

استخدام Zapier و Trello لمعالجة مشكلات الموارد الإلكترونية

ميغان فينش

يعرض المقال الأدوات وخصائصها كما كانت في أكتوبر 2014، ولا يمثل دليلًا تقنيًا محدثًا. أُعدت الترجمة لاحقًا ضمن استكمال الأرشيف.

الملخص:

معالجة مشكلات الوصول جزء مهم من سير عمل إدارة الموارد الإلكترونية. يناقش المقال فرصة لتيسير المعالجة وتتبعها باستخدام خدمتين تعملان عبر الويب: Zapier و Trello.

بداية المشكلة:

بعد تعييني مكنية للأصول الرقمية في جامعة أوكلاند، كانت من أوائل المهام التي قبلتها ضبط معالجة أخطاء الوصول إلى مواردنا الإلكترونية. وخلال سنتي الأولى تلقيت تعليقات المستخدمين عبر نموذج إلكتروني وقائمة بريدية أنشئت حديثًا. وُجمعت بيانات التقرير السنوي يدويًا بمراجعة الرسائل المحفوظة في مجلد بريد ذي تسمية مخصصة، ولم تبين إلا عدد الرسائل شهريًا ثم مجموعها السنوي.

وأصبحت مهام المعالجة أكبر من قدرة فرد واحد، فبدأت أطلب مساعدة موظفين آخرين في حل المشكلات والرد على المستفيدين. وأردت تدريبًا سهلًا قدر الإمكان، ووسيلة بسيطة لتقديم المساعدة والملاحظات دون مراقبة لصيقة. كما كانت تصلني معلومات كثيرة عن حال الموارد ومواضع الخلل، لكن فرزها وتمثيلها بصريًا لم يكن سهلًا.

لذلك بحثت عن وسائل تتيح لأعضاء عدة من فريق التوريد، ولي، تنسيق جهود الحل والرد؛ وتتبع أنواع المشكلات لمعرفة مواضع التحسين وجدوى بذل الجهد، أو الموردين الأكثر تسببًا بها؛ وتمثيل المعلومات بصريًا لمعرفة حجم العمل ومجالاته.

ودرس نظام تتبع الأعطال المستخدم في الجامعة، BMC Footprints، وإمكان استخدام نظام لإدارة الموارد الإلكترونية ERM. وكان Footprints قائمًا ويستخدمه قسم تقنية المعلومات المركزي للمشروعات والمهام المعتادة وحل المشكلات، ويستقبل البلاغات بالبريد ويقدم هرمية موسعة لتوزيع المسؤوليات. لكن واجهته كانت أعقد من المطلوب للموظف والمستفيد، فبدل تبسيط التدريب كان يرجح أن تزيد الالتباس.

وبعد استبعاده، درسنا نظام ERM. وفي شتاء 2014 فحصت مكتبات الجامعة منتجات Ex Libris و Serial Solutions و EBSCONet، لكن لم يتضمن أي منها وظائف مرتبطة بسير عمل تتبع الأخطاء.

تجربة Trello:

بعد تلك المحاولات، فكرت في Trello لإدارة العمل. وهو أداة لسير العمل والمهام والمشروعات، توفر مساحة ويب لبناء لوحات للمتابعة. وينشئ المستخدم بطاقات تشبه بطاقات الفهرسة ويرتبها في قوائم تحمل فئات مناسبة. والقوائم الافتراضية في اللوحة الجديدة هي «مطلوب» و«جارٍ» و«منجز»، مع إمكان إضافة القوائم وحذفها وتعديلها.

وقد يكون قائمة مهام بسيطة أو سير عمل مفصلًا، مع تسميات ملونة وتعليقات وقوائم تحقق ومواعيد استحقاق ومرفقات. وكانت هذه الخيارات متاحة في النسخة المجانية وقت المقال، بينما قدمت الفئتان المدفوعتان Gold و Business Class وظائف أخرى كالمصقات والخلفيات المخصصة وتصدير CSV.

وبدأت مكتبات أكاديمية أخرى تجرب الأداة. فقد عرضت نانسي بيلز وجنيفر بيزلي استخدامها في سير عمل الموارد الإلكترونية في مؤتمر Electronic Resources and Libraries السنوي عام 2013.

