقم (3) .

ملخص فوائد الإنترنت في تطبيق إدارة المعرفة داخل المكتبات المدروسة :-

- مما سبق يتضح لنا أن الإنترنت إذا ما استخدمت على النحو الأمثل ، لديها القدرة على أن تكون أداة جيدة لإدارة المعرفة لتسهيل الإتصالات ومشاركة المعلومات داخل المؤسسات مثل المكتبات الأكاديمية .

الشبكة الداخلية "Intranet" وأثرها في دعم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية د.حنان أحمد فرج

- الإنترنت وسيلة تتيح عملية التواصل وتبادل المعلومات بين مجموعات العمل بالإضافة إلى تحديد المهام وإدارة المشاريع المعقدة ، وهذا يجعل العاملين أكثر استنارة ، وتمكنهم من إتخاذ قرارات أفضل وأسرع فيما يتعلق بالأداء .
- الإنترنت خطوة رئيسية في التحول نحو المكتبة الرقمية ، فالعاملين يمكنهم الوصول إلى ونقل المعلومات رقمياً بدلاً من الورقية التقليدية والتي مازالت عملية بطيئة ومكلفة للحفاظ عليها .
- أسهمت الإنترنت في تعزيز إمكانية السيطرة على المعرفة الموجودة والتي جعلت منها عملية سهلة وذات تكلفة أقل ومتيسرة.
- أسهمت الإنترنت في تهيئة بيئة ملائمة، وتساند تفاعل الموارد البشرية لتوليد معرفة جديدة.
- أسهمت الإنترنت في تمييط وتسهيل وتسريع وتبسيط كل عمليات إدارة المعرفة من توليد وتحليل وخرن ومشاركة ونقل وتطبيق واسترجاع البحث.
- سهلت الإنترنت من وسائل الاتصال وعملت على تكوين ورش عمل مشتركة، تحتاجها الجماعات المتفاعلة في مناطق جغرافية مختلفة .

الجدول رقم (4) أهمية الإنترنت في المكتبات عينة الدراسة

اسم المكتبة	أهمية الإنترنت في المكتبات عينة الدراسة
مكتبة كليتي الآداب والعلوم	الإنترنت قيمة جيدة ، لأنها سهلت عملية الإتصال بين العاملين داخل المكتبة ، وخفضت من استهلاك الورق .
المكتبة المركزية جامعة الملك فيصل	الإنترنت مستودع للمعرفة الصريحة في المكتبة ، متاحة عبر الإنترنت ، تستخدم من قبل كافة العاملين .
المكتبة المركزية لجامعة	الإنترنت تشجع على مشاركة الموارد داخل المكتبات مما ساعد

يتضح لنا مما سبق أن المكتبات الثلاث أدركت أن الإنترنت يمكن أن تكون أداة قيمة لإدارة المعرفة . وأدركوا أنها بمثابة ذاكرة تنظيمية للمكتبات ومستودع للمعرفة الصريحة والضمنية للعاملين ، تساعد على توحيد وتنظيم المعلومات المتداولة داخل المكتبات ، وتستخدم من قبل كافة العاملين عن طريق إتاحتها على موقع المكتبة .

ثالثاً: محتوى الإنترنت :-

محتوى الإنترنت الشبكة الداخلية لها تأثير مباشر وفعال في تطبيق إدارة معرفية وتنظيمية داعمة للمكتبات الجامعية ، وقد سبق في موضع متقدم من الدراسة تقديم عدد من العناصر التي أوصى عدد من الباحثين على ضرورة توافرها داخل الشبكة الداخلية للمؤسسات لدعم ومساندة تطبيق إدارة المعرفة :

قد أشار عدد من المؤلفين إلا أن محتويات الإنترنت ينبغي أن تشمل على

مايلي :-

الأخبار - الأدلة - الميزانية السنوية - تقارير - الإتفاقيات - المحفوظات - السياسات - نماذج للخطابات والرسائل - إدارة المعلومات - المجالات الإلكترونية - منتدى للمناقشة - الأشكال - لوحة الإعلانات - مجالات الإهتمام .

