ایجاد ایستگاه پرسش راه‌کاری مبتنی بر مدیریت دانش برای ارائه خدمات مرجع تعاونی

نویسنده: زهره عباسی
دانشجوی دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد Zohre_abbassi@yahoo.com

چکیده

فرآيند يافتن اطلاعات براي كاربران به كتابدار اين فرصت را مي‌دهد كه به حجم زيادي دانش ضمني در كنار دانش عيني خود دست پيدا كند. يكي از روش‌هاي سودمند اين است كه كتابدار دانش جمعي و اشتراكي را گردآوري كند و آن را براي استفاده‌هاي بعدي در مكاني ذخيره نمايد. يكي از فرآيندهاي تسهيل‌كننده در كسب و ذخيره اين دانش جهت به اشتراك‌گذاري‌هاي بعدي استفاده از فرآيندهاي مديريت دانش است. مديريت دانش در جهت تشخيص اين كه چگونه سازمان‌ها به جمع‌آوري، ذخيره، بازيابي و اشتراك دانش خود بپردازند، طراحي مي‌شود يكي از ابزارهاي كتابخانه‌اي كه امكان كسب و گردآوري دانش را براي اشتراك‌گذاري و استفاده‌هاي تعاوني ميسر مي‌سازد استفاده از پايگاه‌هايي تح عنوان "ايستگاه پرسش" است. ايستگاه پرسش يك خدمت مرجع مجازي است كه در آن خدمت مرجع به صورت الكترونيكي و در اغلب موارد پيوسته صورت مي‌گيرد و كاربر و كتابدار در صورتي كه امكانات رايانه‌اي و فناوري اينترنت در اختيار داشته باشند، بدون حضور فيزيكي در كتابخانه مي توانند با يكديگر ارتباط داشته باشند و خدمات را دريافت كنند.

کلیدواژه‌ها

خدمات مرجع تعاوني، مديريت دانش، خدمات مرجع مجازي، ايستگاه پرسش

مقدمه

هر کتابدار مرجع در یک کتابخانه دانشگاهی سالانه به صدها سئوال مرجع پاسخ می دهد. برای پاسخگویی به این سئوالات کتابدار مرجع به تعداد قابل توجهی از منابع در قالب های مختلف (کتاب، مجله، فهرست کتابخانه، پایگاههای اطلاعاتی، اینترنت و...) مراجعه می کند. به دلیل حجم انفجارگونه اطلاعات و منابع، برای کتابدار غیر ممکن است که به همه ی سئوالات مطرح شده پاسخ کامل و درست بدهد و یا این که همواره مناسب ترین منبع یا ابزار را برای پرسش ها مورد استفاده قرار دهد. پژوهش های زیادی در این رابطه صورت گرفته و آشکار شده که تقریباً به ۴۵% سئوالات مرجع مطرح شده در کتابخانه ها پاسخ نادرست داده شده است (Stover, 2004; Gandhi, 2004; Lamont, 2004).

اگرچه یک کتابدار همیشه ممکن نیست که پاسخ درست را ارائه کند یا منبع درست را معرفی نماید اما حجم زیادی از اطلاعات نزد کتابداران مرجع موجود است. فناوری مدرن و عصر اطلاعات سبب تولید حجم زیادی از اطلاعات شده است که بر شیوه های عملکرد کتابداران مرجع تأثیر گذاشته و آن را تغییر داده است. سئوالات مرجع می تواند با مراجعه شخص به کتابخانه و یا به صورت الکترونیکی از خارج از کتابخانه مطرح شود. علاوه بر این ها از کتابداران مرجع انتظار می رود که به بسیاری از سئوالات با استفاده از دانلود کردن و پردازش فایل ها و یا با کمک نرم افزارهای رایانه ای پاسخ دهند (Warnken, 2004).