وكان موظفو التوريد والفهرسة في مكتبات أوكلاند يستخدمونها أصلًا لتتبع مشروعات أقسامهم. وكان لجميع موظفي الخدمات الفنية حسابات، ويعرفون إنشاء البطاقات والملاحظات ونقلها بين القوائم. وجعلت هذه الألفة والقبول الأداة خيارًا جذابًا لمعالجة أخطاء الموارد وتتبعها.

إدماج Zapier:

كانت الخطوة التالية إيجاد طريقة لإنشاء بطاقات Trello آليًا دون مطالبة المستفيد بحساب فيها. وكان النموذج الإلكتروني قائمًا وناجحًا، فتركز الجهد على ربط Trello بألية الإبلاغ هذه.

وتستخدم جامعة أوكلاند Google لبريدها المؤسسي. ولكل من Trello و Google Apps واجهات برمجية موثقة تتيح العمل المشترك، ولذلك أمكن التفكير في ربط بريد الجامعة بالأداة.

وظهرت حديثًا خدمات تتيح التواصل بين تطبيقات الويب دون معرفة تقنية موسعة، ومنها IFTTT، أي «إذا حدث هذا فافعل ذلك»، وZapier. وتستخدم قواعد شرطية بسيطة ليؤدي التغيير في تطبيق إلى إجراء في آخر. وتسمى IFTTT هذه القواعد «وصفات»، وتسمى Zapier «Zaps».

ولكل منهما نسخة مجانية وروابط بخدمات شائعة كثيرة. لكن IFTTT لم يُدرس للمشروع لأنه لم يكن يدعم Trello وقتها؛ بينما دعم Zapier الربط بـTrello وGoogle Docs، فاخترت.

من النموذج إلى بطاقة Trello:

يتاح زر الإبلاغ عن الأخطاء في موضعين من موقع المكتبة: خدمة الربط Link 360 من Serial Solutions باستخدام OpenURL، وكل صفحة من قائمة قواعد البيانات A-Z. وتأتي أغلب البلاغات من صفحة Link 360 التي يصادفها المستخدم عند الخطأ، سواء جاء من خدمة الاكتشاف Summon أو من قاعدة مشتركة تستخدم الرابط.

وينقل الزر المستخدم إلى نموذج بسيط بلا حقول إلزامية، يطلب بريده واسم المورد ووصف المشكلة. وفي الخلفية يجمع أيضًا عنوان الصفحة التي تُقر فيها الزر، مما يفيد حين يكون الوصف غامضًا أو ناقصًا. وبعد الإرسال، يصل البلاغ إلى عنوان القائمة البريدية للموارد الإلكترونية.

إعداد البريد مع Zapier وTrello: صُيِّمت قاعدة Zapier للبحث عن الرسائل التي تصل إلى مكتبة الأصول الرقمية من عنوان القائمة البريدية. وعند تعرفها ترسل معلومات الرسالة إلى Trello، فتنشئ بطاقة في قائمة To Do بلوحة معالجة مشكلات الموارد الإلكترونية.

مطابقة حقول Google ببطاقة Trello:

تأخذ القاعدة حقول الرسالة وتطابقها مع خصائص البطاقة. وفي رسائل المعالجة لا يُنقل إلا موضوع البريد و متن الرسالة. وهذه هي بيانات الجدول الأول في الأصل:

موضوع الرسالة (Subject) ← اسم البطاقة (Name). متن الرسالة (Message) ← وصف البطاقة (Description).
وُضبط القيم الآتية آليًا أيضًا، كما في الجدول الثاني: القائمة (List): To Do؛ والتسمية (Label): بلا تسمية؛ والعضو (Member): أحد أعضاء الفريق بالتناوب أسبوعيًا؛ وموعد الاستحقاق (Due Date): منتصف ليل الغد؛ واسم قائمة التحقق (Checklist name): E-resources Troubleshooting Tier I.

