

Amalan Pengurusan Pengetahuan di Perpustakaan: Kajian di Perpustakaan Imam Al-Syafie, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS)

Marziana Abdul Majid & Mokmin Basri (PhD)

Fakulti Sains & Teknologi Maklumat
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
marziana@kuis.edu.my, mokmin@kuis.edu.my

ABSTRAK

Perubahan dan peningkatan pengetahuan serta maklumat memberi impak kepada sesebuah organisasi termasuklah perpustakaan. Perpustakaan merupakan lambang keagungan sesebuah universiti. Maka, ia memerlukan pengurusan pengetahuan yang berkesan agar dapat menjamin kestabilan dan kewujudan universiti tersebut. Fungsi asas sesebuah perpustakaan adalah untuk mengumpul, memproses, mengagih, menyimpan dan mempraktikkan maklumat yang diperolehi dalam memberi perkhidmatan kepada komuniti perpustakaan. Kejayaan sesebuah perpustakaan adalah bergantung kepada keupayaan kakitangan sesebuah perpustakaan mempraktikkan maklumat dan pengetahuan yang dimiliki dalam menyediakan keperluan kepada komuniti akademik. Justeru, kakitangan perpustakaan perlu menyemak semula fungsi dan menambah baik tugas serta tanggungjawab mereka untuk menyumbang secara berkesan bagi memenuhi keperluan yang semakin besar dalam kalangan komuniti akademik. Pengurusan pengetahuan adalah suatu yang praktikal untuk dilaksanakan dalam membantu penambahbaikan perkhidmatan perpustakaan dalam era pengetahuan kini. Kajian ini menunjukkan peratus amalan pengurusan pengetahuan diadaptasikan dalam kalangan kakitangan Perpustakaan Imam Al-Syafi'i Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Kajian kuantitatif ini menggunakan metodologi soalan kaji selidik ke atas kakitangan perpustakaan dan dianalisa melalui perisian SPSS 21.

Kata Kunci: pengurusan pengetahuan, pengetahuan, maklumat, pengurusan maklumat, perpustakaan

1.0 Pengenalan

Pengetahuan merupakan satu kerangka yang mengandungi pengalaman, nilai, data dan kepakaran yang menghasilkan maklumat dan pengalaman yang baru (Davenport & Prusak, 2005, Ponsignon et al., 2015). Pengetahuan bermula dari minda manusia dan digunakan dalam komunikasi, proses dan aktiviti ke arah matlamat organisasi. Pengetahuan yang dimiliki kebiasaannya dikongsi bersama rakan sekerja yang lain. Perkongsian ini boleh dibuat dalam pelbagai format dokumentasi seperti teks, video, audio dan sebagainya (Ponsignon et al., 2015).

Di dalam sebuah organisasi, pengetahuan merupakan aset penting selain aset material yang lain. Maka, pengetahuan perlu diuruskan dengan baik agar ia dapat memberi manfaat kepada organisasi khususnya dalam mencapai matlamat organisasi tersebut. Pengetahuan

yang diuruskan dengan baik juga dapat meningkatkan kualiti produk dan perkhidmatan, meningkatkan kepakaran dan kemahiran pekerja, memperbanyakkan pakar dalaman dan luaran serta meningkatkan inovasi dan pembelajaran (Ponsignon et al., 2015). Pengurusan pengetahuan melibatkan manusia, teknologi dan proses (S.Patil, 2010).

Di setiap universiti, perpustakaan merupakan pusat pengetahuan yang diagongkan. kerana ia merupakan lambang kemajuan ilmu yang dimiliki oleh sesebuah universiti. Para sarjana dapat menjana dan mengembangkan pengetahuan serta kepakaran mereka kerana di sinilah banyak pengetahuan dari pelbagai sumber boleh diperolehi. Maka, perpustakaan perlu menerajui pengurusan pengetahuan dan ini merupakan kunci utama dalam perkhidmatan mereka. Bagi tujuan ini. Perpustakaan perlu memperbanyakkan sumber digital dan elektronik di samping penggunaan bahan bercetak seperti Online Public Access Catalogue (OPAC). Selain itu, pendekatan lain yang boleh diberi perhatian adalah seperti *data mining*, *text mining*, pengurusan kandungan, agen carian, pencarian menggunakan bahasa tabii, konsep *yellow pages* dan sebagainya (S.Patil, 2010).

