

"Ask a librarian" - Virtual Reference Services in an Israeli Academic Library

מחקר במסגרת החובות לתואר שלישי, בהנחיית פרופ יהודית בר אילן

עתיד להתפרסם בגיליון ינואר

Journal of information science and technology

Acknowledgement

The authors would like to thank the University of Haifa's reference library staff, for their willingness to share their data and thoughts with us.

המטרה

- ❖ לבדוק ולאפיין את שירותי התיווך לסטודנטים ביעץ וירטואלי
- ❖ לבדוק ולאפיין את השאלות ביעץ וירטואלי
- ❖ לבדוק האם השאלות נענות ובאיזו דרך
- ❖ מהי דעתם של המידענים נותני השרות, על היעץ הוירטואלי ותכניו
- ❖ מהי הדרך הטובה יותר למתן יעץ לדעת המידענים

מתודולוגיה

❖ נבדקו לוגים של פניות לשירותי היעץ הווירטואלי בחלוקה של

❖ 213 אינטראקציות בדוא"ל

❖ 116 אינטראקציות צ'אט

❖ הקידוד נעשה עפ"י חלוקה לקטגוריות ותת קטגוריות של השאלות ועפ"י קטגוריות כלליות יותר של התשובות. שניהם יצרו ניתוח תוכן של כל אינטראקציה.

❖ שאלון פתוח לצוות היעץ שהשווה בין תוצאות ניתוח התוכן לבין חוות דעתם המקצועית של היועצים

❖ הנתונים נבדקו בחודש דצמבר 2012 השאלון הופץ בדצמבר 2013



שעות פתיחה



התחברות מהבית



ההשאלות וההזמנות שלי



יעץ אישי



צ'אט



יעץ בדוא"ל



יצירת קשר



הזמנת חדרי דינוס



RefWorks

שמורים לקורס

מאגרי מידע

מאמרים באנגלית

מאמרים בעברית

ספרים ועוד

חפש

הקלידו כאן...

פרטים חדשים בספרייה

השאלה בין ספרייתית

הקטלוג הארצי

המרכז למדיה דיגיטלית

קטלוג הספרייה

שרות יעץ אישי 1X1

מטרתו של שירות יעץ אחד על אחד הינה מתן סיוע אישי לסגל העוסק במחקר אקדמי ולסטודנטים לתארים מתקדמים בחיפוש מידע לתזה או דוקטורט. משך הייעוץ עד שעה ובתאום מראש לנוחיות המידען והפונה.

הפגישות כוללות אבחון צרכי המידע של החוקר, הדרכה בביצוע חיפושים ואיתור פריטי מידע לנושא הנדרש. לחצו להרשמה ולקביעת פגישה.

לקבלת סיוע בחיפוש מידע לצורך עבודה סמינריונית או מטלות קורס, שלחו שאלתכם לשיחות היעץ בדוא"ל

הודעות, עדכונים וחדשות

ההשאלות וההזמנות שלי ("כרטיס קורא")

כדי להחזיר בזמן פריטים הדרושים לקורא אחר ולהימנע מאיחורים וקנסות מיותרים הקפידו לעקוב בקישור: "ההשאלות וההזמנות שלי" אחר הודעות הספרייה.