وإلى جانب إنشاء البطاقة، تضاف قائمة تحقق معرفة مسبقًا داخل Zapier، لتعين الموظف على بدء الفحص. ومن أسئلتها: هل تستطيع مشاهدة المورد من داخل الحرم الجامعي؟ وهل تظهر صفحة خطأ من الخادم الوسيط Proxy؟ وتلحق هذه القائمة بكل بطاقة جديدة في اللوحة.

وأحدث القاعدة أسبوعيًا لأعين عضوًا مختلفًا من الفريق. فتسند إليه البطاقات الجديدة لذلك الأسبوع آليًا، ويبلغه نظام إشعارات Trello بوصولها. ويختار كل مستخدم التنبيه بالبريد أو الاكتفاء بإشعارات الأداة الداخلية.

إبقاء المعلومات في مكان واحد:

أنشئت لوحة المعالجة بسبع قوائم: To Do، وTier II، وWaiting، وCompleted، وGet Done، وHow To، وHoney Badger Tips.

وقوائم سير العمل الرئيسية هي To Do وTier II وWaiting وDone، ويسمى الأصل قائمة الإنجاز Completed في التعداد السابق وDone في وصف المسار. وتنتقل البطاقات عادة من المطلوب إلى المنجز، إلا إذا احتاجت المشكلة معالجة أعقد أو ردًا خارجيًا من مورد أو مزود خدمة.

فُتِّل المشكلات المعقدة إلى Tier II لتتولاها مكتبة الأصول الرقمية، والمنتظرة لرد طرف ثالث إلى Waiting. وهذا هو المسار الذي يوضحه الشكل الأول في الأصل؛ وقد وُصف هنا نصيًا دون نقل صورته.

قوائم المعلومات: تتعدد المتغيرات في معالجة الموارد؛ فقد يلزم فحص إعدادات Proxy داخليًا، أو مراسلة مزود قاعدة المعرفة، أو الاتصال بدعم مزود المحتوى. وكان مهمًا إتاحة أكبر قدر من هذه المعلومات داخل اللوحة لتقليل البحث خارجها.

وتضم Get Done عناوين البريد المهمة ونماذج الاتصال بالدعم الفني. وتوفر How To تعليمات استخدام اللوحة، فتبقى اللوائح قريبة وسريعة التحديث داخل بيئة العمل، وترتبط بسهولة بـGoogle Docs للوثائق الأعقد.

وعندما طلبت من فريق التزويد تولي العمل، سألته إن كان يريد تسمية للمجموعة. وكان قد اختار غريب العسل الشهير على الإنترنت. ولذلك نُشرت صورته في اللوحة لرفع المعنويات، وتضم Honey Badger Tips تذكيرات بسيطة بأساليب خدمة المستخدمين وتوقعاتها، ومنها نماذج بريد لردود متسقة، والتنبيه إلى تجنب المصطلحات الداخلية المتخصصة.

تتبع أنواع الأخطاء:

إلى جانب حل الوصول، أردت اكتشاف اتجاهات الأخطاء، فاستفدت من تسميات Trello. ومراجعة الرسائل السابقة حددت المجالات الرئيسية: أخطاء المستخدم؛ والأخطاء الناشئة من طبقة الاكتشاف أو قاعدة المعرفة أو رابط OpenURL، وكانت كلها من Serial Solutions في حالتنا؛ وأخطاء مزود المورد، كقاعدة بيانات أو ناشر؛ وأخطاء Proxy؛ ومشكلات التجديد، مثل تأخر وصول المال أو سحب الوصول رغم سداد الاشتراك.

وأسندت تسمية لكل نوع. وبعد الحل، يضيف الموظف التسمية المناسبة وينقل البطاقة إلى Done. وتسمح الأداة بأكثر من تسمية للبطاقة نفسها، فيمكن إضافة العدد اللازم.

التتبع في Google Docs:

يمكن مشاهدة البطاقات المنجزة في Trello حتى بعد أرشفتها، لكن يصعب أحياناً إدراك عدد البلاغات في فترات مختلفة وأنواعها، ولتحسين الفهم احتجنا إلى تصدير البيانات. واستخدم Zapier مرة أخرى لإرسالها إلى جدول بيانات Google. وشمل التصدير اسم البطاقة، وتاريخ آخر نشاط، والتسميات، ومعرّفات الأعضاء المسؤولين عنها. وأدخل كل عنصر في عموده المخصص ضمن صف جديد، فأصبحت المعلومات أسهل قراءة وقياساً في جدول قابل للفرز.