فالبنود والمواد المذكورة آنفاً ينبغي توافرها على شبكة الإنترنت لأنها تدعم الإنترنت كأداة لإدارة المعرفة ، علاوة على ذلك يمكن أن تساعد على تقاسم المعرفة . فاستدعاء السجلات المحفوظة والمخزنة في الإنترنت توفروقت وجهد العاملين ؛ فبدلاً من ترك مكابتهم والبحث عن النماذج والسجلات ، يمكن بسهولة تنزيل تلك

الشبكة الداخلية "Intranet" وأثرها في دعم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية د.حنان أحمد فرج

النماذج من أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم في مكاتبهم . ونضيف أيضاً أن العاملين من خلال الإنترنت قد وجدوا الفرصة لمشاركة إهتماماتهم مع باقي زملائهم .

وسوف نأخذ العناصر و الإعتبارات التي سبق ذكرها في موضع متقدم من البحث والمتعلقة بالمواد التي يجب توافرها في الإنترنت لمقارنة محتويات الإنترنت في المكتبات عينة الدراسة :

- أ. مقارنة محتويات الشبكات الداخلية للمكتبات عينة الدراسة مع العناصر التي تم تحديدها سابقاً في الإنتاج الفكري .
- ب. مامدى صلة محتويات الشبكة الداخلية بالمستخدمين .
- ج. كيف يحدث محتوى الشبكة الداخلية .

الجدول رقم (3)

يقارن محتوى الإنترنت في المكتبات عينة الدراسة

اسم المكتبة			المحتويات	الترقيم
المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد للبترول والمعادن	المكتبة المركزية لجامعة الملك فيصل	مكتبة كلي الآداب والعلوم المركزية		
-	✓	-	أخبار الموظفين	1
✓	✓	-	الأدلة	2
-	-	-	الميزانية	3
-	-	-	التقارير	4
-	-	-	الإنشاقات	5

6	الأرشيف	✓	-	-
7	السياسات	-	-	✓
8	نماذج من الخطابات والرسائل	✓	✓	✓
9	معلومات إدارية	✓	✓	✓
10	مواد تدريبية	✓	✓	✓
11	الدوريات الإلكترونية	✓	✓	✓
12	الأشكال والنماذج	-	✓	✓
13	المنتديات	-	✓	-
14	مجالات الاهتمام	-	✓	✓
15	لوحة الإعلانات	-	✓	✓

على الرغم من أن جميع المكتبات الثلاثة ذكروا أنهم راضين عن محتوى الإنترنت الخاصة بهم ، ولكن يتضح لنا من الجدول السابق أن محتوى الانترنت في المكتبات الثلاث متوسط . فالمكتبة المركزية لجامعة الملك فيصل هي أكثر المكتبات التي يتوافر فيها المصادر سابقة الذكر ؛ حيث يتوافر فيها عشر مصادر ، بينما تقع في الترتيب الثاني المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد للبترول بتوافر ثمانية مصادر ، بينما في الترتيب الأخير مكتبة كلية الآداب والعلوم جامعة الدمام بخمسة مصادر فقط ؛ وربما يرجع ذلك لحدثة المكتبة .

وبعيداً عن العناصر المتوفرة في المكتبات الثلاثة ، فمحتوى الإنترنت في المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد شملت عدد من البنود ذات قيمة لمحتوى الانترنت لاتخاذ قرارات فعالة كالمعلومات الادارية ، وبعض من السياسات المتبعة بالمكتبة كسياسة الاستبعاد ، وسياسة الاعارة بين المكتبات ، وسياسة التوريد ،

الشبكة الداخلية "Intranet" وأثرها في دعم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية د.حنان أحمد فرج

وسياسة الاعارة .، وأسماء وعناوين العاملين بالمكتبة على الرغم من الإنترنت في المكتبات عينة الدراسة لاتغطي كافة المعلومات المطلوبة كما هو مذكور سابقاً ، إلا أن المعلومات الإضافية المتوفرة على الإنترنت فريدة من نوعها شملت كافة أنشطة المكتبات . أنظر الجدول الرابع

