

آیا به راستی ما به کاربران مان ارائه خدمت می کنیم؟

الگویی برای ارزیابی و توسعه خدمات مرجع در اینترنت



مبانی خدمات مرجع:

[ارائه] تعریفی برای خدمات مرجع پیش شرطی است برای ارزیابی خدمات ارائه شده و برای توسعه [آن]. تعاریف [در این مورد] به طور طبیعی به خدمات مرجع سنتی مربوط می شوند. برای مثال: مور ۱۹۹۶ و فرگوسن ۱۹۹۷ که تأکید آنها بر پاسخ گویی به پرسش های کاربران به عنوان کانون خدمات مرجع درون کتابخانه هاست. اگر چه شرایط در محیط های شبکه ای تغییراتی را می طلبد که در آنها به سوی خودکفایی در خدمات پیش روند، به نحوی که قابل اعتماد نیز باشد. مکنزی آون (Mackenzie Owen) در سال ۱۹۹۶ تمرکز خود را بر روی آن نوع خدماتی نهاد، که توسط کتابخانه ها باید در محیط های شبکه ای ارائه شود. وی به جای [حمایت] کاربران در جستجوی آنها برای اطلاعات، برای حمایت آنان در استفاده شان از اطلاعات اهمیت قائل می شود. روش های مناسب برای حمایت کاربران به این شکل تعریف می شود:

- همکاری شخصی
- کمک / حمایت
- راهنماهای موضوعی
- آموزش

(Hummelshoj, ۲۰۰۰, Hummelshoj and Skovrup, ۱۹۹۸, Hummelshoj and Gerner Nielsen, ۲۰۰۰)

در هر حال نشان می دهند که کیفیت اثر خدمات نیازمند به بهبود بخشیدن است. باید به توسعه خدمات وب سایت های کتابخانه ای حق تقدم بالایی اختصاص داد و این [خدمات] باید به عنوان یک فرآیند مداوم به موازات توسعه خدمات سنتی در نظر گرفته شوند. این [نکته] به جهت محیط رقابتی شدیدی که بر تار گسترده جهانی (World wide web) حکمفرماست، بسیار مهم است، بنابراین می توان توصیه کرد که یادگیری از [طریق] سایت های تجاری، و تشریح مساعی در درون بخش های کتابخانه به منظور بهبود [وضعیت] وب سایت ها و خدمات به شکل نوامان دنبال شود. اگر چه شرح چگونگی انجام چنین کاری هدف این مقاله نیست، در عوض تمرکز من بر اهمیت و ارتباط ارزیابی با اهداف مهم مؤثر برای توسعه بیشتر خدمات در جهت منافع کاربران مان است. ساختار وب سایت های کتابخانه ای بسیار متنوع است و در تلاش هایی که برای انجام ارزیابی های تطبیقی خدمات مرجع صورت می گیرد، با دشواری هایی مواجه می شود که نشان دهنده نیاز بکارگیری یک طرح یا الگو برای به دست آوردن انواع خدمات است. در ادامه من الگویی ارائه می دهم که برای درک و به کارگیری آسان به نظر می رسد.

- نوشته: ماریان هاملشای
- ترجمه: رویا مکتبی فرد
- منبع: ایفلانت، مه ۲۰۰۰

چکیده

این مقاله برای ارزیابی و توسعه در خدمات مرجع وب سایت های کتابخانه در اینترنت ارائه می دهد. این الگو چهار نوع از خدمات را به تصویر می کشد: خدمات اطلاعاتی، خدمات ارزش افزا، سرویس های ارتباطی، و خدمات اجرایی. این مدل بر مبنای الگویی که برای توسعه وب سایت های دولتی در انتشاراتی که از سوی اتحادیه اروپا در سال ۱۹۹۸ ارائه شده، توسعه می یابد. [این مدل] با هدف برآورد میزان قابلیت اجرای آن در فرآیند ارزیابی، در بررسی خدمات مرجع وب سایت کتابخانه های عمومی و تحقیقاتی دانمارک [به صورت] توامان به کار گرفته شده است، و نتایج نشان داد که این مدل قابلیت اجرا در جهت ارزیابی خدمات مرجع هر نوع کتابخانه ای را دارد و می تواند مبنای توسعه این خدمات واقع شود. [...]

مقدمه

پرسش «آیا به راستی ما به کاربران مان ارائه خدمت می کنیم؟» ممکن است برای کتابدارانی که به سختی کار می کنند، اندکی تحریک آمیز به نظر برسد، اما ارزیابی های وب سایت های کتابخانه ای،

روش‌های فوق در این مدل به لحاظ ارزیابی و توسعه ضروری هستند، که ذیلاً به ارائه و بحث درباره آنها می‌پردازیم.

الگوی برای ارزیابی و توسعه:

این الگو بر مبنای جدول [موجود] در نشریه‌ای که از سوی اتحادیه اروپا در سال (۱۹۹۸، ص. ۹) [منتشر شده است] گسترش می‌یابد. [این جدول یک تیپ‌شناسی از خدمات دولتی الکترونیک ارائه می‌دهد.]