هر کتابدار مرجعی دارای تجربیات منحصر به فردی است که به او بصیرت و دانش خاصی بخشیده است. این تجربه منحصر به فرد به ویژه در کتابخانه های دانشگاهی که کتابداران دارای تخصص موضوعی خاصی هستند و در ارتباط تنگاتنگ با دانشجویان و اعضای هیأت علمی و گروه های آموزشی خاصی قرار دارند، آشکارتر می شود (Pinefield, 2001). این متخصصان دانشی آمیخته از تجربه، ارزش، اطلاعات موقعیتی۱ و بصیرت کسب می کنند. علاوه بر این، در بسیاری از بخش های مرجع کتابداران مجبورند به سؤالاتی خارج از حیطه تخصصی خود نیز پاسخ گویند. برای پاسخگویی به این گونه سئوالات آنها باید از منابع چاپی موجود در کتابخانه، دستنامه ها، پایگاههای اطلاعاتی داخلی، اینترانت ها و ویکی ها استفاده کنند. بنابراین دانش پراکنده موجود در بخش مرجع می تواند در مکان های مختلفی نظیر پایگاههای اطلاعاتی، فایل های رایانه ای و ذهن افراد یافت شود (Kim, 2000).

فرآیند یافتن اطلاعات برای کاربران به کتابدار این فرصت را می دهد که به حجم زیادی دانش ضمنی در کنار دانش عینی خود دست پیدا کند. یکی از روش های سودمند این است که کتابدار دانش جمعی و اشتراکی را گردآوری کند و آن را برای استفاده های بعدی در مکانی ذخیره نماید (Robert, 2005). یکی از فرآیندهای تسهیل کننده در کسب و ذخیره این دانش جهت به اشتراک گذاریهای بعدی استفاده از فرآیندهای مدیریت دانش است. مدیریت دانش در جهت مشخص کردن این که چگونه سازمانها به جمع آوری ، ذخیره، بازیابی و اشتراک دانش خود بپردازند، طراحی می شود (Jager, 1999). یکی از ابزارهای کتابخانه ای که امکان کسب و گردآوری دانش را برای اشتراک گذاری و استفاده های تعاونی میسر می سازد استفاده از پایگاههایی تحت عنوان "ایستگاه پرسش"[۲] است. ایستگاه پرسش یک خدمت مرجع مجازی۳ است که در آن خدمت مرجع به صورت الکترونیکی و در اغلب موارد پیوسته صورت می گیرد و کاربر و کتابدار در صورتی که امکانات رایانه ای و فناوری اینترنت در اختیار داشته باشند، بدون حضور فیزیکی در کتابخانه می توانند با یکدیگر ارتباط داشته و خدمات را دریافت کنند. ایستگاه پرسش دارای ویژگی است که می تواند به عنوان ابزار مدیریت دانش عمل کند و آن ویژگی دانش مدار بودن آن است. به عنوان مثال وقتی که کاربر از طریق تالارهای گفتگو از یک کتابدار سؤالی را می پرسد می توان سئوال و پاسخ درست آن را به پایگاه دانش اضافه کرد. پیشینه های این پایگاه نه فقط شامل سئوالات پیوسته کاربران بلکه می تواند شامل سؤالاتی که به صورت حضوری، تلفنی و سایر منابع پرسش و حتی دانش ضمنی کتابداران از قبیل گفتگوهای غیر رسمی، راهنماها، دستورالعمل ها و آیین نامه ها و... نیز باشد. بنابر این بر اساس پیشینه هایی که به این پایگاه اضافه می شود پایگاه پرسش به یک آرشیو دانش مدار، گسترده و بزرگ تبدیل خواهد شد. این پایگاه به راحتی می تواند سازماندهی شده و قابل جستجو بر اساس کلید واژه، عنوان و یا قابل تورق بر اساس موضوع باشد. چون در این پایگاه دانش ضمنی و عینی هر دو گردآوری می شود بنابر این فرآیندهای مبادله و خلق دانش نیز تسهیل می شود (Huysman & Dewit, 2002).

