

יעץ בצ'ט בספריית יונס וסוראיה נזריאן, אוניברסיטת חיפה

איריס ביתן טולדנו, ספריית יונס וסוראיה נזריאן – אוניברסיטת חיפה

תקציר

השינויים הטכנולוגיים המהירים, אשר התרחשו בעשורים האחרונים, השפיעו על הספריות האקדמיות ועל תהליך המעבר שלהן מן המרחב הפיזי לווירטואלי.

בד בבד עם שמירה על מעמדה של הספרייה באקדמיה וכדי להיענות לצורכי הסטודנטים שגדלו בסביבה טכנולוגית מתוחכמת, החלו ספרנים בספריות אקדמיות ליזום שירותים חדשניים ולפתח פלטפורמות של יעץ וירטואלי כאלטרנטיבה ליעץ המסורתי. אחת החלופות היא יעץ בצ'ט, שראשיתו בספרייה של אוניברסיטת חיפה בשנת 2005, והוא ניתן לצד היעץ בדואר האלקטרוני ובטלפון. מאמר זה מבקש לספק מידע על אודות צורכי המשתמשים מתוך השאלות המתקבלות בצ'ט, כחלק מן הדיון על אודות התמודדות הספרייה עם שאלות יעץ בסביבה וירטואלית ומתן סיוע מיטבי למשתמשים.

המאמר מנתח 1,096 שאלות שהתקבלו בשירות הצ'ט בשנת הלימודים תשע"ג, באמצעות שימוש בשיטות מחקר איכותניות וכמותניות, וממצאיו הובילו להמלצות בנושאים הבאים:

- (1) יש להבליט קישורים לשירותים מרכזיים ולפרסם פרטי ההתקשרות עם נותני התמיכה בדף הבית של הספרייה.
- (2) יש לבדוק את הימים ואת השעות שבהם הגיעו פניות מהצ'ט ל"יעץ בדואר האלקטרוני", כדי להעריך נכונה את מידת ההתאמה של שעות הפעילות לצורכי הלקוחות.
- (3) יש לרענן את ההנחיות הניתנות לנותני השירות בנוגע למדיניות הספרייה כדי ליצור סטנדרט בהתאם לקווים המנחים.
- (4) יש להגביר שיתוף הפעולה עם אגף המחשוב האוניברסיטאי.
- (5) יש לבחון את האפשרות למתן יעץ נושאי במסגרת הצ'ט.

מבוא

בעשורים האחרונים התחוללו שינויים טכנולוגיים מהירים שהשפיעו רבות על אופיין של הספריות האקדמיות (Arif & Mahmood, 2012 ; Radford, 2006). בעבר הרחוק, ספריות אלה שימשו בעיקר לאחסון האוספים מודפסים ולמתן גישה אליהם, והמרחב הפיזי שלהן שימש לקריאה, ללמידה ולמפגש (Tripathi & Kumar, 2010). פלישת הטכנולוגיה לכל אספקט של חיינו והתפתחותה של רשת האינטרנט, יצרו מהפכה בכל הנוגע לצורת אחסון המידע והעברתו ולגבי האופן בו אנו מחפשים מידע ומשיגים גישה אליו (Campbell, 2006). בעקבות מגמות אלה, החלו הספריות האקדמיות להתמקד בהדרגה במתן גישה רציפה ומידית למשאבים ולשירותים, בד בבד עם תמיכתן המוגברת

במשאבי המידע האלקטרוניים (Meert & Agosto, Rozaklis, MacDonald & Abels, 2011 ; Given, 2009; Waugh, 2013).
כחלק מהעובדה שספרנים מייחסים חשיבות רבה ליכולת לתקשר עם המשתמשים במגוון אופנים, (Cummings, Cummings & Frederiksen, 2007), ניכר כי הם משקיעים מאמצים מרובים בשיפור השירות (Diamond & Pease, 2001) ובהתאמתו לצורת התקשורת המועדפת על ידי הסטודנטים (Ruppel & Vecchione, 2012 ; Tripathi & Kumar, 2010).
אחד המאפיינים הבולטים של סטודנטים מאז תחילת המאה, הוא העובדה שהם גדלו בסביבה עתירת טכנולוגיה. עוד בילדותם שיחקו במשחקי מחשב, האזינו לנגני מוזיקה דיגיטליים, צילמו במצלמות וידיאו, שוחחו בטלפונים ניידים וכד' (Prensky, 2001). כדי לענות על צרכיהם של סטודנטים אלה (Diamond & Pease, 2001) ובעת ובעונה אחת, לשמור על מעמדה של הספרייה האקדמית כחלק דינמי וחשוב באוניברסיטה, חייבים הספרנים לאמץ שינויים ולהציע שירותי יעץ חדשניים. ברוח תפיסה זו, מעורבותם של הספרנים ביצירת משאבים חדשים עבור סטודנטים עשויה לחזק גם את השירותים המסורתיים הקיימים בספרייה הפיזית (Lukasiewicz, 2007).

יעץ מרחוק בספרייה האקדמית

התפתחותם המהירה של משאבים אלקטרוניים בספריות, כמו לדוגמה מאגרים בטקסט מלא, ספרים אלקטרוניים וכו', אפשרה למשתמשים לבצע חיפושים גם מחוץ לספרייה הפיזית. יכולת זו היא שהובילה יאת הספרנים להתחיל ולהציע להם שירותי יעץ וירטואלי. יעץ זה מתבצע בצורה אלקטרונית, ובמסגרתו הלקוחות משתמשים במחשבים או בטכנולוגיה אחרת כדי לתקשר עם נותני השירות מבלי להיות נוכחים פיזית בספרייה (Francoeur, 2001; Moyo, 2002; Reference and User Services Association, 2010).

טכנולוגיות היעץ הוירטואלי יכולות לשלב תקשורת סינכרונית או א-סינכרונית, כאשר שירותים א-סינכרוניים כגון דואר אלקטרוני או טפסים אלקטרוניים, מאפשרים למשתמש לשאול שאלה בכל זמן נתון מכל מקום, כשהספרן מצדו יכול להיענות להם מאוחר יותר. לעומת זאת, שירותים סינכרוניים כגון שיחות וידיאו ושירותי צ'ט, תומכים במשתמש בזמן אמת (Mu, Dimitroff, Jordan & Burclaff, 2011).