الجدول رقم (4) المعلومات الإضافية المتاحة عبر الإنترنت في المكتبات عينة الدراسة

اسم المكتبة			المعلومات الإضافية
المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد للبترول والمعادن	المكتبة المركزية لجامعة الملك فيصل	مكتبة كلي الآداب والعلوم المركزية	روابط لبعض قواعد البيانات
✓	✓	✓	معلومات حول المشاريع
-	✓	-	الكتيبات
✓	✓	-	إجراءات أداء مهام معينة
✓	✓	✓	معلومات عن خدمات المكتبة
✓	✓	✓	إعلانات المؤتمرات
✓	-	-	معلومات عن الاجتماعات
-	✓	-	مواقع اتاحة المصادر المجانية

✓	-	-	الأسئلة المتداولة والإجابات الممكن
✓	-	-	روابط لبعض المخطوطات
✓	✓	✓	روابك لقواعد البيانات
✓	✓	✓	روابط الفهرس العام المباشر للمكتبة
-	✓	-	النشرات الالكترونية
-	✓	-	المواقع الشخصية والمدونات ذات الصلة
-	✓	-	مواقع لعروض الكتب
✓	✓	-	معلومات تكنولوجيا المعلومات
✓	-	-	أسماء وعاوين البريد الإلكتروني
✓	✓	-	روابط لبعض مواقع المكتبات
✓	✓	-	الإعلانات عن الكتب الجديدة
✓	✓	✓	مواقع آتاحة المصادر المجانية
✓	-	-	السياسات المتعلقة بالمكتبة

الجدول السابق يوضح المعلومات الإضافية التي تقدمها المكتبات عينة الدراسة وتلك صور توضح بعض المعلومات المتاحة على الشبكات الداخلية للمكتبات الثلاث عينة الدراسة .

الشكل رقم (2) نموذج طلب اشتراك في نادي القراء

نموذج طلب اشتراك في نادي القراء

البيانات الشخصية	
<input type="text"/>	الاسم *
<input type="text"/>	الكلية *
<input type="text"/>	رقم الجوال *
<input type="text"/>	البريد الإلكتروني *
<input type="button" value="إرسال"/>	
(*) : حقول مطلوب ادخالها	

الشبكة الداخلية "Intranet" وأثرها في دعم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية د.حنان أحمد فرج

الشكل رقم (4) بعض المواقع المجاني التي توفرها المكتبات على الإنترنت



الشكل رقم (5) استمارة ترشيح للدورات التدريبية

استمارة ترشيح للبرامج التدريبية

الاسم	اللقب	الدرجة	الكلية
الاسم (الاسم):			
رقم التسجيل المدني (إضافة الأصفار):			
أخر يوم عمل:			
البريد الإلكتروني:			
رقم الجوال:			

الترشيح / البرامج	البرامج	الترشيح	الترشيح
1.	اسم البرنامج	الترشيح	الترشيح
2.			
3.			
4.			
5.			

يقدم للموظف الترشيح على برامج حد أقصى (24) يوماً تدريبياً في السنة وبما لا يتجاوز حد أيام البرنامج في ضمن الترخيص الواحد عن (12) يوماً تدريبياً.

جهة المقدم	المنطقة	المنطقة	المنطقة
مسمى الوظيفة التي ترشيحها فيها:			
الترشيح الانتماء بالوظيفة الحكومية (الترشيح ضمن في قسوة):			

الترشيح	الترشيح	الترشيح	الترشيح
اسم الوظيفة:	الترشيح:	الترشيح:	الترشيح:
الاسم:	الترشيح:	الترشيح:	الترشيح:

أ- عدد المستخدمين للإنترنت من العاملين :-

وفقاً لعدد مستخدمي الإنترنت من العاملين داخل المكتبات ، فإن العاملين في المكتبة مكتبة كلي الآداب والعلوم المركزية يستخدموا الموقع بشكل متكرر ، أما في المكتبة . المكتبة المركزية لجامعة الملك فيصل و المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد للبترول والمعادن فنادرًا ما يستخدموا موقع الشبكة الداخلية للمكتبة ، حتى لو كانوا على علم بوجودها .