تمثيل البيانات بصرياً في جداول Google:

بعد خروج البيانات من Trello، تتسع إمكانات فرزها وعرضها بحسب التاريخ والنوع، وحساب عدد الأخطاء شهرياً وأنواعها ومتوسط زمن الحل، وتمثيلها للزملاء وأصحاب المصلحة. وتعين هذه المعلومات على قرارات اقتناء الموارد وتجديدها وإدارتها. ويعرض الشكل الثاني في الأصل مثلاً لرسم مبني على جداول محورية للبيانات المصدرة. ويبين التوزيع الشهري لخمس سنوات مسجلاً منذ تطبيق Trello في مارس 2014. وتتطابق ألوانه مع تسميات الأداة لعرض توزيع الأنواع. لم تُنقل صورة الرسم، وحُفظ وصفها ومجموع الحالات نصياً دون اختلاق أعداد شهرية غير واردة في المتن.

فرص مستقبلية: واجهتا Trello وGoogle:

ثبتت قواعد Zapier إمكان تبادل البيانات، لكن من عيوب Trello قلة الحقول التي تستوعب قيماً من مصدر خارجي. فتُجمع معلومات كثيرة قد تفيد عند فرزها في حقل الوصف الواحد. وربما أتاح العمل المباشر بواجهتي Google وTrello، دون وسيط Zapier، تحليل هذا الحقل وجعل بياناته أنفع في الجدول النهائي.

ما وراء معالجة الأعطال:

بدأنا توسيع استخدام Trello. فقد أنشأت المكتبات لوحة للإعارة قصيرة المدى والمشتريات من برنامج الاقتناء المدفوع بالطلب DDA، ووجهت إليها جميع المراسلات. وتنقل الأداة مهمة لم تكن تُتابع إلا بالبريد إلى لوحة يراها الفريق كله وتُجمع بياناتها بسرعة.

ومن المرجح تصدير بيانات هذه اللوحات أيضاً، مع إمكان إنشاء لوحة معلومات داخلية منها. ويمكن لـTrello باشتراك Business Class تولي بعض ما يؤديه Zapier، بما فيه التصدير. ورغم نفع الحل المجاني للمكتبة حالياً، فقد يستحق الانتقال إلى الاشتراك استثماراً للاستفادة من سهولة التصدير.

عن المؤلفة:

ميغان فينش مكتبة الأصول الرقمية في جامعة أوكلاهو بروتشستر، ميشيغان. وتشمل اهتماماتها استراتيجيات إدارة الموارد الإلكترونية والمكتبات الرقمية والمستودعات المؤسسية والحفظ الرقمي.

روابط الأصل:

BMC Footprints: <http://www.bmc.com/it-solutions/brands/numara-software.html>

Trello: <https://www.trello.com>

Nancy Beals and Jennifer Bazeley demonstrated Trello use in an electronic resources workflow: <http://www.slideshare.net/libjennifer/e-resources-ereality-slidshare-18055793>

IFTTT: <https://ifttt.com/>

Zapier: <https://zapier.com>

البيانات الجغرافية للمقال الأصلي:

Finch, Meghan. (2014, October 21). Using Zapier with Trello for Electronic Resources Troubleshooting Workflow. The Code4Lib Journal, 26. <https://journal.code4lib.org/articles/10034>

تاريخ نشر الأصل: 2014-10-21. ترجمة عربية أعدت بمساعدة الذكاء الاصطناعي ضمن استكمال أرشيف المجلة. حقوق الأصل للمؤلفين المذكورين. ترخيص النص والترجمة: المشاع الإبداعي بسبب المصنّف (CC BY 3.0 US). تُرجم المتن كاملاً وأعيد عرض الجدولين في فقرات تحفظ جميع حقوقهما وقيمتهما. وُصفت صورتان نصياً ولم تُنقل، وحُفظ اختلاف اسمي قائمة الإنجاز في الأصل مع بيان تحريري. لم تُترجم تعليقات القراء لأنها ليست من المقال.

<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/us/>