בסוף שנות ה-80 של המאה ה-20 הרבתה הגרסה הראשונה של יעץ וירטואלי עשתה שימוש נרחב בפלטפורמת הדואר האלקטרוני, ואילו התפתחויות מאוחרות יותר אפשרו לשירותי היעץ הוירטואלי לעבור לפורמט של שיטות תקשורת סינכרוניות, ביניהן טכנולוגיות של צ'ט שעד אז השתמשו בהן בעיקר למטרות חברתיות, ואפשרו לספרנים לבצע ראיונות יעץ עם לקוחות בזמן אמת ובאופן מקוון (Lee, 2004).

צ'ט בספרייה האקדמית

יעץ בצ'ט הוא העברת מידע באמצעות תקשורת דיגיטלית באינטרנט, כאשר עיקר התקשורת בין הספרן למשתמש מתבצעת על ידי הקלדת מסרים טקסטואליים קצרים, שנשלחים אליו מיידית ובאופן סינכרוני באמצעות תוכנת הצ'ט (Bravender, Lyon & Molaro, 2011; Francoeur, 2001 ; Luo,).

שירותי יעץ מסוג זה החלו להופיע כאלטרנטיבה ליעץ המסורתי הפרונטלי (Radford, 2006) בסוף שנות ה-90 של המאה ה-20, כאשר חברות טכנולוגיה החלו לפתח תוכנות שספריות יכולות היו להשתמש בהן לניהול השירות. בד בבד, ספריות אחרות בדקו אפשרויות לשימוש בתוכנות להחלפת מסרים מידיים כגון Microsoft MSN Messenger, Yahoo Chat, וכיוצא באלה (Matteson, Salamon & Brewster, 2011) השירות טומן בחובו יתרונות רבים כגון מהירות, נוחות וחסכון בזמן באמצעות תשובות מוכנות מראש (Thompson, 2010). בנוסף לזאת, השירות נגיש למשתמשים מכל מקום שיש בו חיבור לאינטרנט, בתוך הספרייה או מחוץ לקמפוס (Radford, 2006; Rupperl & Vecchione, 2012). השירות עשוי להיות בעל יתרונות גם עבור משתמש המבקש לשמור על אנונימיות, להקל על לקויי שמיעה, דוברי שפות זרות וכו' (Foley, 2002).

שירות הצ'ט בספריית יונס וסוראיה נזריאן, אוניברסיטת חיפה

שירות הצ'ט בספריית יונס וסוראיה נזריאן באוניברסיטת חיפה החל בשנת 2005. השירות ניתן כחלק מהניסיון להרחיב את שירותי היעץ מרחוק, שסופקו באותה עת על ידי הספרייה, לצד שירותים סינכרוניים של יעץ באמצעות דואר אלקטרוני ויעץ טלפוני.

שירות יעץ בצ'ט באוניברסיטת חיפה ניתן בשתי תקופות. בתקופה הראשונה, שנמשכה כשנתיים (2005-2007), ניתן השירות באמצעות תוכנת QuestionPoint. השירות באמצעות תוכנה זו הוערך על ידי ספרן יעץ שהוסמך לניהול השירות בספרייה והוא מצא אותה כבלתי מתאימה לצורכי הספרייה. על כן השירות הופסק וחודש בתחילת 2010 כשהתוכנה הוחלפה לתוכנת LivePerson. עם יתרונותיה של התוכנה ניתן למנות את העובדה, שהיא אינה דורשת התקנת תוכנה מצד הקוראים, אינה דורשת הזדהות או חשבון אישי; עובדת היטב בשפה העברית וכן את העובדה שהיא מסוגלת לשלב עברית ואנגלית באותו המשפט תוך שמירה על הסדר התקין; מאפשרת הכנסת קישורים, ויצירת תשובות מוכנות לשאלות נפוצות (כגון הוראות להתחברות לשירותי הספרייה מהבית), משפטי פתיחה וסיום.

כיצד פועל השירות בספריית אוניברסיטת חיפה

שירות הצ'ט פעיל בימים ראשון עד חמישי בשעות 10:00-16:00 והוא מיועד לחברי סגל ולתלמידים באוניברסיטת חיפה (אם כי פונים אליו גם מבקרים שאינם שייכים לקהילת האוניברסיטה). השירות כולל מענה על שאלות מידע קצרות, איתור פריט, תשובות טכניות קצרות והתמצאות כללית. השירות אינו כולל חיפוש נוסאים ומשלוח קבצים או רשימות פריטים באמצעות הדואר האלקטרוני.

שירות הצ'ט מופעל על ידי צוות ספרנים ממחלקות שונות בספרייה, כאשר לכל ספרן יום ושעה קבועים, שבהם הוא אחראי למתן השירות. במשך כשנה נעשה ניסיון להפעיל את השירות גם בשעות הערב (ימים ראשון עד חמישי, בשעות 20:00-22:00), אך בשל ביקוש מועט, ניסיון זה הופסק.

ניתן להיכנס לשירות הצ'ט מתוך דף הבית של הספרייה. משתמש שמעוניין בקבלת השירות מקיש על הקישור "צ'ט עם הספרייה", או "שאלו אותנו בצ'ט". לאחר מכן, מתקבל מסך בו מתבקש המשתמש להקליד את שמו ואת החוג בו הוא לומד וללחוץ על כפתור "Start Chat". כאשר השירות

אינו פעיל ניתן לשלוח שאלה בדואר האלקטרוני. במקרה של שאלות מורכבות, הדורשות חיפוש ארוך ומקיף, המשתמש מופנה להתייעצות בדלפק היעץ. לאנשי סגל ולתלמידי מחקר בשלב כתיבת התזה מוצע שירות יעץ אישי ומעמיק עם ספרן מומחה בתחום. לאחר שהמשתמש מקליד את בקשתו, נשמע צלצל במחשבו של הספרן נותן השירות, דבר המאפשר לספרנים להמשיך בעבודתם השוטפת ולהפסיקה רק כאשר קיים ביקוש לשירות.