ويرجع ذلك إلى الإدارة العليا في مكتبة كليتي الآداب والعلوم المركزية تقرض على العاملين استخدام تلك النماذج والسجلات والإعتماد عليها بشكل مباشر ، بخلاف إدارة كل من مكتبتي جامعة الملك فهد للبترول وجامعة الملك فيصل ليس هناك إلزام من الإدارة للعاملين باستخدام تلك النماذج .

ب- تحديث محتوى الإنترنت في المكتبت عينة الدراسة :-

من الدراسة الميدانية اتضح أن محتوى الإنترنت في المكتبات لا يحدث إلا على فترات طويلة نسبياً فأخر تحديث للمحتويات للمحتويات كان منذ ستة أشهر في مكتبة جامعة الملك فيصل . ومن الملاحظ أن المصدر الأكثر تحديثاً هو الخاص بالاعلانات ويطبق في المكتبات الثلاث .

ومن خلال تقييم محتوى الانترنت ، وتواتر عملية تحديث المعلومات، وعدد مرات زيارة الموقع فيمكن القول إن فاعلية الإنترنت كأداة من أدوات إدارة المعرفة في المكتبات عينة الدراسة تتم بشكل معقول .

والحقيقة التي تشير إلى أن كثرة التردد على الإنترنت يؤكد على حقيقة أن المحتوى ذات صلة بالإحتياجات الأساسية للعاملين ، فمحدودية محتوى الإنترنت وضعف تحديث البيانات في المكتبات عينة الدراسة تشير إلى أن محتويات

الشبكة الداخلية "Intranet" وأثرها في دعم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية د.حنان أحمد فرج

تلك المكتبات لم يكن ذات صلة باهتمامات العاملين الذين من المفروض أن يستخدمونها . ونستنتج من ذلك أن المكتبات لم تدرك بعد أهمية الإنترنت كأداة لإدارة المعرفة .

أغراض استخدام الإنترنت داخل المكتبات الأكاديمية :-

يمكن استخدام الإنترنت لأغراض كثيرة وبطرق عديدة اعتماداً على نوع المكتبة (Mears,1999) (1) ويذكر نير أن المكتبات يمكن أن تستخدم الإنترنت للأغراض التالية:

- 1- دعم الاتصالات والمعلومات الداخلية لاستخدامها من قبل مجتمع المكتبة .
- 2- تستخدم الإنترنت في العديد من المكتبات على مستوى العالم لتحسين الاتصالات ونشر المعلومات .

والإنترنت الجيدة يجب أن تكون تفاعلية ، هذا يعني قدرة العاملين داخل المكتبة على إضافة معلوماتهم على الإنترنت من أي رابط على الشبكة . وكما هو مبين في الجدول رقم (3) الذي يوضح استخدام المكتبات للإنترنت ، فإن أغراض العاملين في استخدامهم لها اختلفت من مكتبة لأخرى .

أغراض استخدام الانترنت في المكتبات عينة الدراسة -

العاملون في المكتبات الثلاث يستخدمون الإنترنت للأغراض التالية :-

المكتبة 1:- مكتبة كليتي العلوم والآداب

- 1) الحصول على معلومات حول نفس المكتبات في التخصص .
- 2) الوصول إلى قواعد البيانات المتاحة عبر شبكة الانترنت .
- 3) التعرف على آخر الأخبار المتعلقة بلعاملين .

المكتب 2 :- المكتبة المركزية لجامعة الملك فيصل

- 1) الحصول على معلومات يومية مثل إجراءات حول كيفية تنفيذ مهام على سبيل المثال كيفية تسجيل الطالبات
- 2) تحميل بعض الاستمارات المرتبطة بالعمل والمخزنة في الشبكة الداخلية .
- 3) توضيح بعض السياسات المتعلقة بالمكتبة مثل سياسة التزويد ، وسياسة الاعارة ... الخ
- 4) الحصول على كلمات السر لقواعد البيانات .