נא ציינו שם וחוג

* Name / שם

* Department / חוג

**קשה למצוא?
אנו לשרתכם עכשיו**



אודות השירות

* חובה למלא את השדות המסומנים

Start Chat

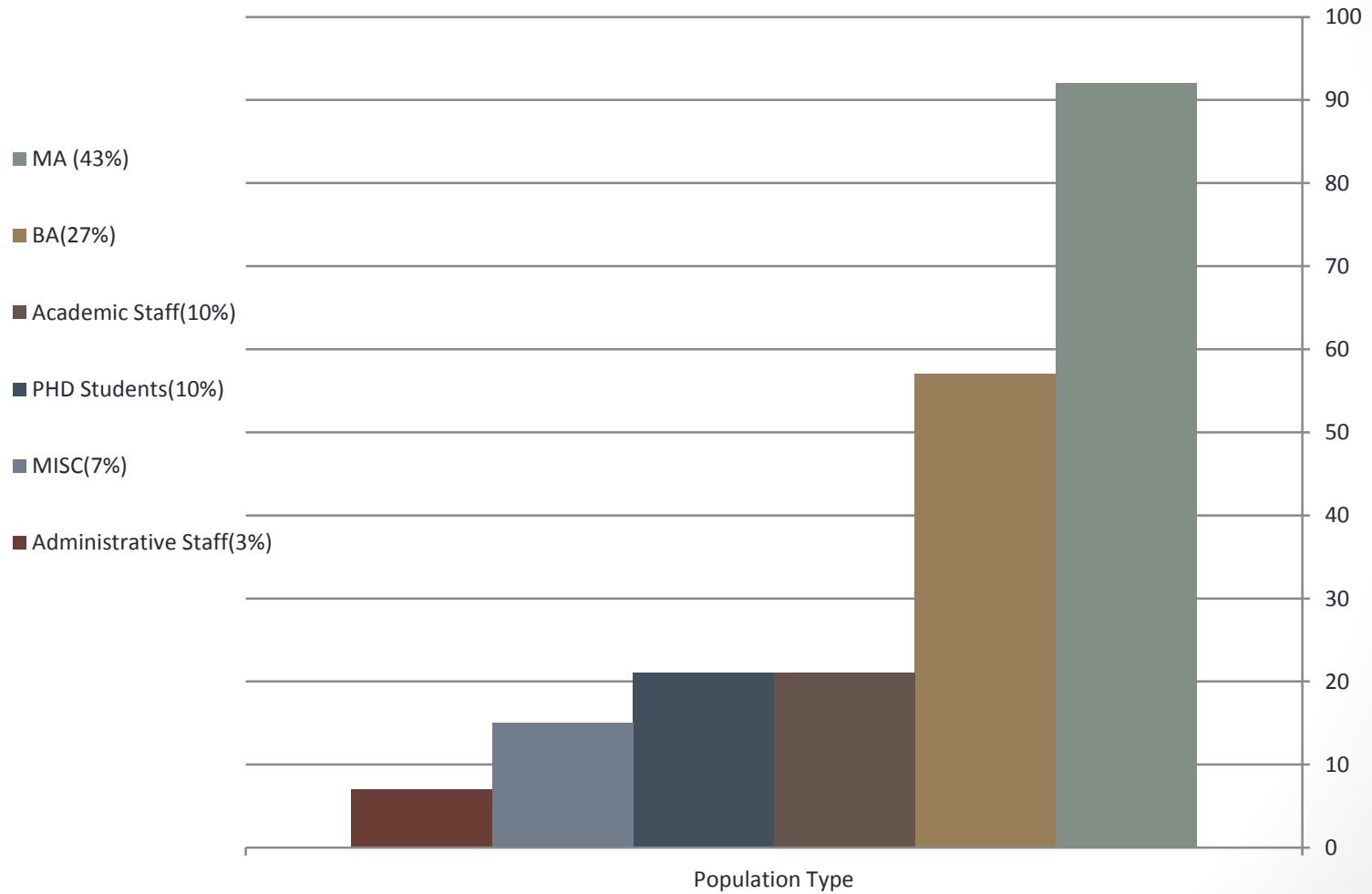
חלוקת הנתונים נעשתה לפי

Who

What

How

WHO



What Categories

שאלות קצרות	הסבר והדרכה	מדיניות	שאלות "עומק" In depth questions
<ul style="list-style-type: none">• תוכנה לניהול ציטוטים• כללי ציטוט• נושאי השאלה• פריט בטקסט מלא ע"פי פרטיו• הביבליוגרפים	<ul style="list-style-type: none">• חיפוש אחד• מאגרי מידע• פריטים בטקסט מלא• שמורים (כולל תדפיסים)• אתר הספרייה• התחברות מרחוק• בעיות טכניות		<ul style="list-style-type: none">• פריטים בנושא מוגדר• פריטים בעברית בנושא מוגדר• טקסטים מלאים בנושא מוגדר• פריטי מדיה בנושא מוגדר• איתור פריט ללא פרטים ביב.• אחר