Sumbangan pengurusan pengetahuan ini kepada Perpustakaan dapat dilihat sekiranya Perpustakaan menggunakan aplikasi pengurusan pengetahuan dan mewujudkan persekitaran saling berkongsi maklumat antara satu sama lain (B.Asogwa, 2012). Justeru, kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti aktiviti pengurusan pengetahuan yang dilaksanakan di Perpustakaan Imam Al-Syafie, KUIS. Menurut para ilmuwan, sesebuah organisasi berasaskan pengetahuan terbahagi kepada dua kategori iaitu pengetahuan *tacit* dan pengetahuan *explicit*. Pengetahuan *tacit* adalah berdasarkan pengalaman seseorang terhadap sesuatu. Manakala pengetahuan *explicit* merupakan pengetahuan yang diperolehi dari sumber bercetak.

Metodologi yang digunakan untuk kajian ini adalah melalui edaran soalan kaji selidik ke atas kakitangan perpustakaan yang berjumlah 18 orang. Namun, hanya 12 orang sahaja (responden) yang memberi maklumbalas. Soalan kaji selidik tersebut menggunakan skala Likert dan dianalisa oleh perisian SPSS 21.

2.0 Perpustakaan Imam Al-Syafie, KUIS

Perpustakaan merupakan mercu ilmu sesebuah universiti. Pada Julai 1995, Perpustakaan KUIS telah dtubuhkan. Perpustakaan KUIS pada ketika itu hanyalah sebuah perpustakaan mini namun dari semasa ke semasa ia dinaik taraf sehingga boleh memuatkan 400 pengguna dalam satu masa. Perpustakaan KUIS terdiri dari dua aras yang mengandungi pelbagai bahan bacaan dan sumber rujukan terletak di Bangunan Teknologi Maklumat berhampiran Masjid Al-Azhar, KUIS. Pengurusan operasi di Perpustakaan ini dipertingkatkan dengan menggunakan sistem yang dikenali sebagai 'Sistem Virtua'. Visi Perpustakaan ini adalah untuk menjadi perpustakaan akademik bersifat Islami yang terunggul di peringkat global. Manakala misinya adalah untuk mengumpul, memproses dan menyebarkan maklumat yang terkini seiring dengan perkembangan teknologi kepada semua pengguna KUIS bagi membantu proses pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan yang unggul.

Kini, Perpustakaan KUIS dikenali dengan nama Perpustakaan Imam Al-Syafie bersempena nama tokoh Islam yang sangat sinonim dengan bidang ilmu. Perpustakaan ini mempunyai tiga bahagian dan 9 seksyen di bawahnya iaitu Bahagian Pengurusan Sumber Maklumat, Bahagian Perkhidmatan Pengguna, dan Bahagian Pengurusan Sistem Maklumat dan Multimedia.

3.0 Hasil Kajian

3.1 Latar Belakang Responden

Perpustakaan Imam Al-Syafie mempunyai 18 orang kakitangan dari pelbagai seksyen. Namun, hanya 12 orang responden sahaja yang memberi maklumbalas terhadap borang kaji selidik yang telah diedarkan (Rujuk Jadual 1).

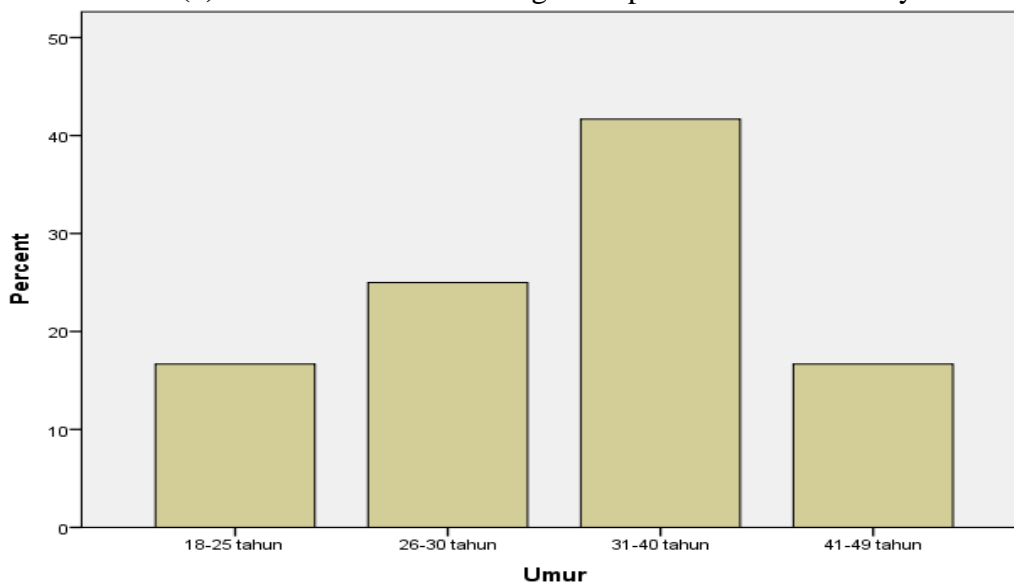
JADUAL (1). Taburan Kakitangan Mengikut Bahagian.