استفاده از پایگاه پرسش مبتنی بر دانش سبب می شود کتابداران پاسخ های درست به سئوالات کاربران خود بدهند. سئوالات و پاسخ ها به عنوان یک بانک حفظ شده و از دوباره کاریها کاسته می شود و در بهبود بخشی به خدمات مرجع مؤثر می باشد. با پشتیبانی از واژگان کنترل شده و ایجاد ارجاعهای متقابل مفید و منطقی، ساختار قابل تورق و به همراه داشتن موتور جستجوی قوی که بتواند واژگان را در پایگاه جستجو کند گسترش و بهبود می یابد. این امر سبب خواهد شد که کتابداران به سئوالات خارج از حوزه تخصصی خود نیز به خوبی پاسخ دهند.

تاریخچه

پایگاه پرسش نخستین بار در سال ۲۰۰۰ و در نتیجه همکاری بین کتابخانه کنگره آمریکا و ۱۶ کتابخانه وابسته ایجاد شد. این کتابخانه ها در یک طرح آزمایشی زمینه ارائه خدمات مرجع حرفه ای را برای محققین در هر زمان و هر مکان و از طریق ایجاد یک شبکه پیوسته بین المللی فراهم کردند. نتیجه همکاریها بسیار سودمند بود زیرا کتابداران هر کتابخانه تجربیات حرفه ای خود را به همراه دانش خود از نیازها و رفتار کاربران و نیز تخصص های موضوعی خود را به این طرح منتقل کردند. این طرح "خدمات مرجع دیجیتالی تعاونی"٤ نامیده شد. در سال ۲۰۰۱ کتابخانه کنگره در توافقنامه ای که با OCLC منعقد کرد این خدمات آزمایشی را توسعه داد و تعداد اعضای طرح به ۲۰۰ کتابخانه رسید. این طرح در سال ۲۰۰۲ با عنوان "ایستگاه پرسش" گسترش یافت. در سال ۲۰۰۴این طرح امکان دسترسی به شبکه تعاونی خدمات مرجع بیش از ۱۵۰۰ کتابخانه در بیش از ۲۰ کشور جهان را میسر نمود. این خدمات شامل یک سرویس گفتگوی مبتنی بر وب، پیغام گذاری، ابزارهای گزارش گیری و پایگاه دانش متشکل از سئوال و جواب است (Quint, 2004).

تعریفی که در سال ۲۰۰۴ از این نوع خدمات مرجع مجازی توسط انجمن کتابداران آمریکا صورت گرفت، عبارت است از "خدمات مرجع الکترونیکی و آنی"٥ که در آن کاربران با استفاده از فناوریهای رایانه و اینترنت بدون حضور فیزیکی در کتابخانه می توانند با کتابداران مرجع در تعامل باشند. کانال های ارتباطی با کتابداران شامل گفتگوهای پیوسته، ویدئو کنفرانس، پست الکترونیک، ارسال پیغام، انتقال صدا از طریق اینترنت٦ و.... است.

محیط رابط کاربر ایستگاه پرسش در حال حاضر به ۱۰ زبان قابل دسترس است و کنسرسیوم های ایالتی و محلی بزرگ عضو این نظام اطلاع رسانی هستند(Ralph, 2008).

در حال حاضر خدماتی از این نوع در دو سطح محلی و کنسرسیوم های منطقه ای و سطح بین المللی که تحت عنوان خدمات مرجع ۲۴ ساعته ارائه می شود. نمونه ای از این نظام را می توان در کتابخانه های دانشگاهی چین نیزبا عنوان نظام "خدمات مرجع مجازی تعاونی و توزیع شده"۷ مشاهده کرد که از سال ۲۰۰۵ فعالیت خود را آغاز کرده است ((Shachof et al, 2007)). از جمله نمونه هایی که در سطح ایالتی فعالیت می کنند می توان به خدمات مرجع مجازی مبتنی بر گفتگوی پیوسته و پست الکترونیک در ایالت کالیفرنیا اشاره کرد که کار خود را از سال ۲۰۰۴ با ۱۹ کتابخانه آغاز کرده است۸ (Pomerantz et al., 2006).

