



A szakértelem paradoxona: vajon ugyanolyan jó-e a Wikipedia Referece Desk, mint az Ön könyvtárának tájékoztató pultja?

Bevezetés

A közösségi web számára a legnagyobb kihívás az információ létrehozása, rendszerezése és továbbítása. Ennek egyik legnagyszerűbb eredménye a Wikipedia, amely ugyanolyan színvonalas, mint a hagyományos enciklopédiák. A közösségi web ugyanakkor káros hatással is lehet a gazdaságra, a kultúrára és az értékekre, mert közészerűséggel és egyenetlenséggel fenyeget. Ez kihívást jelent az olyan hagyományos intézmények számára, mint például a könyvtárak, valamint a szakértők és a könyvtárosok számára. Egy különböző felkészültségű, nem szakértőkből álló csoport jobb véleményt tud alkotni, mint egy szakértő. Ezt mutatja a „Kérdezz! Felelek.” (Q&A) oldalak virágzása is, amelyet a könyvtárosoknak nem szabad figyelmen kívül hagyniuk. A web 2.0-s alkalmazások elterjedésével egyre több ilyen, önkéntesekből álló közösség jött létre, mint például a *Yahoo! Answers*, a *Wiki Answers*, az *Askville*, a *Wikipedia Reference Desk*. Ezek a szolgáltatások a közösségi tudásra építenek, és több ezer kérdést válaszolnak meg naponta. A „Kérdezz! Felelek.” oldalak, az együttműködésen alapuló tájékoztató szolgáltatások, új modellnek számítanak. Önkéntes részvételen alapulnak és nyitottak bárki számára, szemben a hagyományos könyvtári tájékoztatással. A korábbi kutatások arra irányultak, hogy milyen a „Kérdezz! Felelek.” oldalak válaszainak minősége, ki kérdez, és ki válaszol, mi befolyásolja a válaszok minőségét, összemérhetők-e a könyvtári szolgáltatásokkal.

Háttér

Annak ellenére, hogy sok kutató foglalkozott a Wikipedia szócikkeinek minőségével, a Wikipedia Reference Desk válaszainak minőségét egyik sem vizsgálta. A kutatások még mindig korai fázisban vannak, leginkább a *Yahoo! Answerst* vizsgálták, egy páran pedig az *Answerbaget*. A korábbi kuta-

tások során abból indultak ki, hogy a használók által felállított rangsor a válasz minőségét mutatja. Ezzel szemben egy szavazatokra alapozott rendszer sok tényezőtől függ, amelyek többsége szubjektív, az értékelés a válaszadókkal szembeni hálán, és más közösségi-érzelmi értékeken alapul, és semmilyen összefüggésben sincs a válasz pontosságával.

Egy másik megközelítés lehet a válasz minőségének megítélésében a válaszadó ismertsége, hitelessége, erőfeszítései vagy tekintélye. Azok a használók, akik egy témakörben aktívak, jobb válaszokat adnak azoknál, akik több kategóriában is válaszadók. Ezek a vizsgálatok megpróbálják azonosítani az irányadó válaszadókat, miközben az interneten a hitelesség megállapításában a tekintélynél fontosabb a megbízhatóság.

Egy további módszer a válaszok minőségének megítélésében a tartalmi és a mennyiségi elemzés. A jobb válaszok hosszabbak, és külső forrásokra történő hivatkozásokat is tartalmaznak. Illetve, a válaszadási hajlandóságot, a megválaszolt kérdések számát, és a kérdésekre adott válaszok számát hasonlították össze a különböző „Kérdezz! Felelek.” oldalak minőségének összevetésénél. Elsősorban a „*Yahoo! Answers*.”-t hasonlították össze az *All Experts*-szel, a *ChaChaval*, a *Google Answers*-szel, az *MSN QnA*-vel, a *Harperrel*, amelyek közül a Google Answers magasan felülmúlta a többi mindenféle minőségi szempontból, a második a „*Yahoo! Answers*.” lett. Egy másik kutató szerint az egyszerű kérdések megválaszolásában a „*Yahoo! Answers*.” megelőzi vetélytársait, viszont a hagyományos könyvtári interjúkat és/vagy az olyan forrásokat igénylő kérdésekben, amelyeket egyszerű kereséssel nem lehet megtalálni, nem teljesít olyan jól.