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Pejabat Ketua Pustakawan | 1 | 8.3 | 8.3 | 8.3 |
| Peng. Sumber Maklumat | 7 | 58.3 | 58.3 | 66.7 |
| Valid Peng.Sistem Maklumat | 1 | 8.3 | 8.3 | 75.0 |
| Perkhidmatan Pengguna | 3 | 25.0 | 25.0 | 100.0 |
| Total | 12 | 100.0 | 100.0 | |

Berdasarkan Jadual 1, sebahagian besar kakitangan iaitu sebanyak 58.3% adalah di Bahagian Pengurusan Sumber Maklumat. Manakala Bahagian Perkhidmatan Pengguna (25%) dan Bahagian Pengurusan Sistem Maklumat dan Multimedia (8.3%). Pejabat Ketua Pustakawan juga sebanyak 8.3%.

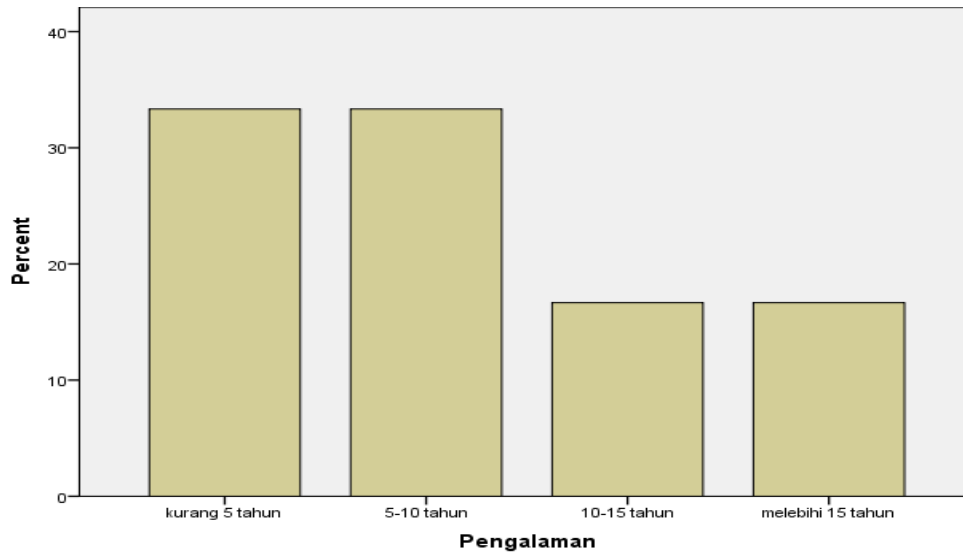
Majoriti besar kakitangan adalah berumur lingkungan 31-40 tahun (41.7%). Manakala, lingkungan umur 26-30 tahun (25%), lingkungan umur 18-25 tahun dan lingkungan umur 41-49 tahun masing-masing mempunyai 16.7% sahaja.