מטרה ורציונל

מאמר זה מבקש לספק מידע על אודות צורכי המשתמשים וסוגי השאלות המתקבלות במסגרת שירות יעץ בצ'ט, מתוך תקווה שהמידע יתרום לדיון המתמשך על האופן שבו הספרייה יכולה להתמודד עם שאלות יעץ בסביבה וירטואלית ולסייע למשתמשים בצורה מיטבית.

שיטה

במאמר זה נותחו 1,096 שאלות שהתקבלו באמצעות שירות הצ'ט בספריית יונס וסוראיה נזריאן באוניברסיטת חיפה, במהלך שנת הלימודים תשע"ג (מאוקטובר 2012 עד ספטמבר 2013). נעשה שימוש באמצעות שיטות כמותניות ואיכותניות, בניסיון לענות על השאלות הבאות:

- 1) מהו היקף השימוש בשירות הצ'ט?
- 2) מהם הימים והשעות בהם קיים הביקוש הרב ביותר לשירות?
- 3) מהם סוגי השאלות הנפוצים ביותר במסגרת השירות?
- 4) מיהם הגורמים אשר הופנה אליהם מספר הפניות הרב ביותר?
- 5) האם הספרנים נותני השירות פועלים בהתאם למדיניות המוצהרת של השירות?

הליך איסוף הנתונים

במטרה לבחון כראוי את איכות היעץ שניתן, ולהבין את צורכי המשתמשים, ניתחה מחברת המאמר את תמלילי שיחות הצ'ט (Arnold & Kaske, 2005), ו אשר התבצעו מ-1 באוקטובר 2012 ועד 30 בספטמבר 2013. הפניות מוינו על פי קטגוריות אשר כללו את תאריך הפנייה, שעת הפנייה, יום בשבוע בו התבצעה הפנייה, הספרן שקיבל אותה, סוג השאלה שהועלתה בה, הפניה לגורם אחר, אם הייתה כזאת, והערות.

לאחר איסוף הנתונים, התבצע ניתוח כמותי ואיכותי של הפניות לשם איתור מגמות וצרכים. איסוף הנתונים והניתוח הכמותי, נעשו באמצעות תוכנת Microsoft Office Excel.

ניתוח תוכן

הנושאים שבהם עסקה כל פנייה הוקלדו, ובסך הכול נאספו 1,158 נושאים (חלק מן הפניות עסקו ביותר מנושא אחד).

מטסון ועמיתים (Matteson et al., 2011) סקרו באופן שיטתי את המחקרים בנושא שירותי הצ'ט ומצאו ארבעה סוגים עיקריים של שאלות נפוצות: שאלות יעץ, בקשות לאיתור פריט ידוע או שאלות הנוגעות

לחיפוש בסיסי, שאלות לגבי מדיניות הספרייה, או ההליכים המקובלים בה, ושאלות הכוונה או שאלות אינפורמטיביות. לצורך הגדרת קטגוריות ספציפיות לשאלות שעלו במסגרת איסוף הנתונים, נעשה שימוש בטבלה שהוצגה במאמר זה, והנושאים קודדו על פי הקטגוריות הבאות: איתור פריט ספציפי; יעץ; מדיניות ואדמיניסטרציה; טכנולוגיות שנהוגות בספרייה וגישה למאגרים ולמשאבים אלקטרוניים; שירותי הספרייה. לקטגוריות אלה הוספו שתי קטגוריות נוספות: בראשונה נכללות פעולות שביצע הספרן המשיב, מעבר למדיניות השירות; ובשנייה התייחסנו לפונים שאינם שייכים לקהילת האוניברסיטה וכן, לאלה השייכים למכללת מבח"ר (המכללה החרדית – שלוחתה של האוניברסיטה), במקרים שבהם הפונים הזדהו ככאלה.

לפירוט נוסף של הנושאים הנכללים בכל קטגוריה, ניתן לעיין בטבלאות המוצגות בנספחים מספר 1 ו-2.

ממצאים

מספר פניות

בין החודשים אוקטובר 2012 לספטמבר 2013 התקבלו 1,096 פניות בסך הכול. המספר הרב ביותר של פניות התקבל ביולי 2013 (119 פניות) ואילו המספר הקטן ביותר התקבל בחודשים אוגוסט וספטמבר 2013 (61 פניות בכל אחד מהחודשים). סך הכול התקבלו בממוצע 4.85 פניות ביום ו-91.41 פניות בחודש.



תרשים 1 מספר פניות לחודש

נראה, כי היקף השימוש בשירות תלוי במהלך הסמסטר ובזמינות השירותים האחרים. כך לדוגמה, ניכרת עלייה בשימוש במהלך חופשת הקיץ - בתקופת כתיבת העבודות (מועד א' של מבחני סמסטר ב' הסתיים ב-11 ביולי). אחד ההסברים לממצא זה עשוי להיות שעם סיום הסמסטר סטודנטים מגיעים פחות לקמפוס (גם פינוי המעונות תורם להידלדלות אוכלוסיית הסטודנטים באוניברסיטה), ולכן משתמשים יותר בשירותים הווירטואליים. מנגד, בחודשים אוגוסט-ספטמבר בדרך כלל כבר