Ezek a kutatások figyelmen kívül hagyták a tájékoztató szolgálatokra vonatkozó korábbi vizsgálá-

tok eredményeit, és nem használnak objektív eszközöket a válaszok pontosságának és teljességének mérésére a szolgáltatások minőségi értékelésénél.

Vizsgálati módszer

Ebben a kutatásban a *Wikipedia Reference Desk*t vizsgálták. A Wikipediának két „információs pultja” van. Az egyik az enciklopédia szerkesztésével kapcsolatos, a másik úgy működik, mint egy virtuális könyvtári tájékoztató pult, és wikitechnológiát használ kommunikációs felületként. A használók által feltett kérdések megválaszolásában önkéntesek segítenek az alábbi kategóriákban:

- Informatika
- Szórakozás
- Humán területek
- Nyelvek
- Matematika
- Egyéb
- Tudomány

Adatgyűjtés

A Wikipedia Reference Desknek egy nyitott archívuma van, amelyben a korábbi kérdések és válaszok megtalálhatók időrendben. 2007 áprilisától szeptemberig 2095 kérdés érkezett, amire 9637 választ adtak, ennek megoszlását az 1. táblázat mutatja. Átlagosan 70 kérdés volt naponta, amelyekre kérdésenként körülbelül 4,6 válasz érkezett.

A vizsgálathoz ebből az időszakból 210 tranzakciót választottak mintaként, amely 434 üzenetet jelent: 77 kérdést és 357 választ. Mind a kérdezőkről, mind a válaszadókról gyűjtöttek adatokat. Utóbbiak közül 122 gyakorlott, 48 pedig új válaszadó volt. 70-en a vizsgált 11 nap alatt több választ is adtak, közülük 34-en több témakörben is. A wikihasználók által megadott személyes adatok nem teljesen megbízhatók és gyakran hiányosak. Többségük az Egyesült Államokban (23), Kanadában (11) és Ausztráliában (8) él. A válaszadók fele több mint két éve aktív használója a Wikipediának. Nagy részüknek van felsőfokú végzettsége, és informatikai területen vagy a kiadói iparban dolgozik.

A gyakorlottabb használók aktívabbak voltak az újaknál, és inkább válaszadók voltak, a válaszok 85%-át ők adták, az újak küldték a kérdések 70%-át. A régi használók 92%-a volt válaszadó, az újak közül csak 54%. A szakértők egyaránt sok kérdést tettek fel és válaszoltak meg. A szereposztás kér-

dezők és válaszadók között a „Yahoo! Answers.” -re is jellemző, ahol néhány aktív használó csak válaszadó. Mind a Wikipedián, mind a „Yahoo! Answers.” -nél a használók mintegy 20%-a kérdezett és válaszolt is.

Adatelemzés

A 77 tranzakciót a *Nvivo 7* rendszerrel elemezték, amely egy QSR minőségi adatokat elemző szoftver. A résztranzakciókhoz külön kódokat rendeltek. A tartalomelemzéshez a *SERVQUAL* (szolgáltatás-minőség) modellt használták, amelyeknek mérőszámai közül az alábbi hármat emelték ki:

1. *megbízhatóság* – a válasz pontossága, teljessége és ellenőrizhetősége;
2. *segítkészség* – a válasz gyorsasága;
3. *hitelesség* – egy udvarias, aláírt válasz, amely információforrások felhasználásával készült.

A *SERVQUAL* modellt korábban a könyvtári szolgáltatások és digitális tájékoztató szolgálatok értékeléséhez is használták. Ez a legelterjedtebb módszer az ügyfelek által érzékelt szolgáltatásminőség mérésére.