المكتبة 3 :- المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد للبترول

كان غرض الموظفين الوحيد هو استخدامها للوصول إلى قواعد البيانات والدوريات الالكترونية والحصول على السياسات المختلفة التي تتبعها المكتبة .

ومما سبق يتضح لنا ان استخدام الانترنت في المكتبات الثلاث مقارنة بمحتوياتها أن هناك العديد من مجالات لتحسين المحتوى ولإرتفاع بمستوى الاستخدام ، ولتعدد الأغراض التي من الممكن أن تستخدم الانترنت من أجلها لتكون أكثر فاعلية للعاملين داخل تلك المكتبات .

وتقترح الدراس الاستفادة من المزايا التي يمكن أن تقدمها الإنترنت والاهتمام بزيادة بالمحتوى وتنوعه بما يتناسب واحتياجات العاملين .

الإهتمام بالإنترنت في المكتبات الأكاديمية والتي من الممكن تطويرها واستخدامها كأداة لإدارة المعرفة وتقاسم المعلومات في المكتبات الثلاث .

■ مما سبق يتضح لنا أن استخدام الإنترنت في المكتبات الثلاث ، بالإضافة إلى أنواع المعلومات والمواد المتوفرة على هذه الشبكات الداخلية ،

الشبكة الداخلية "Intranet" وأثرها في دعم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية د.حنان أحمد فرج

هذه الأسباب تحد من استخدام الشبكات الداخلية وبالتالي يمكن زيادة محتوى الإنترنت تمشياً مع العناصر التي سبق ذكرها في الإنتاج الفكري الذي تم استعراضه .

■ كانت الشبكات الداخلية في المكتبات الثلاث في متناول العاملين عن طريق أجهزة الحاسب المرتبطة بالشبكة ، ومع ذلك لم يسمح لجميع العاملين بإضافة المعلومات إلى الإنترنت . فالموظفون المسئولون عن الشبكات الداخلية للأشخاص فقط هم المخول لهم إضافة أو إزالة المعلومات ، وانعكس هذا بشكل سلبي للغاية على تنفيذ منتديات النقاش ولوحة الإعلانات وكذلك نشر المعلومات بين العاملين بالمكتبات .

النتائج :-

- إدارة المعرفة وتقاسم الموارد يمكن أن يساعد المكتبات على تحسين الخدمات ، والحفاظ على ثقافة التعلم .
- الإنترنت برزت كواحدة من الطرق الأكثر فاعلية في تبادل المعلومات والمعرفة في المؤسسات .
- الإنترنت كأداة لإدارة المعرفة توفر للعاملين أن يكونوا أكثر وعياً وقادرين على تقديم أفضل وأسرع القرارات .
- من الواضح أنه ليس هناك وعي قوي بأهمية الإنترنت كأداة لإدارة المعرفة في المكتبات عينة الدراسة .
- محتوى الإنترنت يختلف من مكتبة لأخرى .
- لاستفيد المكتبات من الإمكانيات الكاملة للإنترنت .

- لا يحدث محتوى الإنترنت بصفة مستمرة ولا يرتبط باحتياجات العاملين بالمكتبات .
- مقارنة محتوى الإنترنت في المكتبات عينة الدراسة بما تم استخلاصه من الانتاج الفكري ؛ كشف أن هناك ضعف واضح في المحتوى .
- لم يسمح بجميع العاملين بإضافة المعلومات إلى الإنترنت ؛ فالموظفون المسئولون عن الشبكات الداخلية للأشخاص فقط هم المخول لهم إضافة أو إزالة المعلومات ، وانعكس هذا بشكل سلبي للغاية على محتويات الإنترنت .