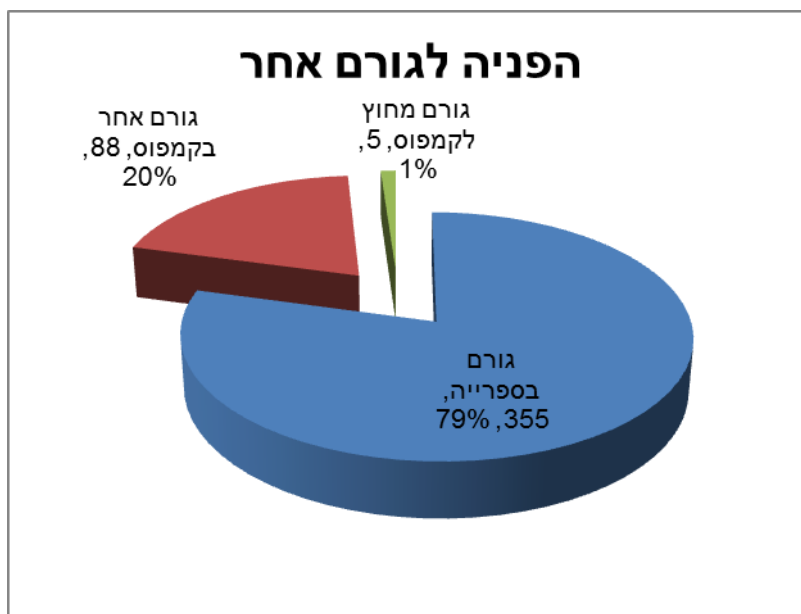
מסיימים הסטודנטים את רוב המטלות שעליהם להגיש. בנוסף לזאת, יש לשים לב לכך שבחודש ספטמבר 2013 חלו כל חגי תשרי וייתכן שגם עובדה זו השפיעה על מספר הפניות. ממצא זה מנוגד למגמות שעלו במחקרים אחרים בנושא, כמו לדוגמה במחקרם של פומרנץ ומק'לור שבו נצפתה עלייה במספר שיחות הצ'ט במהלך סמסטר האביב וסמסטר הסתיו וירידה במהלך חופשת הקיץ והחורף, (Pomerantz & McClure, 2004). גם במחקרה של ברוטון נמצא כי חודש סיום הסמסטר הוא החודש שבו נרשם השימוש המועט ביותר בשירותי הצ'ט. (במחקרה היה זה חודש מאי – כאשר סמסטר האביב הסתיים לפני אמצע החודש), בעוד ששיא השימוש בשירות במהלך סמסטר האביב היה מיד לאחר החזרה מחופשת הסמסטר, בחודש מרץ (Broughton, 2003).

התפלגות על פי שעה יום בשבוע

על פי הנתונים שנאספו, היום העמוס ביותר בשבוע הוא יום שני (244 פניות) ואילו היום שבו נרשם מספר הפניות הקטן ביותר הוא יום חמישי (165 פניות בסך הכול). למעשה, ניתן לראות מגמת ירידה במספר הפניות בין הימים שני-חמישי בשבוע. כמו כן, ניתן להבחין בכך ששעות הבוקר הן השעות העמוסות ביותר (225 פניות בשעות 10:00-11:00, ו-203 פניות בשעות 11:00-12:00). השעה הכי פחות עמוסה היא 15:00-16:00 (111 פניות בלבד).

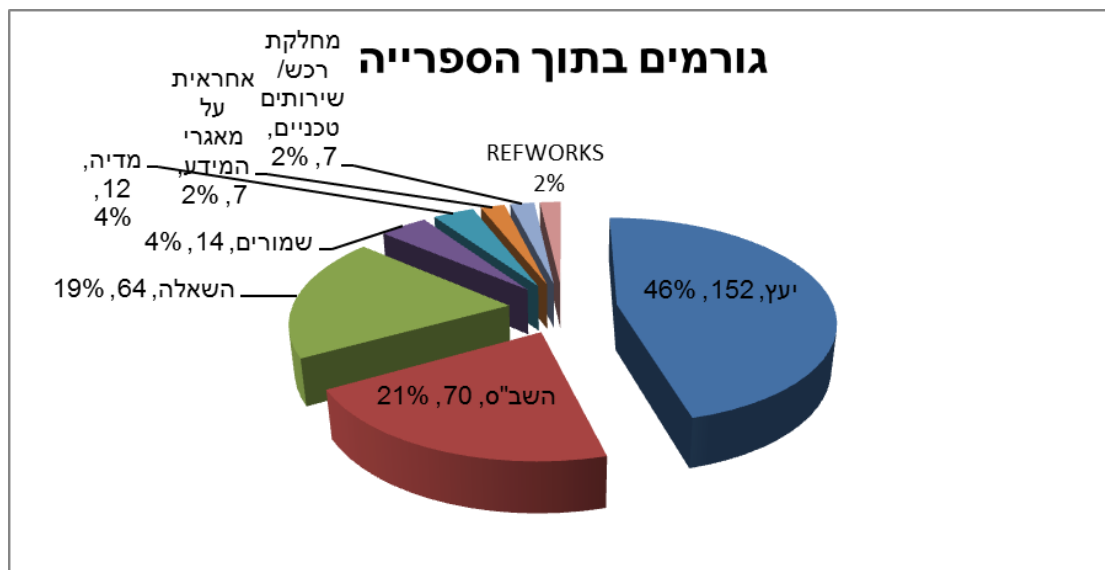
הפניה לגורם אחר

מתוך כל הפניות שהתקבלו, 448 הופנו לגורם אחר (40.88 אחוז). מתוכן, 355 פניות הופנו לגורם בתוך הספרייה, 88 פניות הופנו לגורם מחוץ לספרייה אך בתוך הקמפוס, וחמש פניות הופנו לגורם מחוץ לקמפוס.



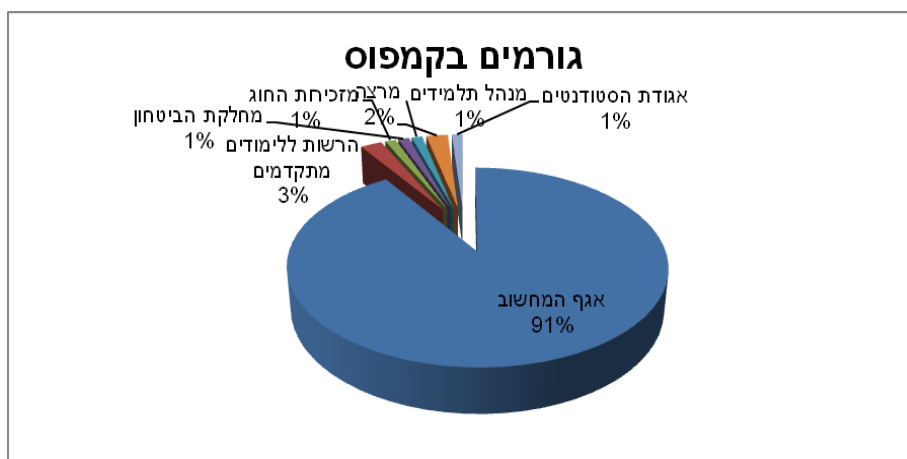
תרשים 2 מספר פניות לגורם אחר

מתוך 355 פניות, אשר הופנו לגורם בתוך הספרייה, מספר הפונים הגדול ביותר הופנה למחלקת היעץ (152) ואחריה, למחלקת השאלה הבין ספרייתית (70 פניות) ולמחלקת השאלה (64 פניות).