A 77 tranzakció elemzéséhez 27-féle kódot használtak, amelyeket a válaszok egyes részeihez rendeltek. A megbízhatóság érdekében egy másik szakember is ellátta kódokkal a tranzakciók 10%-át, ez igazolta, hogy a kódolás megbízhatósága 92%-os volt.

Korlátok

A legnagyobb behatóró tényező a Wikipedia Reference Deskről nyert eredmények általánosíthatósága a többi hasonló „Kérdezz! Felelek.” oldalra. A felmérésben csak három minőségi kritériumot használtak, de más jellemzők is fontosak lehetnek: mint például a felhasználói elégedettség, vagy a válasz hasznossága a kérdező számára, amelyek más eredményeket hozhattak volna. Továbbá ez a vizsgálat nem tett különbséget a kérdések típusa, illetve nehézségi foka között.

Eredmények

Megbízhatóság

A válasz megbízhatóságát annak alapján ítélték meg, hogy a pontos, teljes és ellenőrizhető-e. A legtöbb kérdésre érkezett valamilyen reagálás (96%) közül a többség tartalmazott teljes vagy hiányos válaszokat (92%), 63%-uk volt teljes. A válaszok 55%-a volt pontos, 26%-uk volt pontatlan,

1. táblázat

Tranzakciók, válaszok, szavak száma

Témakör	Tranzakciók száma havonta	Tranzakciók száma naponta	Átlagos válaszszám tranzakciónként	Szavak számának átlaga naponta
Informatika	371	12,3	4,8	3613,4
Szórakozás	128	4,2	0,2	745
Humán tudományok	356	11,8	4,5	5452,5
Nyelvek	180	6	5,3	1915,9
Matematika	119	3,9	6,1	1691,9
Egyéb	473	15,7	3,7	4707,8
Tudomány	468	15,6	5,4	63 676,8
Összesen	2095	69,5	32,4	24 503,3
Átlagosan pultonként	299,2	9,9	4,6	3500,5

18%-ban nem született konszenzus a válaszadók között. A válaszok 76%-a tartalmazott más internetes forrásokra utaló linke(ke)t, de csak 10%-ukban volt teljes hivatkozás az információforrásokra, amelyekre utaltak.

Segítőkézség

A 77 tranzakció esetén kiszámították az átlagos válaszidőt a gyorsaság mérésére. Az első válasz átlagosan négy órán belül érkezett, a legutolsó válasz pedig átlagosan 35 órán belül.

Hitelesség

A hitelességet az alábbi kritériumok alapján állapították meg: udvarias, aláírt válasz, amely információforrások felhasználásával készült. A Wikipedia-nevüket 75 esetben írták a kérdéshez a 77 tranzakcióból, de a válaszok közül csak 136 volt aláírva, amely a vizsgált válaszok 31%-a volt.

A forrásokat, amelyeket a válaszadók használtak, 210 tranzakcióban listázták ki és analizálták. Ezek elemzése alapján elmondható, hogy a tranzakciók 88%-ában használtak forrásokat, amelyek közül a Wikipedia volt a leggyakoribb (a hivatkozások 44%-át tette ki), és szerepelt a tranzakciók 93%-ában. A válaszokban átlagosan 4,5 forrást adtak meg, viszont az összes válasz 90%-ában egyetlen forrást sem említettek. Az olyan hagyományos forrásokra alig hivatkoztak, mint amilyenek a folyóiratok és az adatbázisok vagy egyéb indexek; könyvekre pedig csak 18 válaszadó hivatkozott 12 tranzakcióban.

Értékelés

A kutatásban a Wikipedia Reference Desket a könyvtári tájékoztató szolgáltatással mérték össze, mert ezt a virtuális szolgáltatást ennek a modellje alapján hozták létre, és a többi „Kérdezz! Felelek.” szolgáltatás vizsgálati eredményei nem tartalmaztak elég összehasonlítható adatot. A vizsgálat azt mutatta, hogy a Wikipedia Reference Desk ugyanolyan színvonalú, mint a könyvtári tájékoztató szolgáltatások.