التوصيات : -

- تحسين محتوى الإنترنت في المكتبات عينة الدراسة بما يتوافق واحتياجات المستفيدين .
- رفع الوعي بقيمة الإنترنت ومدى الاستفادة منها كأداة لإدارة المعرفة بين العاملين ، وتحفيز العاملين داخل المكتبات على استخدام المصادر المتوفرة بداخلها .
- يجب أن تكون هناك مراجعة مستمرة لتحديث المحتوى.
- توفير الإعتمادات المالية اللازمة لتطوير شبكة الإنترنت داخل المكتبات .
- إلزام العاملين على استخدام المصادر المتاحة داخل تلك الشبكات ، مع دعم العاملين المستخدمين للشبكة ببعض الحوافز المالية .
- تطوير الإنترنت في المكتبات باعتبارها أداة قيم إدارة المعرفة .

- تغيير ثقافة أمناء المكتبات نحو أهمية إدارة المعرفة كوسيلة لتدعيم تبادل المعرفة ، ويجب إدراك أن تطوير هذا التغيير من مسئولية الإدارة العليا للمكتبة .
- تدريب العاملين داخل المكتبات على استخدام التكنولوجيا وإدارة المعرفة .
- إنشاء قاعدة بيانات متاحة على الانترنت تعمل على تخزين وتبادل المعرفة بين العاملين بالمكتبة ، وتعتبر جزء من ذاكرة المكتبة التنظيمية ، بهدف توثيق وتبادل المعارف والخبرات الرسمية وغير الرسمية بالمكتبة .

المراجع :

1. Brakel, P. (2003). Information portals: a strategy for importing external content. *The Electronic Library*, 21(6), pp. 591-600.
2. Clarke, R. (2004). Knowledge management in the main library : the University of the West Indies. *Information Development*, 20(1), 30-34.
3. Escott, J. (May1998). Organizational knowledge and the Intranet. *Decision Support Systems*, 23(1), pp. 3-17.
4. halal, W. (2009). *The new management corpor communication : from Interpersonal contacts to external affairs*. Berrette , Koehler.
5. Jakob, N. (2011). *10 Best Intranets of 2011*. Retrieved from <https://www.nngroup.com>
6. Jantz, R. (2001). Knowledge management in academic libraries: Special tools and processes to support information professionals. *Reference Services Review*, 29(1).

7. Kim, S. L. (January 2009). Factors affecting the usage of intranet: A confirmatory study. *Computers in Human Behavior*, 25(1), pp. 191-201.
8. Lynch, G. (2009). Intranets: Just another bandwagon? *Industrial Management & Data Systems*, 97(4), 150-152.
9. Sangjae Lee , Byung Gon. (January 2009). Factors affecting the usage of intranet: A confirmatory study. *Computers in Human Behavior*, 25(1), pp. 191-201.
10. Shanhong, T. (2000). Knowledge management in ibraries in the 21st century. *Paper presented at 66th IFLA Council and General Conference*, (pp. 1- 36). Jerusalem, Israel.
11. Sridhar, S. (2009). . Decision support using the intranet. *Decision Support Systems*, 23, pp. 19-28.
12. Stover, M. (2004). Making tacit knowledge explicit: The ready reference database as codified knowledge. *Reference Services Review*, 32(2), pp. 164-173.
13. Walsham, G. (2002). What can knowledge management systems deliver? *Management Communications Quarterly*, 16(2), 267-273.
14. Walter Skoka , Caroline Kalmanovitchb. (July 2002). Evaluating the role and effectiveness of an intranet in facilitating knowledge management: a case study at Surrey County Council. *Information & Management*, 42(5), pp. 731-744.
15. Weiner, S. (-.9. (1999). The university intranet. *The university intranet*, 22(2), 66-9.

16. التكريتي، س. غ. (2004). *نظم مساندة القرارات*. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

17. الصباغ، ع. ع. (2000). *علم المعلومات*. عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع.

الشبكة الداخلية "Intranet" وأثرها في دعم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية د.حنان أحمد فرج

18. الضويحي، ف. ب. (سبتمبر 2009). إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات : النظرية والتطبيق. (20) *Cybrarians Journal*.

19. برنامج الأمم المتحدة .المكتب الإقليمي للدول العربية .مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم .(2015). مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مؤشّر المعرفة العربي .(pp. 1-242) , دبي ، الإمارات العربية.