امکان جستجو: از آنجایی که حجم خدمات رو به افزایش است، تقاضا برای امکان جستجو با هدف عرضه دستیابی متناسب به محتوای اطلاعات، نمود می‌کند. هر چند این قسمت باید با کمک نمایه‌سازی جامع در سراسر سایت گسترش یابد. تعداد بسیاری از کتابخانه‌ها که از چنین امری غفلت می‌ورزند، با نتایج جستجوی غیرقابل فهمی به عنوان پی‌آمد این کار مواجه می‌شوند. امکان کمک: تسهیلات تورق و کاوش به طور معمول با

می‌اندیشند که می‌توانند این خدمت را از طریق آدرس‌های پستی‌های الکترونیکی در وب سایت هایشان ارائه دهند، اما بدون فرمولی برای مطرح کردن پرسش و علاوه بر آن: یک مصاحبه مرجع مناسب به آن شکلی که ابل (Abels) در سال ۱۹۹۶ توصیه می‌کند، نمی‌توان آن را یک خدمت «از کتابدار پرسید» واقعی محسوب کرد. همچنین تسهیلات کمک و آرشویی دربردارنده پاسخ‌ها توصیه می‌شود و ممکن است به عنوان یک خدمت مفید برای کاربران و نیز راه مؤثری برای ارتقا در نظر گرفته شود. برخی از کتابخانه‌ها خدمت ارتباطی خود را گسترش داده‌اند، برای مثال گروه‌های بحث و تبادل نظر که اشخاص را قادر می‌سازد در مورد موضوعات مختلف بحث کنند، و این می‌تواند سبب ایجاد جاذبه در درون گروه‌های محلی/منطقه‌ای شود.

خدمات اجرایی

«گردآوری تولیدات و خدمات پیوسته (on-line) یا عرضه داده‌ها برای مثال فرم‌های دولتی و نظرخواهی‌ها» (اتحادیه اروپا، ۱۹۹۸، ص. ۸) خدمات اجرایی یا سلف سرویس‌ها (Selfservices) همراه با نوگرایی در ادارات دولتی و شرکت‌های خصوصی به طور همزمان در حال پیشرفت است. این خدمات در کتابخانه‌ها به‌ویژه کتابخانه‌های تحقیقاتی به عنوان رزروسیون، پیشنهاداتی برای فراهم‌آوری کتاب و نشریات، و یا گنجاندن پیوندها (link) ... مشاهده می‌شود. این خدمات موجب صرفه‌جویی در [استفاده از] منابع می‌شود، بنابراین باید در توسعه بیشتر وب سایت‌های کتابخانه‌ای مد نظر قرار گیرد. در آینده نزدیک احتمالاً کتابخانه‌ها پیوندهایی با تعدادی از سرویس‌های اجرایی در سایر قسمت‌های جامعه نظیر انتخابات یا همه‌پرسی خواهند داشت.

نتیجه‌گیری

ارزیابی خدمات مرجع در کتابخانه‌ها، نیاز به بهبود کیفیت خدمات اکثریت کتابخانه‌ها را نشان می‌دهد. [این خدمات] دارای سطح پایینی هستند، از شایستگی‌های لازم برخوردار نیستند، و با موانعی جهت ارتقای سطح کتابخانه‌ها در رقابت با اطلاعات وب سایت‌های تجاری مواجه‌اند.

مدلی که برای توسعه خدمات وب سایت‌های عمومی از اتحادیه اروپا اخذ شده است، برای کتابخانه‌ها به کار گرفته شده و گسترش داده می‌شود. هر نوعی از خدمات توضیح داده شده و به بحث گذاشته می‌شود. این مدل مبنای ارزیابی، هم برای وب سایت کتابخانه‌های عمومی و هم برای کتابخانه‌های تحقیقاتی بوده است و چنانچه «ما واقعاً خواستار ارائه خدمتی به کاربران‌مان باشیم» جهت [استفاده در] فرآیند مداوم توسعه نیز توصیه می‌شود.

برگرفته از:

Reference Work Discussion Group (۱۰۲): Do we serve our users A model for evaluation and development of reference services on the reality
By: Marianne Hummelshoj. From: IFLANET, Internet. Internet.

جدول ۱. مدلی برای ارزیابی و توسعه خدمات مرجع در وب سایت‌های کتابخانه‌ها.

۱. خدمات اطلاعاتی	۲. خدمات ارزش افزا	۳. خدمات ارتباطی	۴. خدمات اجرایی
فهرست پیوندها (لینک)	ساختار موضوعی (امکان تورق)	از کتابدار پرسید	رزروسیون
	امکان جستجو		پیشنهادها جهت فراهم‌آوری
	تسهیلات کمک		ثبت‌نام برای عضویت و...
	گزارمان‌ها		
	اشکال زبانی آموزش		

خدمات اطلاعاتی

این خدمات به عنوان خدمات «بازیابی اطلاعات منظم و رده‌بندی شده منطبق بر تقاضا» تعریف می‌شوند. (برای مثال سایت‌های تار گسترده جهانی، اتحادیه اروپا ۱۹۹۸، ص. ۸) از آنجایی که بسیاری از کتابخانه‌ها هنوز فهرست‌هایی با پیوندهای (لینک) ساختار یافته و یا هر نوع ارزش افزوده دیگری نسبت به پیوندها، مانند گزارمان‌ها، ندارند، [این نیاز پیش می‌آید که توضیحات بیشتری برای تشخیص میان خدمات بدون امکانات، با پیوندهای ساختار نیافته، با خدمات دیگری که دارای ارزش‌های افزوده نظیر آنچه در پایین می‌بینید، ارائه شود].