How categories

מדריכים או הסברים	פריטים בטקסט מלא	קישור לתוצאות חיפוש בגוגל סקולר	רשימה ביבליוגרפית
מילות מפתח לחיפוש עצמאי	תשובה אינפורמטיבית מלאה	העברת השאלה לגורם אחר	הלקוח צריך לתת יותר פרטים
		אין תשובה - אין לצוות היעץ יכולת או כלים לענות על השאלה	תשובה חלקית - צוות היעץ יכול לענות רק על חלק מהשאלה

תוצאות שאלות — דוא"ל

Category	Frequency of answers	% of total answers (n=221)	Sub category	Frequency	% from category
In Depth Question	115	52%	Specific subj	74	64%
			Specific source with no citation	29	25%
			Specific subject Material type	5	4%
			Specific subject full text items	3	3%
			Specific subject Hebrew items	2	1.7%

Short Question	61	28%	Citation Finder	41	59%
			Circulation Issues	16	26%
			Citation rules	2	1%
			Reference manager	1	1%
			Miscellaneous	1	1%
Instruction	36	16%	Technical Support	21	58%
			Database	8	22%
			Remote Access	7	19%
Policy	9	4%			

סיכום תוצאות השאלות בדוא"ל

רובן היו שאלות יעץ מעמיק **52%**
חלקן שאלות קצרות אינפורמטיביות (בעיקר בנושאי השאלה) **28%**
מיעוטן שאלות המבקשות הוראות או הדרכה **16%**

תוצאות תשובות — דוא"ל

Category	Frequency of answers	% of total answers (n=224)
Bibliography	60	27%
Tutorials and screen shots for explanation	45	21%
No reply, but the question was forwarded	38	17%
Full text items	28	12%
Informative answer	23	10%
Link to Google Scholar search	22	10%
No answer available from the reference team	12	5%
Reply – patron needs to clarify	10	4%
Partial answer	8	4%
Keyword suggestion for the search	5	2%

סיכום התשובות בדוא"ל

- רוב התשובות היו רשימת פריטים ביבליוגרפים שנשלחו (**27%**)
- או משלוח מדריכים והסבר (**21%**)
- משלוח טקסטים מלאים (**12%**), קישור לרשימת פריטים בגוגל סקולר (**10%**) ותשובה אינפורמטיבית (**10%**)
- שאלות שלא נענו (**5%**) ודרישת הבהרה מצד הפונה (**4%**)
- כלומר – רוב השאלות נענו בצורה מלאה

צ'אט שאלות

Major category	Frequency	% of total (n=111)	Subcategory	Frequency	Percentage out of major category
Short questions	47	42%	Citation finder	39	83%
			Circulation issues	15	15%
			Reference manager	1	2%
Instruction	32	29%	Technical support	11	34%
			One search	8	25%
			Remote access	5	16%
			Full text	3	9%
			Database	2	6%
			Other	2	6%
			Web site	1	4%

Major category	Frequency	% of total (n=111)	Subcategory	Frequency	Percentage out of major category
In depth question	23	21%	Specific subject	18	78%
			Specific source with no citation	3	13%
			Specific subject Material type	2	9%
Policy	9	8%			

סיכום תוצאות השאלות בצ'אט

- רובן שאלות קצרות אינפורמטיביות **42%**
- שאלות המבקשות הוראות או הדרכה **29%**
- מיעוטן שאלות יעץ מעמיק **21%**

צ'אט תשובות

Category	frequency of answers	% of total answers (n=127)
No reply, but the question was forwarded	47	37%
Tutorials and screen shots for explanation	36	28%
Informative answer	12	9%
Bibliography	10	8%
Full text items	8	6%
No answer available from the reference team	6	5%
Keyword suggestion for the search	4	3%
Reply – patron needs to clarify	3	2%
Partial answer	1	2%

סיכום תוצאות התשובות בצ'אט

44% מהשאלות לא נענו

- רוב השאלות הופנו לשרות אחר (בד"כ דלפק יעץ או יעץ בדואל)
- חלקן לא קיבלו מענה כלל ("אין באפשרות היועץ לתת תשובה")
- מיעוטן ביקשו הבהרה מהלקוח שהתייחס ועזב את האינטראקציה