בתרשים 3 הגורמים שהופנו אליהם יותר מחמש פניות בסך הכול

מתוך 88 פניות, שהועברו לטיפול בתוך הקמפוס, 80 הועברו לאגף המחשוב (91 אחוז). ממצא זה עשוי להיות מוסבר על ידי ריבוי הפניות שעוסקות בבעיות בהתחברות מהבית – נושא שעליו מופקד אגף המחשוב האוניברסיטאי ולפיכך, אין מנוס מלהעביר לאנשיו מספר רב יחסית של פניות. בהמשך לממצא זה, מומלץ לבחון הכנסת קישור לקשר ישיר עם אגף המחשוב מתוך דף הבית של הספרייה.

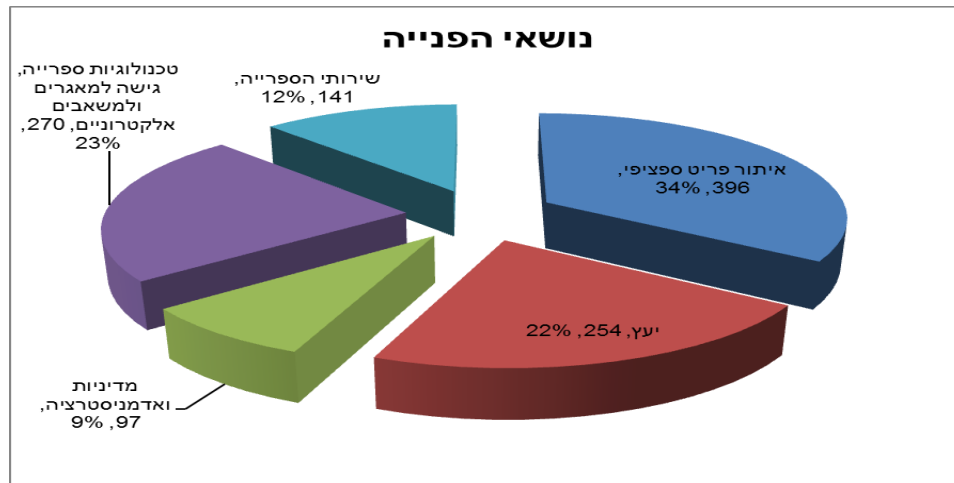


תרשים 4 הגורמים להפניות בקמפוס

רק חמש פניות הועברו לגורמים מחוץ לקמפוס: פונים אלה התבקשו להפנות את שאלתם או את בקשתם לטכניון, למשרד הבריאות, לספריית האוניברסיטה העברית, לספרייה של אוניברסיטת בן גוריון ולספרייה של סמינר הקיבוצים.

נושאי הפנייה

החלוקה הקטגורית של נושאי הפנייה בצ'ט בספריית יונס וסוראיה מזיאן באוניברסיטת חיפה העלתה, כי רוב הפניות עסקו באיתור פריט ספציפי (396 פניות), בטכנולוגיות הנהוגות בספרייה (270 פניות) ובנושאי יעץ (254 פניות). כמו כן, 12 אחוז מהפניות עסקו בשירותי הספרייה ו-9 אחוז בנושאי מדיניות ואדמיניסטרציה.

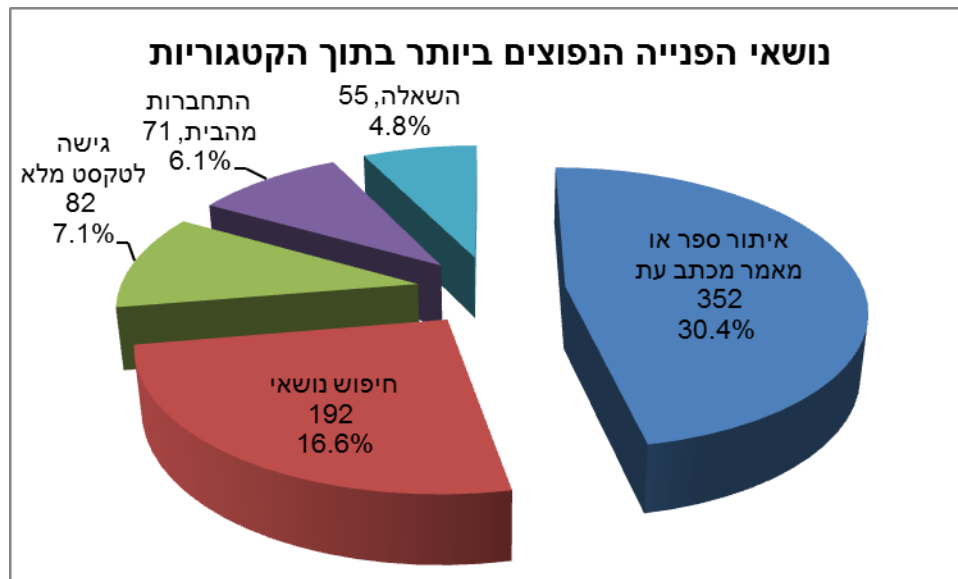


תרשים 5 נושאים הפניות

בדומה לממצאי מחקר זה, גם במחקרה של פולי נמצא כי 12 אחוז מן הפונים לשירות הצ'ט ביקשו מידע על שירותי הספרייה (כגון שעות פתיחה, מדיניות השאלה וכו'), אך בניגוד לממצאי מחקר זה, ממחקרה של פולי עולה שרק 6 אחוז מן הפונים ביקשו סיוע בפתרון בעיות טכניות ו-5 אחוז נתקלו בקשיי ניווט באתר האינטרנט (Foley, 2002). ממצאים שונים מאלה שעלו במחקר זה, נמצאו לדוגמה במחקר של מרסטלר ומיצי שעל פיהם רק 17 אחוז מהפניות לשירות הצ'ט היו בנושא של פרוצדורות, מדיניות או שאלות הכוונה; 10 אחוז שאלות יעץ, ו-32 אחוז בעיות טכניות (Marsteller & Mizzy, 2003).