سودمندی‌ها

مزایای استفاده از این چنین نظامهایی در بخش مرجع کتابخانه بسیار است که در ادامه به برخی از آنها اشاره می شود:

- ملاقات کاربران در زمان نیازشان: یا فراهم نمودن خدمات مرجع آنی (Real Time) و برخورداری از کمک کتابداران مرجع حرفه ای از طریق صفحه خانگی کتابخانه یا سایر پرتالهای اینترنتی.
- گسترش ساعات میز مرجع بدون نیاز به حضور کارکنان اضافی. می توان خدماتی با پوشش زمانی ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته و با اشتباهات کمتر برای مشتریان فراهم کنید.
- عضویت در گروه های مختلف به صورت همزمان: نظیر عضویت در کنسرسیوم محلی، گروه موضوعی خاص و ....
- سئوال و پرسش مبتنی بر دانش که سبب بررسی و ارزیابی سؤالها و پاسخ ها به صورت اشتراکی می شود.
- ارجاع خودکار موضوع از طریق شبکه مرجع از طریق ارسال سئوال یا ایجاد ایستگاه های گفتگو (Chat) با کتابداران موضوعی بر اساس موضوع، زبان مدرک، یا زمانهای تحت پوشش،
- قیمت گذاری بر اساس تعداد استفاده کننده،
- اضافه کردن سؤالهای متداول و سایر منابع به ایستگاه پرسش برای بازیابی سودمندتر و ساده تر اطلاعات،
- مدیریت تعاملات مرجع با ارائه گزارش هایی در رابطه با خدمات ارائه شده از طریق پست الکترونیک و گفتگوهای پیوسته و...
- کاهش زمان پاسخگویی به سؤالهای تکراری و پژوهش های تکراری،
- نگهداری و قابل دسترس کردن حافظه سازمانی با ایجاد آرشیوهای جامع از تعاملات مرجع (تلفنی، حضوری، پست الکترونیک، و....)،

گسترش خدمات مرجع از راه‌هایي چون بسط گزینه‌های دسترسی برای کاربران، عمق بخشیدن به خدمات مرجع، افزایش ساعت ارائه خدمات بدون افزایش تعداد کارکنان، مدیریت یکپارچه سئوالات و خدمات مرجع، مشارکت و همکاریهای محلی، ایالتی و جهانی با همکاران، دسترسی به متخصصین موضوعی بدون نیاز به حضور فیزیکی متخصص، و ابزارهای ارجاعی سیاهه سئوالات امکان‌پذیر است.

شیوه‌های استفاده از ایستگاه پرسش

بسیاری از کتابخانه ها خدمات مرجع مجازی را از طریق پست الکترونیک و یا گفتگوهای پیوسته ارائه می دهند. خدمات مرجع مجازی مدل های زیاد پرسش از متخصص[9] که برخی رایگان و برخی مبتنی بر هزینه هستند را شامل می شود.

ایستگاه پرسش یک سرویس خدمات مرجع تعاونی است که در صورت فراهم بودن برخی عوامل از جمله عوامل ذکر شده در ذیل می تواند مورد استفاده قرار گیرد.

- زیرساخت قوی فنی اینترنت و نظام مدیریت اطلاعات خلاقانه،
- گروهی از کتابداران مرجع خبره،
- اعتقاد عمیق به فرهنگ سنتی کمک به کاربر به بهترین روش و نیز اعتقاد داشتن به ارزشمند بودن کار مرجع.

همکاریهای بین کتابخانه ای می تواند در سطوح مختلفي چون داخل کتابخانه، کتابخانه اصلی و کتابخانه های وابسته، کتابخانه های یک منطقه، کتابخانه های یک ایالت، کتابخانه های یک کشور، کتابخانه ها در سطح جهان ارائه شود.

نتیجه گیری

ایستگاه پرسش مبتنی بر یک زیرساخت هوشمندانه و بلندپروازانه برای دریافت، پرداخت و پاسخگویی به سئوالات مرجع ایجاد می شود. سئوال کننده (پرسشگر) به صفحه مرجع یک کتابخانه عضو این پایگاه مرتبط می شود و فرم مربوط به پرسش را پر می کند اگر کتابخانه عضو یک کنسرسیوم یا گروه کتابخانه های عضو باشد می تواند سئوال را به دیگر کتابخانه هایی که می توانند آن را بهتر مورد پردازش قرار دهند ارسال نماید.