RAJAH (1). Taburan Umur Kakitangan Perpustakaan Imam A-Syafie

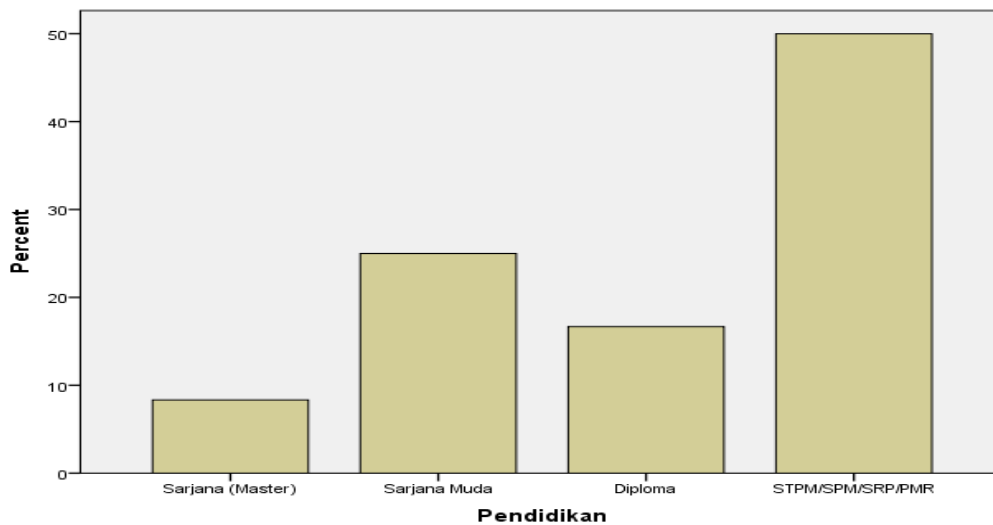


Kebanyakan kakitangan di Perpustakaan Imam Al-Syafie mempunyai pengalaman sekitar 1-10 tahun (Rujuk Rajah 2). Sebanyak 33.3% berpengalaman kurang dari lima tahun dan 33.3% pula berpengalaman antara 1-5 tahun dalam perkhidmatan di perpustakaan termasuklah di perpustakaan luar KUIS. Manakala 16.7% berpengalaman sekitar 10-15 tahun dan 16.7% pula berpengalaman melebihi 15 tahun dalam perkhidmatan di perpustakaan.

RAJAH (2). Pengalaman Bertugas di Perpustakaan.



RAJAH (3). Latar Belakang Pendidikan Kakitangan Perpustakaan Imam Al-Syafie.



Dari sudut latar belakang pendidikan (Rujuk Rajah 3), majoriti (50%) kakitangan Perpustakaan Imam Al-Syafie berkelulusan STPM/SPM/SRP/PMR. Manakala selebihnya 25% berkelulusan Ijazah Sarjana Muda, 16.7% berkelulusan Diploma dan hanya 8% berkelulusan Ijazah Sarjana (*Master*).

3.2 Kefahaman Pengurusan Pengetahuan (*Knowledge Management*) dan Pengurusan Maklumat (*Information Management*)

Bagi menjelaskan perbezaan di antara Pengurusan Pengetahuan dan Pengurusan Maklumat, ia perlu melihat semula kepada definisi pengetahuan dan maklumat. Maklumat adalah data yang telah diproses dan diuruskan (Terra & Angeloni, 2003).

Manakala pengetahuan merujuk kepada ilmu yang dimiliki oleh seseorang berdasarkan pengalaman, inovasi, idea, dan ianya adalah asset yang tidak dapat disentuh tetapi dapat dilihat hasilnya. (Terra & Angeloni, 2003),(Hunt, 2003).

Jadual (2) menunjukkan sejauh mana pemahaman responden terhadap perbezaan di antara pengurusan pengetahuan (KM) dan pengurusan maklumat (IM). Terdapat sembilan soalan telah diajukan dalam bahagian ini menggunakan Skala Likert. Penilaian adalah berdasarkan lima pilihan skala yang diberikan iaitu 5=Sangat Tidak Setuju, 4=Setuju, 3=Tidak Pasti, 2=Kurang Setuju dan 1=Sangat Tidak Setuju. Merujuk kepada nilai maksima bagi setiap soalan di jadual ini, kebanyakan responden tidak pasti tentang perbezaan di antara pengurusan pengetahuan dan pengurusan maklumat.