נושאי הפנייה הנפוצים ביותר בתוך הקטגוריות

כאשר נבדקו הנושאים המבוקשים ביותר שעלו במסגרת שירות הצ'ט בתוך הקטגוריות, נמצא כי המספר הגדול ביותר, 352 פניות (30.4 אחוז), עסקו באיתור ספר או מאמר מכתב עת, 192 פניות (16.6 אחוז) עסקו בחיפוש נושאי, 82 פניות (7.1 אחוז) עסקו בגישה לטקסט מלא ו-71 בהתחברות מהבית (6.1 אחוז). 55 פניות (4.8 אחוז) עסקו בנושאי השאלה.



תרשים 6 נושאי הנפוצים ביותר בתוך הקטגוריות

איתור פריט או חיפוש בסיסי: בדומה לאחוז הפניות שעסקו באיתור פריט בעבודה זו (כאמור, כ-30 אחוז), גם במחקרה של דסאי, רוב השאלות (45 אחוז מן הפניות) היו שאלות של חיפוש ספציפי (Desai, 2003), במחקר של הולסון ועמיתיו נמצא, כי 27 אחוז מן הפניות עסקו באיתור פריט ובעיקר באיתור ספר, מאמר מכתב עת או משאב אלקטרוני (Houlson et al., 2007), ובמחקר של הנרי ונוויל שאלות של חיפוש בסיסי היוו בין 30 ל-40 אחוז מכלל השאלות (Henry & Neville, 2008).

ממצא זה עשוי להעיד על כך שלקוחות הספרייה מתקשים במציאת המקורות הללו בעצמם (Houlson et al., 2007), ולכן יש צורך בהכוונה נוספת או בהבלטת ההכוונה הקיימת להדרכות ולמדריכים המופיעים באתר הבית של הספרייה, במיוחד בכל הנוגע לאיתור מאמרים, כתבי עת ומשאבים אלקטרוניים.

חיפוש נושאי: בדומה לאחוז הפניות שעסקו בחיפוש נושאי בעבודה זו (כאמור, כ-17 אחוז), גם במחקרם של הולסון ועמיתיו כ-20 אחוז מהפניות עסקו בבקשת סיוע בחיפוש מעמיק, על אף שהשירות המוצהר במחקר זה אינו מיועד לחיפוש עומק (Houlson et al., 2007). גם קיבי ועמיתיו מצאו ממצא דומה: כ-20 אחוז מן הפניות במחקרם עסקו גם הן בחיפוש נושאי (Kibbee, Ward & Ma, 2002).

במחקרים אחרים נמצא לעומת זאת, שרק פונים מעטים ביקשו לערוך חיפוש נושאי במסגרת שירות הצ'ט (לדוגמה: Foley, 2002; Houlson et al., 2007). לדידה של דסאי, הקטגוריה של חיפוש מעמיק אינה נפוצה במיוחד בסביבה המקוונת מכיוון שלקוחות הספרייה מתייחסים ליעץ בצ'ט כאמצעי המתאים ליעץ מהיר בלבד (Desai, 2003). לפיכך, נראה כי לקוחות שירות הצ'ט בספריית "יונס וסוראיה נזריאן" באוניברסיטת חיפה חשים כי זהו כלי מתאים גם לחיפוש מעמיק.

דבקות במדיניות הספרייה

כאמור, שירות הצ'ט אינו מחייב זיהוי של הפונה כשייך לקהילת האוניברסיטה. במסגרת זו, לא ניתנים שירותים ייחודיים למשתייכים לקהילה זו: הספרנים אינם אמורים לבצע חיפוש נוסאים ואינם אמורים לשלוח בדואר האלקטרוני קבצים או רשימות פריטים. עם זאת, נרשמו מספר מקרים שבהם ניתן שירות מעבר למדיניות המוצהרת, ועולה כי 41 פונים קיבלו מהספרנים המשיבים קובץ או רשימת תוצאות בדואר האלקטרוני, ועבור שבעה פונים התבצע חיפוש נוסאי. כמו כן, ניתן לציין כי חמישה פונים התבקשו להעביר לספרן את שם המשתמש והסיסמה של כרטיס הקורא שלהם, דבר שאינו עולה בקנה אחד עם השמירה על פרטיותם ועל האנונימיות שלהם (יש להדגיש כי פרטים אלה התבקשו משום שהפונים התבקשו להיכנס לכרטיס הקורא שלהם או לבצע בו פעולות מסוימות).

מגבלות

(1) מכיוון שלצורך שימוש בשירות הצ'ט אין חובת הזדהות, לא ניתן היה לאסוף נתונים הנוגעים לזהותם של הפונים ועל כן, לא זוהה סוג הפונים, לא מבחינת שייכות לקהילת האוניברסיטה ולא מבחינת סטטוס אקדמי (כלומר, לא ידוע אם הפונה הוא סטודנט, מרצה וכו'). לפיכך, לא זוהתה כאן התפלגות המשתמשים בשירות ולכן, לא ניתן להסיק מהן ציפיותיהם מהשירות או צרכיהם הספציפיים ממנו. מהיכרות עם הלקוחות בספרייה האקדמית ומהיכרות עם סוגי השאלות שהם מפנים, נתונים כאלה יכולים להראות לנו מה ביקשה כל קבוצה ואם השירות אפקטיבי בתשובות שהוא נותן. ממצאים מסוג זה יכולים להוביל אותנו לבחון כיצד לתת שירות לאוכלוסיות השונות, והאם השירות הוא אכן הפלטפורמה המתאימה לסוגים הללו של השאלות (Houlson et al., 2007).