خدماتی با ارزش‌های افزوده:

این الگو به منظور به تصویر کشیدن کارها و مهارت کتابداران/ متخصصان اطلاع‌رسانی بر روی خدمات با ارزش افزوده متمرکز می‌شود. گرچه این خدمات الگوی اخذ شده از اتحادیه اروپا را شامل نمی‌شوند، اما از دید کاربران مرتبط به نظر می‌رسند. و چنانچه «ما بخواهیم به راستی به کاربران‌مان خدمتی ارائه کنیم» بسیار مؤثر هستند. ارزش‌های افزوده به ارزش‌هایی که به پیوندها افزوده می‌گردند، محدود نمی‌شوند. بلکه شامل هر گونه کمک، توضیح، و یا آموزشی هستند که برای حمایت از کاربر انجام می‌شود. خدمات بعدی در این مقوله [عبارتند از:]: ساختار: اطلاعات ممکن است به گونه‌های مختلفی ارائه شوند. در برخی موارد سیستم‌های رده‌بندی سنتی که در کتابخانه‌های معمولی به کار می‌رود، ممکن است پاسخ‌گو باشد، ولی به طور طبیعی این راه برای عموم کاربران قابل فهم نیست. بسیاری از کتابخانه‌ها یک ساختار را بر مبنای موضوعات گسترش داده‌اند، مثلاً چرخه حیات. (اطلاعات اشتراکی) یا کتابخانه‌های مجازی، که در تعدادی از کتابخانه‌های تحقیقاتی یا دانشگاهی به کار می‌روند، تلاقی نیازهای اطلاعاتی گروه‌های مورد نظرشان را در بیش از یک راه قابل درک [در نظر دارند]. این [نوع کتابخانه‌ها] امکان مرور خدمات بالقوه به هر کاربری را نیز حمایت می‌کند.

درخواست‌ها و انتظارات کاربران تلاقی خواهند کرد، اما تسهیلات کمک برای جستجو، ارتباط، اجرا، و... یک ضمیمه ضروری برای خدمات بی‌واسطه است.

گزارمان‌ها: گزارمان‌ها به تمامی منابع اطلاعاتی ارائه شده، که به صورت سنتی یک خدمت محسوب می‌شوند، و بیشترین ارتباط را با ارزش‌های افزوده دارند، اضافه می‌شوند. از این‌ها گذشته آنها نشان می‌دهند که کتابخانه یک سیاست [برای تعیین] کیفیت یا معیار دیگری برای انتخاب و کشف منابع دارد. یک گزارمان واقعی که بر یک منبع اطلاعاتی [نوشته شده باشد] شامل یک توصیف، یک ارزیابی، و یک دستورالعمل استفاده است و از منابع زیادی برای شرح و توصیف در آن استفاده شده است. همکاری بین کتابخانه‌ای (بدان گونه که در دانمارک مشاهده می‌شود) می‌تواند یک رهنم باشد.

اشکال زبانی: حتی اگر آنها [کاربران] به تتهایی با خدمات مرجع مرتبط نباشند، تأکید بر این است که باید از هر نوع خدماتی در اینترنت حداقل یک نسخه به زبان انگلیسی وجود داشته باشد که برای کاربران بیشتری قابل استفاده باشد، اما ضمناً این نکته را نیز باید در نظر داشت که گسترش بیشتر زبان‌های غیربومی برای ملاقات با کاربران متنوع در جامعه [خالی از لطف نیست].

آموزش: آموزش از راه دور کاربران در فرآیند کاوش اطلاعات ممکن است به طور فزاینده‌ای با خدمات به عنوان بخشی از ارتقای سطح توانایی کاربران برای جستجو و ارزیابی منابع اطلاعاتی مرتبط باشد.

خدمات ارتباطی

«داشتن ارتباط متقابل با اشخاص (به شکل شخصی یا سازمانی) یا گروه‌های مردم (برای مثال از طریق پست الکترونیک یا بحث و تبادل نظر)» (اتحادیه اروپا، ۱۹۹۸، ص. ۸) در ارتباط با کتابخانه‌ها به ویژه خدمات مرجع در خدمات ارتباطی در درجه اول خدمات واسطه‌ای یا «از کتابدار پرسید» مطرح می‌شود، که اغلب به این عنوان خوانده می‌شود و در خدمات مرجع بسیار ضروری است. در حال ارزیابی‌ها نشان می‌دهد که بسیاری از کتابخانه‌ها