28% נשלחו מדריכים

14% ביבליוגרפיה וטקסטים מלאים

דיון יעץ בדואל

- גם נותני השרות וגם הלקוחות מתואמי ציפיות.
- הבסיס של שרות היעץ בדואל הוא מתן יעץ בשאלות מעמיקות
- הספרן יכול "לעכל" את בקשת המידע ולספק את הידע הטוב ביותר
עבורה
- יכול להתנהל דו שיח וירטואלי ושאלות הבהרה כדי לקלוע בדיוק
לבקשת המידע

דיון יעץ בצ'אט

חלק גדול מהלקוחות של השרות (44%) לא קיבלו מענה לצורך המידע שלהם

מדוע? כמה תשובות אפשריות שמספקת הספרות המקצועית

❖ השרות חדש יחסית (שלוש שנים)

❖ השרות לא פורסם דיו וגם כשפורסם לא תואמו ציפיות בין הלקוחות לנותני השרות

❖ צוות הספרייה מתייחס לשרות כשרות אינפורמטיבי בלבד ולא כנותן מענה על צרכי מידע מעמיק (כמו שרותי יעץ אחרים)

דיון יעץ בצ'אט - המשך

- ❖ לא ניתן לענות תשובות מקיפות בהגבלת זמן מועט
- ❖ קשה לנותן השרות לתת שרות לכמה אנשים בו זמנית – אי אפשר לערוך ראיון יעץ מקיף ואישי במקביל
- ❖ בספרות יש הצעה להגדיל את מספר העונים סימולטנית בשרות הצ'ט כדי לנטרל את שני הגורמים הללו.

- מחקרים אחרונים (משנת 2010 ועד היום) מצביעים על כך שהפופולאריות של שרות הצ'אט בספריות גדלה והוא נותן מענה לשרות VR המדמה דלפק יעץ.
- אופי השרות מאפשר אינטראקציות ארוכות, דיון מקוון, דיון מסונכרן, מאפשר אפיון טוב יותר של צרכי המידע וניהול ראיון יעץ אפקטיבי
- הקוראים מצידם מדרגים את היעץ בצ'אט כשרות היעיל ביותר, הידידותי ביותר ומותאם לצורכיהם (Chow and Croxton (2013)

תוצאות השאלון הפתוח לצוות היעץ

- השרות בדלפק היעץ הוא אישי יותר ומותאם ללקוח ולצרכי המידע שלו
- לשאלה אילו משירותי היעץ עדיפים ללקוח, רוב המשתתפים חשבו שזה לא תלוי בשרות עצמו, אלא בלקוח, צרכיו, המגבלות הפיסיות שלו (היכן נמצא) ומהי ההעדפה שלו
- רוב הספרנים חשבו שיש בשרות יעץ פנים מול פנים יתרון בהיותו הדרכתו יותר באופיו
- "שירות פנים אל פנים מיועד להדרכה, חיפוש נושאי מעמיק, תמיכה בבצוע חיפוש עצמאי, הכוון בבחירת מאגרי מידע מתאימים ונתוח שאלות הפונה. בצוע ראיון יעץ מתמקד בהבנת השאלה, תווך המידע, ודיאלוג המיועד למציאת הדרך הנאותה להגדרת הנושא המבוקש, מציאת מלות החיפוש וביצועו."
- במפגש פנים-אל-פנים בדרך כלל "רשימה ביבליוגרפית" היא התוצר הסופי, אבל בדרך היה חיפוש משותף מלווה בהסברים על כלי החיפוש השונים, שאלות למיקוד החיפוש ועוד (בשונה מיעץ מרחוק בו התהליך כולו נעשה בדרך כלל על ידי היועץ והפונה מקבל רק את התוצר הסופי).

לסיכום

- יעץ וירטואלי הוא אמצעי מצויין לתיווך בין הלקוחות לשרותי הספרייה
- יש לערוך תאום ציפיות במתן שרות
- צרכי המידע של הלקוחות המשתמשים בצ'אט לא מולאו והשרות מבחינתם לא היה יעיל.
- הממצאים הוצגו בפני מחלקת היעץ כולה והופקו לקחים
- מדיניות המענה שונתה ואין עוד הגבלת זמן לפנייה, כמו גם המידענים שנותנים את השרות הועברו קורס רענון והנחיות חדשות

מחקר המשך????

יהיה מעניין לבדוק שוב בעוד מספר חודשים את התיעוד של שיחות הצ'ט ולראות האם השרות הותאם לצרכי המידע של המשתמשים