JADUAL (2). Statistik bagi Pemahaman tentang Perbezaan Pengurusan Pengetahuan (*Knowledge Management*) dan Pengurusan Maklumat (*Information Management*)

| | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 | B6 | B7 | B8 | B9 |
|----------------|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| N | Valid | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | 2.00 | 3.33 | 2.25 | 1.75 | 2.42 | 2.33 | 2.33 | 2.25 | 2.50 |
| Std. Deviation | .739 | .888 | .622 | .452 | .793 | .651 | .651 | .622 | .674 |
| Minimum | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Maximum | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Sum | 24 | 40 | 27 | 21 | 29 | 28 | 28 | 27 | 30 |

3.3 Aktiviti Pengurusan Pengetahuan (*Knowledge Mangement*)

Jadual (3) menunjukkan aktiviti Pengurusan Pengetahuan yang diperlukan oleh kakitangan perpustakaan bagi mempraktikkan amalan Pengurusan Pengetahuan di Perpustakaan Imam Al-Syafie. Kesemua aktiviti Pengurusan Pengetahuan seperti perkongsian maklumat, fokus kepada kepakaran individu, menghantar kakitangan mengikuti kursus kemahiran teknologi, serta menjalinkan jaringan pengetahuan dan kerjasama dengan perpustakaan di organisasi lain seperti yang tertera dalam Jadual 3 dipersetujui oleh responden (skala 2). Namun responden kurang pasti bagi aktiviti lain seperti menyediakan sistem perekodan *tacit knowledge* iaitu pengalaman seseorang, mengenalpasti kemahiran yang diperlukan bagi tempoh lima tahun akan datang dan menyediakan ruang simpanan bagi pengetahuan dan maklumat. Sebahagian besar responden tidak bersetuju dengan polisi bertulis berkaitan Pengurusan Pengetahuan.

JADUAL (3). Aktiviti Pengurusan Pengetahuan (*Knowledge Management*)

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---|----|---------|---------|------|----------------|
| Perkongsian maklumat | 12 | 1 | 2 | 1.67 | .492 |
| Kepakaran individu | 12 | 1 | 2 | 1.83 | .389 |
| Sistem rekod tacit knowledge | 12 | 1 | 3 | 2.08 | .515 |
| Kursus kemahiran teknologi | 12 | 1 | 2 | 1.67 | .492 |
| Jaringan pengetahuan dengan perpustakaan lain | 12 | 1 | 2 | 1.67 | .492 |
| Kreativiti dan inovasi | 12 | 1 | 2 | 1.75 | .452 |

| | | | | | |
|---|----|---|---|------|------|
| Polisi bertulis | 12 | 1 | 4 | 2.17 | .835 |
| Jalinan kerjasama kuat dengan peprustakaan lain | 12 | 1 | 2 | 1.67 | .492 |
| Kenalpasti pengetahuan 5 tahun akan datang | 12 | 1 | 3 | 2.08 | .515 |
| Ruang simpanan pengetahuan dan maklumat | 12 | 1 | 3 | 2.00 | .603 |
| Valid N (listwise) | 12 | | | | |

3.4 Sikap/Penerimaan Terhadap Pengurusan Pengetahuan (*Knowledge Management*)

Penerimaan kakitangan terhadap Pengurusan Pengetahuan dapat dilihat melalui tiga faktor iaitu potensi diri (*self-efficacy*), penghargaan diri (*self-esteem*) dan nilai kognitif (*cognitive appraisal*) (Aharony, 2010). Menurut Aharony, potensi diri adalah penting untuk melihat keupayaan kakitangan dalam mempengaruhi antara satu sama lain bagi memotivasikan diri mereka apabila dilanda kesulitan/permasalahan dan juga melihat kepada sikap dan kesediaan mereka untuk menghadiri sebarang kursus dalam meningkatkan pengetahuan mereka.

Penghargaan diri pula merupakan penilaian keseluruhan ke atas diri sendiri dan ianya boleh diukur dari pelbagai dimensi seperti akademik, sosial, moral dan fizikal (Korman, 1976). Penghargaan diri juga merupakan faktor penting kerana ia menyokong kepada perkongsian maklumat di dalam organisasi.

Manakala nilai kognitif pula adalah penilaian ke atas individu terhadap sesuatu perkara sama ada mereka melihat ianya sebagai suatu peluang, cabaran atau ancaman. Dengan erti kata lain, nilai kognitif ini adalah untuk melihat bagaimana penerimaan individu apabila berhadapan dengan sebarang situasi sama ada menerimanya dengan positif atau pun negatif.