Összehasonlítás könyvtári szolgáltatásokkal

A Wikipedia Reference Desk szolgáltatásban ugyanúgy mintegy 55%-ban pontosak a válaszok, ahogy a korábbi felmérések ezt a hagyományos és a digitális könyvtári szolgáltatások esetében mutatták. A válaszok teljessége a Wikipediánál 63% volt, a könyvtárosoknál a korábbi vizsgálatokban ez az érték 47%-ot mutatott (*Ward*), egy másik vizsgálatban pedig csak 38%-ot (*Arnold és Kaske*). Mindkét szolgáltatás válaszadói nagyjából ugyanannyi köszönőlevelet kapnak: a Wikipediánál 19% körül, a könyvtárak esetében 16-20% között. A Wikipedia gyorsabb a válaszidőben, amely átlagosan négy óra, a kutatókönyvtárak szövetségének szakkönyvtárainál két munkanap, a felsőoktatásiak esetében munkanapokon ez 21 óra, a nyilvános könyvtáraknál 18 óra. Az aláírások gyakorisága a válaszokban szintén megegyezik a Wikipedia és a könyvtárosok esetében, ez a válaszok egyharmadát jelenti. A források használata mindkét szolgáltatásnál egy eltorzult bibliometriai eloszlást mutat, mert bizonyos forrásokra sokszor hivatkoznak,

másokra pedig ritkán. A Wikipedia válaszaiban ez a torzulás sokkal nagyobb, hiszen magára a Wikipediára nagyon gyakran hivatkoznak, másokra pedig alig. Igazán nagy eltérés a Wikipedia és a könyvtári szolgáltatások között a hivatkozások gyakorisága terén van, amely az előbbinél 10%, míg az utóbbinál 53%.

Az eredmények összehasonlítása azt mutatja, hogy a Wikipedia apró eltérésekkel ugyanolyan minőségű válaszokat ad, mint a könyvtári tájékoztató szolgáltatások. A Wikipedia minden további szempontból felülmúlja a könyvtárosokat, kivéve a források használatában. A hasonlóság a kétféle szolgáltatás között szembeszökő (2. táblázat), annak ellenére, hogy a Wikipediát önkéntesek működtetik, akik nem rendelkeznek szakismerettel, és a munkájukat nem honorálják.

2. táblázat

Összehasonlítás a Wikipedia és a könyvtárak között

Minőségi kritériumok	Wikipedia kontra könyvtárosok
Pontosság	Wikipedia = könyvtárosok
Teljesség	Wikipedia > könyvtárosok
Kéretlen köszönőlevelek	Wikipedia = könyvtárosok
Segítőkézség (gyorsaság)	Wikipedia > könyvtárosok
Aláírások	Wikipedia = könyvtárosok
Források használata	Wikipedia < könyvtárosok

Négyféle magyarázat

Arra a felvetésre, hogy „Mi az oka, hogy a Wikipedia Reference Desk és a könyvtári tájékoztató szolgáltatások színvonala megegyezik?”, négyféle lehetséges válasz adható:

1. Lehet, hogy a wiki hatékonyabb, mint a hagyományos aszinkron technológiák. Mivel ebben a témában még nem végeztek kutatást, ezt a magyarázatot sem elfogadni, sem cáfolni nem lehet további bizonyítékok nélkül.
2. Idővel a Wikipedia önkéntesei annyi tapasztalatot szereznek a válaszadásban, mint a könyvtárosok. Saxton és Richardson azzal érveltek, hogy idővel a tapasztalat a válaszadásban növekszik, az oktatásban szerzett ismeretek szerepe pedig csökken. Azt is meg kell jegyezni, hogy a Wikipedián az egyesített válaszok ugyanolyan jók, mint a könyvtárosoké, viszont az egyes válaszok színvonala nem éri el egy szakképzett könyvtárosét. A kérdező számára időigényes lehet a legjobb válasz kiválasztása.