(2) מכיוון שמחקרים שונים קבעו קטגוריות נושא שונות, נדרשת בניית סכמה משותפת עבור סוגי חיפושים או פניות, אשר תשפר את היכולת להשוות תוצאות.

המלצות אופרטיביות:

(6) מאמר זה מדגיש את החשיבות שביצירת קישורים לשירותים מרכזיים, כגון השאלה בין ספרייתית והתחברות מהבית, כך שיבלטו דיים לנוחות המשתמשים (Houlson et al., 2007).

(7) מכיוון שבזמן שהשירות אינו פעיל, שיחות מועברות לתיבת יעץ בדואר האלקטרוני – מומלץ לבדוק את הימים והשעות בהם הגיעו פניות לתיבה מהצ'ט, כדי להעריך את מידת ההתאמה של שעות הפעילות לצורכי הלקוחות. ייתכן, שכדאי להוסיף שעות שירות לשעות הבוקר המוקדמות.

(8) מומלץ לחדד את הנחיות המדיניות ולרענן אותן בפני כל הספרנים נותני השירות, כדי להבטיח תשובות אחידות והיענות לקווים המנחים.

(9) מומלץ להגביר את שיתוף הפעולה עם אגף המחשוב האוניברסיטאי. נראה, כי פניות רבות מופנות לאגף זה וכי יש בעיות רבות בגישה טכנית למשאבים ומערכות הספרייה.

10) אף על פי שפרטים על אודות האופן שבו יש להתחבר מרחוק, מופיעים בדף הבית של הספרייה, מומלץ להבליט אותם וכן, את פרטי ההתקשרות עם נותני התמיכה (אגף המחשוב האוניברסיטאי).

11) בשל ריבוי הבקשות לחיפוש נשאים מומלץ לבחון אפשרות למתן יעץ נושאי במסגרת שירות הצ'ט.

סיכום ומסקנות

שירות היעץ בצ'ט מתקיים בספריית יונס וסוראיה נזריאן באוניברסיטת חיפה זה מספר שנים. שירות מסוג זה מתקיים בספריות אקדמיות נוספות בישראל, אך ככל הידוע ליכותבת מאמר זה, ניתן תיאורי של השירות טרם בוצע במקומות אחרים בישראל בהם ניתן השירות ובכך טמונות ייחודיות וחשיבותו.

חלק מן הממצאים שעלו בניתוח התוכן של שיחות הצ'ט תואמים ממצאי מחקרים אחרים שנערכו בחו"ל, אך חלק מהם עומד בניגוד אליהם. בשל הקושי לחלק את הנושאים לקטגוריות, ובשל חוסר הנחרצות של הממצאים, יש צורך בביצוע מחקרים נוספים כדי לאתר את צורכי הפונים לשירות זה והמשתמשים בו וכדי לתת מענה אופטימלי לצרכיהם.

המידע המוצג כאן יכול לשמש מוסדות אקדמיים דומים, ולסייע בהתוויית קווים מנחים בכל הנוגע לניהול שירות היעץ בצ'ט.

ביבליוגרפיה

- Agosto, D. E., Rozaklis, L., MacDonald, C., & Abels, E. G. (2011). A model of the reference and information service process. *Reference & User Service Quarterly*, 50(3), 235-244.
- Arif, M., & Mahmood, K. (2012). The changing role of librarians in the digital world: Adoption of Web 2.0 technologies by Pakistani librarians. *The Electronic Library*, 30(4), 469-479.
- Arnold, J., & Kaske, N. K. (2005). Evaluating the quality of a chat service. *Portal: Libraries and the Academy*, 5(2), 177-193.
- Bravender, P., Lyon C., & Molaro, A. (2011). Should chat reference be staffed by librarians? An Assessment of Chat Reference at an Academic *Library Using LibStats*. *Internet Reference Services Quarterly*, 16(3), 111-127.
- Broughton, K. M. (2003). Usage and user analysis of a real-time digital reference service. *The Reference Librarian*, 38(79-80), 183-200.
- Campbell, J. D. (2006). Changing a cultural icon: The academic library as a virtual destination. *EDUCAUSE Review*, 41(1), 16-18.
- Cummings, J., Cummings, L., & Frederiksen, L. (2007). User preferences in reference services: Virtual reference and academic libraries. *Portal: Libraries and the Academy*, 7(1), 81-96.

- Desai, C. M. (2003). Instant messaging reference: How does it compare? *The Electronic Library*, 21(1), 21-30.
- Diamond, W., & Pease, B. (2001). Digital reference: A case study of question types in an academic library. *Reference Services Review*, 29(3), 210-218.
- Francoeur, S. (2001). An analytical survey of chat reference services. *Reference Services Review*, 29(3), 189-204.
- Foley, M. (2002). Instant messaging reference in an academic library: A case study. *College & Research Libraries*, 63(1), 36-45.
- Henry, D. B., & Neville, T. M. (2008). Testing classification systems for reference questions. *Reference & User Services Quarterly*, 47(4), 364-373.
- Houlson, V., McCready, K., & Pfahl, C. S. (2007). A window into our patron's needs: Analyzing data from chat transcripts. *Internet Reference Services Quarterly*, 11(4), 19-39.
- Kibbee, J., Ward, D., & Ma, W. (2002). Virtual service, real data : Results of a pilot study. *Reference Services Review*, 30(1), 25-36.
- Lee, I. J. (2004). Do virtual reference librarians dream of digital reference questions?: A qualitative and quantitative analysis of email and chat reference. *Australian*
- Lukasiewicz, A. (2007). Exploring the role of digital academic libraries: changing student needs demand innovative service approach. *Library Review*, 56(9), 821-827.
- Luo, L. (2008). Chat reference evaluation: a framework of perspectives and measures. *Reference Services Review*, 36(1), 71-85.
- Marsteller, M. R., & Mizzy, D. (2003). Exploring the synchronous digital reference interaction for query types, question negotiation, and patron response. *Internet Reference Services Quarterly*, 8(1-2), 149-165.
- Matteson, M. L., Salamon, J., & Brewster, L. (2011). A systematic review of research on live chat service. *Reference & User Services Quarterly*, 51(2), 172-189.
- Meert, D. L., & Given, L. M. (2009). Measuring quality in chat reference consortia: A comparative analysis of responses to users' queries. *College & Research Libraries*, 70(1), 71-84.
- Moyo, L. M. (2002). Reference anytime anywhere: towards virtual reference services at Penn State. *The Electronic Library*, 20(1), 22-28.
- Mu, X., Dimitroff, A., Jordan, J., & Burclaff, N. (2011). A survey and empirical study of virtual reference service in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 37(2), 120-129.