Jadual (4) menunjukkan maklumbalas responden terhadap potensi diri mereka. Berdasarkan jadual tersebut, kakitangan Perpustakaan Imam Al-Syafie mempunyai potensi diri yang positif ke arah Pengurusan Pengetahuan dan bersedia untuk memberi kerjasama terhadap organisasi.

Jadual (5) menunjukkan maklumbalas positif responden terhadap penghargaan diri mereka. Ini boleh diandaikan bahawa kakitangan Perpustakaan Imam Al-Syafie mempunyai sikap yang positif terhadap Pengurusan Pengetahuan dan bersedia untuk berkongsi maklumat di dalam organisasi.

Manakala Jadual (6) pula menunjukkan maklumbalas responden terhadap nilai kognitif. Berdasarkan jadual tersebut, responden bersikap positif terhadap sebarang situasi yang dihadapinya. Ini menunjukkan responden bersedia menerima amalan Pengurusan Pengetahuan di perpustakaan dan menganggap sebarang kesulitan yang dihadapi adalah sebagai cabaran dan peluang kepada mereka dalam mempertingkatkan pengetahuan dan pengalaman.

JADUAL (4). Potensi Diri

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--|----|---------|---------|------|----------------|
| Saya percaya bahawa saya boleh menjadi efisien dalam sebarang tugas yang diberikan. | 12 | 1 | 3 | 1.92 | .515 |
| Saya percaya bahawa saya boleh membuat keputusan jika diperlukan. | 12 | 1 | 2 | 1.83 | .389 |
| Tiada yang mustahil sekiranya saya cuba melakukan. | 12 | 1 | 2 | 1.83 | .389 |
| Sekiranya saya berhadapan dengan masalah, saya percaya dapat menghadapinya dengan baik. | 12 | 1 | 2 | 1.83 | .389 |
| Saya boleh berjaya sekiranya saya yakin. | 12 | 1 | 2 | 1.83 | .389 |
| Saya boleh mengatasi halangan dan cabaran dengan jayanya. | 12 | 1 | 2 | 1.75 | .452 |
| Saya percaya dengan gerak hati saya. | 12 | 2 | 4 | 2.33 | .651 |
| Saya sentiasa berusaha untuk mencapai matlamat walaupun dalam situasi kurang menyenangkan. | 12 | 1 | 2 | 1.83 | .389 |
| Saya boleh melaksanakan tugas dengan baik walaupun dalam situasi kurang menyenangkan. | 12 | 1 | 4 | 2.17 | .937 |
| Saya percaya bahawa saya boleh memperbaiki kekurangan dan kesilapan saya. | 12 | 1 | 2 | 1.83 | .389 |
| Valid N (listwise) | 12 | | | | |

JADUAL (5). Penghargaan Diri

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---|----|---------|---------|------|----------------|
| Secara umumnya, saya berpuas hati dengan diri saya. | 12 | 1 | 4 | 2.08 | .793 |
| Saya mempunyai kualiti peribadi yang baik. | 12 | 1 | 2 | 1.92 | .289 |
| Kadang-kadang saya berasa diri tidak berguna. | 12 | 2 | 5 | 4.33 | .985 |
| Saya tidak mempunyai kemahiran yang boleh dibanggakan. | 12 | 2 | 5 | 4.08 | .900 |
| Saya berharap dapat memiliki personaliti yang tenang dan dihormati. | 12 | 1 | 2 | 1.75 | .452 |
| Saya berasa diri sangat malang berbanding orang lain. | 12 | 2 | 5 | 4.08 | .996 |
| Saya merasakan saya adalah orang yang gagal. | 12 | 2 | 5 | 4.42 | .900 |
| Saya mempunyai imej personaliti yang positif. | 12 | 1 | 3 | 1.92 | .515 |
| Saya boleh melaksanakan kerja sebagaimana yang orang lain lakukan. | 12 | 1 | 2 | 1.75 | .452 |
| Valid N (listwise) | 12 | | | | |