کتابداران مرجع کتابخانه های عضو می توانند بر اساس توانائیهای موضوعی، زبانی و زمانی خود به پرسش‌ها پاسخ دهند. یک نظام مدیریتی خودکار می تواند سئوالات را به بهترین پاسخگویان و افرادی که پتانسیل بهتری برای پاسخگویی دارند ارسال کند. ایستگاه پرسش می تواند حافظه سازمانی مبتنی بر دانش که پایگاه اطلاعاتی کاملی از تعدادی سئوال و پاسخ های آن است، را داشته باشد. این سئوال و جوابها می تواند بر اساس توصیفگرهایی که مبین کلیدواژه های موضوعی، سطح آموزش و ... باشد سازماندهی شود. و کتابداران می توانند مطلع شوندکه آیا سئوال قبلا پاسخ داده شده یا خیر؟ ارائه این گونه خدمات در کتابخانه می تواند منجر به موارد ذکر شده در ذیل شود:

۱. رؤیت پذیری و حضور در وب کتابخانه افزایش می یابد،
۲. کتابخانه نخستین گزینه برای ارائه خدمات مرجع با کیفیت می شود،
۳. کاربران جدید جذب می‌شوند،
۴. به کاربران موجود خدمات بهتری ارائه می شود،
۵. خدمات مرجع گسترش می یابد،
۶. کتابداران با همکاران خود ارتباط بیشتری برقرار می کنند،
۷. دسترسی به منابع انسانی دانش محور گسترش می یابد،
۸. تخصص کتابدار مرجع بهبود می یابد،
۹. دسترسی به پایگاه دانش ساخته شده توسط کتابداران میسر می شود،
۱۰. هزینه های خدمات مرجع کاهش می یابد.

منابع

Gandhi, S. (2004). Knowledge management and reference services. ... Electronic mail reference services in the public library. *Journal of information technology and organization*, 4: 17-23.

Huysman, M. ; Dewit, D. (2002). *Knowledge sharing in practice*. Boston: Kluwer Academic Press.

Jager, M. (1999). The KMAT: Benchmarking Knowledge management. *Library Management*, 20 (3), 367-372.

Jin, Y; Huang, M.; Lin,H. ; Jing , G. (2005). Towards Collaboration: The Development of Collaborative Virtual Reference Service in China. *Journal of Academic Librarianship*, 31 (3), 287-291.

Kim, S. (2000). The rols of professionals for Knowledge management. *Inspel,* 34 (1), 1-8.

Lamont, J. (2004). Knowledge management at your sercice: New solutions and sources for librarians. Searcher: *The magazine for Database Professionals*, 12(2), 57-61.

Pinefeild, S. (2001). The changing role of subject librarians in academic libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 33 (1), 32-38.

Pomerantz, J. ; Luo, L. ; Charls, R.; MCClure, R. (2006). Peer review of chat reference transcripts: Approaches and strategies. *Library and Information Science Research* 28, 24-48.

Quint, B. (2004). The digital library of the future. http://www.infotoday.com, retrieved, Oct 2008.

Ralph, Lynett Lawrence (2008). An investigation of a knowledge management solution for reference services. PHD thesis, Nova Southeastern University.

Roberts, J. (2005).Groupware as a knowledge repository. *Computers in Small Libraries*, 25 (4), 29-31.

Shachof, Pinna; Lockman, I. ; Noriko, H. (2007). Cross cultural analysis of e-mail reference. The Journal of Academic Librarianship, 33(2), 243-253.

Stover, M. (2004). The reference librarian as non-expert: A postmodern approach to expertise. The Reference Librarian, 87/88, 273-300.

Warken, P. (2004). Managing technology: new technologies and constant change: managing the process. *The Journal of Academic Librarianship*, 30(4): 322-327.

[1] Contextual Information
[2] Question Point
[3] Virtual Reference Service
[4] Collaboration Digital Reference Services (CDRS)
[5] Real-time
[6] Voice Over IP
[7] China Academic Distributed Collaborative Virtual Reference Services
[8] www.Ncknows.org
[9] Ask-An-Expert

ارتباط علمی