Pomerantz, J., & McClure, C. R. (2004). Evaluation of a statewide collaborative chat based reference service: Approaches and directions. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 41(1), 102-109.

Premsky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants part 1. *On the horizon*, 9(5), 1-6.

Probst, L. K. (2005). Digital reference management: A Penn State case study. *Internet Reference Services Quarterly*, 10(2), 43-59.

Radford, M. L. (2006), Encountering virtual users: A qualitative investigation of interpersonal communication in chat reference. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(8), 1046–1059

Reference and User Services Association. (2010). Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services (Approved by the RUSA Board of Directors). Retrieved March 7th, 2015 from: <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>

Ruppel, M., & Vecchione, A. (2012). "It's research made easier!" SMS and chat reference perceptions. *Reference Services Review*, 40(3), 423-448.

Thompson, S. (2010). To script or not to script: Or, the challenge of being both efficient and personal when interacting with virtual reference patrons. *The Reference Librarian*, 51(4), 363-366.

Tripathi, M., & Kumar, S. (2010). Use of Web 2.0 tools in academic libraries: a reconnaissance of the international landscape. *The International Information & Library Review*, 42(3), 195-207.

Waugh, J. (2013). Formality in chat reference: Perceptions of 17 to 25 year old university students. *Evidence Based Library and Information Practice*, 8(1), 19-34.

נספח 1 – טבלת ניתוח תוכן

| שירותי הספרייה | | טכנולוגיות ספרייה, גישה למאגרים ולמשאבים אלקטרוניים | | מדיניות ואדמיניסטרציה | | יעץ | | איתור פריט ספציפי | |
|----------------|------------------------------------|---|-------------------|-----------------------|----------------|-----|--------------------------|-------------------|---------------------------|
| 8 | חדרי דיונים/ חדרי דוקטורנטים | 71 | התחברות מהבית | 22 | שעות פתיחה | 14 | השלמת פרטים ביבליוגרפיים | 352 | איתור ספר או מאמר מכתב עת |
| 8 | שירותי צילום | 11 | REFWORKS | 18 | קורא חוץ | 4 | יעץ אישי | 10 | איתור כלי אבחון/ שאלון |
| 7 | ספר ומאמר עד הבית | 9 | מערכת "חיפוש אחד" | 15 | זכויות בספרייה | 1 | יעץ טלפוני | 12 | איתור מאגר מידע |
| 55 | השאלה | 5 | תו"ת-תדפיסים | 12 | קנסות | 2 | אחזור פריטים ממפגש יעץ | 6 | איתור כתב עת |

| | | | | | | | | | |
|-------------|------------------------------|------------|-----------------------------------|---|---------------------|-----|----------------------------|---|--------------------------------------|
| 34 | הזמנת פריטים | 82 | גישה לטקסט מלא | 6 | רעש בספרייה | 1 | מהימנות ותוקף של כלי אבחון | 3 | איתור סרט |
| 20 | השב"ס | 41 | מאגרים | 4 | הפקדת עבודה | 1 | חיפוש ספרן דובר ערבית | 1 | איתור נתונים סטטיסטיים |
| 4 | רכישה | 9 | "כותר" ופאר" | 8 | מבח"ר | 2 | האם המאמר/ כ"ע אקדמי? | 1 | איתור עבודה סמינריונית |
| 1 | השאלת מחשב נייד/ טאבלט | 5 | סימאות | 3 | תרומה לספרייה | 2 | הנחיות לכתובת עבודה | 1 | איתור תמונה |
| 1 | שמורים | 5 | IHP | 2 | הרשמה לאוניברסיטה | 2 | דירוג ציטוטים וכ"ע | 1 | איתור פריט בספריית אורנים |
| 1 | הרשמה לדיווח על פריטים חדשים | 8 | כרטיס קורא | 1 | אבודות ומציאות | 10 | כללי ציטוט | 4 | איתור חומר משפטי (פסיקה, חקיקה וכו') |
| 1 | הצעה להוספת פריטים לספרייה | 2 | SPSS | 1 | מוניים | 17 | כיצד מחפשים? | 5 | מיקום באוסף/ מספר מיון/ סטטוס |
| 1 | סריקה | 1 | Endnote | 1 | ספרים מחפשים בית חם | 2 | עיתונות יומית | | |
| | | 1 | אינטרנט בספרייה | 1 | עדכון כתובת | 1 | הדרכות | | |
| | | 3 | דף הבית | 1 | הרשמה לבלוג | 192 | חיפוש נושאי | | |
| | | 1 | גוגל סקולר | 2 | מספר טלפון | 3 | יעץ משפטים | | |
| | | 3 | הוראה מתוקשבת (היילרן, מודל וכו') | | | | | | |
| | | 1 | חסימת חלונות קופצים | | | | | | |
| | | 1 | טעות ברשומת קטלוג | | | | | | |
| | | 4 | בעיית הקלדה בתיבת החיפוש | | | | | | |
| | | 1 | הדפסה מ"אוצר החוכמה" | | | | | | |
| | | 1 | הזדהות | | | | | | |
| | | 5 | סימאות | | | | | | |
| | | 141 | 270 | | 97 | | 254 | | 396 |
| 1158 | | | | | | | | | |

נספח 2 – ממצאים נוספים שעלו מניתוח התוכן

| דבקות במדיניות השירות | | סוג הפונה | |
|-----------------------|---|-----------|----------|
| 7 | התבצע חיפוש נושאי | 18 | קורא חוץ |
| 41 | נשלח קובץ / רשימת פריטים בדוא"ל | 8 | מבח"ר |
| 5 | ספרן ביקש שם משתמש וסיסמה | | |
| 53 | | 26 | |