JADUAL (6). Nilai Kognitif

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--|----|---------|---------|------|----------------|
| Situasi baru memberikan tekanan kepada saya. | 12 | 1 | 4 | 2.58 | .900 |
| Situasi baru kelihatan membebaskan saya. | 12 | 2 | 5 | 3.42 | .793 |
| Saya berasa terancam dengan situasi baru. | 12 | 2 | 5 | 3.42 | .793 |
| Saya merasakan situasi baru adalah satu cabaran bagi saya. | 12 | 2 | 4 | 2.17 | .577 |
| Situasi baru mendatangkan keburukan kepada saya. | 12 | 2 | 5 | 3.75 | .754 |
| Saya berasa marah dengan kehadiran situasi baru. | 12 | 2 | 5 | 3.92 | .793 |

| | | | | | |
|--|----|---|---|------|------|
| Situasi baru memberikan manfaat kepada saya. | 12 | 1 | 3 | 1.83 | .577 |
| Saya dapat menunjukkan kemampuan dan keupayaan saya dalam menghadapi situasi baru. | 12 | 1 | 3 | 1.92 | .515 |
| Valid N (listwise) | 12 | | | | |

4.0 Kesimpulan

Pengetahuan adalah aset penting di dalam organisasi pada masa kini. Ianya perlu diuruskan dengan sebaik mungkin agar memberi manfaat kepada organisasi dalam mencapai matlamatnya. Berdasarkan kajian ini, didapati Perpustakaan Imam Al-Syafie telah melaksanakan pengurusan pengetahuan namun pada tahap minima iaitu melalui perkongsian maklumat sahaja. Justeru, disarankan agar Perpustakaan ini mengaplikasikan sistem pengurusan pengetahuan bagi memantapkan lagi amalan pengurusan pengetahuan yang sedia ada. Hasil kajian yang telah dijalankan ini juga penting kepada organisasi dalam memilih kakitangan baru dengan memastikan calon kakitangan mestilah mempunyai potensi diri, penghargaan diri dan nilai kognitif yang baik dan positif agar dapat menyokong dan memberi kerjasama dalam pengurusan pengetahuan di perpustakaan kelak. Ini penting kerana mereka akan bersedia untuk berkongsi maklumat dan pengalaman dalam mengurus kajian, memberi tunjuk ajar dengan berkesan kepada pelajar untuk mencapai sumber maklumat, memotivasikan rakan-rakan sekerja di saat menghadapi sebarang permasalahan sekaligus dapat meningkatkan mutu perkhidmatan perpustakaan. Namun demikian, sekiranya organisasi mengenalpasti terdapat kakitangan yang mempunyai sikap negatif, kakitangan tersebut boleh dihantar untuk menjalani kursus bagi meningkatkan kemahiran dan pengetahuan mereka. Selain itu, penghargaan juga boleh diberikan kepada kakitangan yang membuat perkongsian maklumat sebagai tanda galakan kepada mereka untuk terus berkongsi apa sahaja pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki.

RUJUKAN

- Aharony, N. (2010). Librarians' Attitudes toward Knowledge Management. *College & Research Libraries*, 72(2), 111–126. <http://doi.org/10.5860/crl-87>
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (2005). Working knowledge: how organizations manage what they know [Book Review]. *IEEE Engineering Management Review*, 31(4), 301. <http://doi.org/10.1109/EMR.2003.1267012>
- Hunt, D. P. (2003). The concept of knowledge and how to measure it. *Journal of Intellectual Capital*, 4(1), 100–113. <http://doi.org/10.1108/14691930310455414>
- Korman, "Toward a Hypothesis of Work Behavior"; Richard J. Shavelson, Judith J. Hubner, and Geirge C. Stanton, "Validation of Construct Interpretations," *Review of Educational Research* 46 (1976): 407–41.
- Ponsignon, F., Klaus, P., Maull, R. S., Ponsignon, F., Klaus, P., & Maull, R. S. (2015). Article information : <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/JEIM-07-2014-0077>
- S.Patil, S. (2010). Knowledge Management in Libraries. *La Gestion Des Connaissances Dans Les Bibliothèques.*, 3(14), 92–98. <http://doi.org/10.5958/j.0973-7081.7.1.003>
- Terra, J., & Angeloni, T. (2003). Understanding the difference between information management and knowledge management. *KM Advantage*, 1–9. Retrieved from [http://biblioteca.terraforum.com.br/BibliotecaArtigo/libdoc00000013v002Understanding the difference between infom.pdf](http://biblioteca.terraforum.com.br/BibliotecaArtigo/libdoc00000013v002Understanding%20the%20difference%20between%20infom.pdf)