Ha az emberek nem akarnak erre sok energiát fordítani, kiválasztják az első kielégítő választ, amelynek színvonala alacsonyabb lehet, mint amit egy könyvtáros adna. Keen szerint elmosódik a határ a hagyományos közönség és az író között, ezért a web 2.0-s technológiának romboló hatása van a kultúrára, a gazdaságra és az értékekre. Ez a magyarázat csak akkor védhető, ha egy kutatás keretében ugyanazon kérdések megválaszolását vizsgálnák meg mindkét csoport esetén.

3. Az eredmények a kérdéstípusok közötti különbséget tükrözik, amelyeket a különböző szolgáltatásokban feltesznek. Bizonyos kérdések megválaszolása több forrást, képességet és időt igényel. Ez a kutatás nem tett különbséget a kérdéstípusok között, és nem hasonlította össze a könyvtárosoknak feltett kérdésekkel. További kutatást igényelne a kérdéstípusok elemzése.
4. A közösségi válaszadás hasznosabb, mint a könyvtári kétpólusú interakciók. Az együttműködés során a válaszok javulhatnak, pontosodhatnak, bővíthetnek, valójában nagyon sok válasz a legelsőt fejlesztette tovább. Az egyes válaszok nem olyan színvonalasak, mint egy könyvtárosé, viszont a közösségi válasz ugyanazt a minőséget nyújtja. Ahogy az emberek egyre több tudást szereznek egy feladat elvégzéséhez, úgy csökken a tudatosságuk abban, amit csinálnak. Ezért van, hogy a szakemberek képtelenek megfogalmazni a tudásukat úgy, hogy azt a laikus is megértse. A csoportos válaszadás sokkal jobb ebből a szempontból. További kutatásnak kellene vizsgálnia a könyvtári tájékoztató és közösségi válaszadás modelljét.

Következtetések

A válaszok minősége a Wikipedia Reference Desknél ugyanolyan színvonalú volt, mint a könyvtári tájékoztató szolgáltatásokban. A legtöbb jellemzőben a Wikipedia felülmúlta a könyvtári tájékoztatót. A két szolgáltatás közti hasonlóság szemlélteti a szakértelem paradoxonát; az amatőrök csoportja ugyanolyan jó válaszokat képes adni, mint a könyvtárosok. Mielőtt azt a következtetést vonnánk le, hogy a könyvtárosok pótolhatók, további kutatások szükségesek, amelyek a „Kérdezz! Felelek.” oldalak minőségét vizsgálják. Még mindig nem világos a Wikipedia Reference Desk és a hasonló „Kérdezz! Felelek.” oldalak képesek-e hosszú távon is megbízható szolgáltatást nyújtani.

ni. Ha nem, továbbra is érdemes könyvtárosokat képezni, és az intézményesült könyvtári szolgáltatásokat fenntartani. Talán a web 2.0 világából a közösségi tájékoztatás az, amelyet érdemes lenne, és kellene is tanítani a hagyományos oktatás keretei között.

Irodalom

ARNOLD, J. – KASKE, N.: Evaluating the quality of a chat service. = *Libraries and the Academy*, 5. köt. 2. sz. 2005. p. 177–193.

KEEN, E.: *The Cult of the Amateur: How Today's Internet Is Killink Our Culture*. New York, N.Y., Doubleday/Currency, 2008.

SAXTON, M. L. – RICHARDSON, J. V.: *Understanding Reference Transactions: Transforming an Art into a Science*. San Diego, CA., Academic Press.2002.

WARD, D.: Why the users choose chat? A survey of behavior and motivations. = *Internet Reference Services Quarterly*, 10. köt. 1. sz. 2005. p. 29–46.

/SHACHAF, Pnina: The paradox of expertise: is the Wikipedia Reference Des kas good as your library? = *Journal of Documentation*, 65. köt. 6. sz. 2009. p. 977–996./

(Szalóki Gabriella)