

התנהגות המידע של לקוחות הספרייה האקדמית – חקר מקרה של אוניברסיטה בישראל / ריקי (רבקה) גרינברג

תקציר:

המחקר בדק את התנהגות המידע של לקוחות ספריית אוניברסיטת חיפה (ספריית יונס וסוראיה נזריאן), משלושה היבטים. תפיסת הסטודנטים את צרכי המידע והתנהגות המידע האקדמיים שלהם, התיווך לו נזקקים לקוחות הספרייה באמצעות שרותי היעץ הווירטואליים ובאיזו מערכת חיפוש ואחזור מידע, משתמשים לקוחות הספרייה.

מטרת עבודה זו היא לעזור לספריות אקדמיות להיות מודעות לצרכי המידע של לקוחותיהן בעשור השני של המאה ה-21 ולהפוך את שרותי הספרייה לזמינים ויעילים. אנו מאמינים שהבנת צרכי המידע והתנהגות המידע של המשתמשים, תתרום לתחום המידע והספרנות הן ברמת המחקר והן ברמה המעשית לתפקיד הספרייה כמקדמת לימוד ומחקר באקדמיה. מחקרנו כלל מספר שיטות מחקר כדי לבדוק התנהגות המידע של לקוחות הספרייה האקדמית; שאלון מחקר שהופץ בקרב סטודנטים כדי ללמוד על התנהגות המידע שלהם, ניתוח תוכן של מפגשי יעץ וירטואליים וניתוח קבצי לוגים ממערכות מידע של הספרייה.

העבודה מורכבת מחמישה חלקים. החלק הראשון מציג את המוטיבציה מאחורי המחקר וסוקר את הספרות המקצועית ואת העבודות שנעשו בנושא בעולם. החלק השני מתאר את שיטות המחקר בהן נעשה שימוש בעבודה. החלק השלישי מציג את שלושת המאמרים, כפי שפורסמו בכתבי העת בתחום מידענות וספרנות. בחלק הרביעי מוצג דיון בתוצאות והסקת מסקנות והחלק החמישי כולל רשימת מקורות בהם נעשה שימוש בחלקי העבודה השונים.

סקירת ספרות

חלקה הראשון של הסקירה כולל הגדרות של המונח "התנהגות מידע" בקרב סטודנטים, מהו תפקיד הספרייה כחלק ממנו וכיצד התחום של מידענות וספרנות מתייחס למונח בספרות

הקיימת. המחקר בדק התנהגות מידע בקרב סטודנטים ישראלים ולכן התייחסנו בסקירה לצרכי המידע והמאפיינים הייחודיים שלהם.

החלק השני של הסקירה התייחס למשתמשי הספרייה האקדמית. מיהם ילידי הדור הדיגיטלי (Digital natives) שמהווים את רוב לקוחות הספרייה, מהם הרגלי החיפוש והתנהגות המידע שלהם. חברת הסטודנטים בישראל היא חברה המאופיינת ברב תרבותיות ולכן בדקנו עבודות המתייחסות לנושא בהקשר השימוש בספרייה האקדמית. בעיקר נתנו דגש לעבודות שנכתבו על סטודנטים בישראל. המחקר שלנו נדרש להבין מהם הרגלי חיפוש המידע של לקוחות הספרייה ולכן בדקנו מהי סביבת החיפוש המועדפת עליהם, כיצד הם מבצעים חיפוש ומדוע.

היות ועיקר מטרתה של העבודה הוא לבדוק שימוש בשרותי הספרייה האקדמית, החלק השלישי של הסקירה הוקדש לנושא זה. עסקנו בהרחבה באפיון שרותי היעץ והתפתחות שרות היעץ הוירטואלי. עוד פרטנו את נושא החיפוש במקורות המידע של הספרייה. ערכנו סקירה של התפתחות ושינוי בממשק החיפוש.

לבסוף, בגלל שחלק גדול מהתוצאות העיד על שימוש נרחב שעושים המשתמשים בגוגל האקדמי (Google Scholar) התייחסנו לקשר המורכב בין מנוע החיפוש גוגל לבין הספרייה האקדמית.

שיטות המחקר

מטרת המחקר היתה לחקור מספר היבטים של התנהגות מידע של לקוחות הספרייה האקדמית. בדקנו את הסטודנטים ועמדותיהם בהקשר של חיפוש מידע לצורך כתיבת עבודה אקדמית, שרותי הספרייה מנקודת המבט של שרות היעץ הוירטואלי ונתונים של המוציאים לאור על השימוש במנויי הספרייה ולוגים של שימוש במערכות הספרייה. המחקר עשה שימוש בשיטת מחקר כמותית ואיכותנית ולעיתים עשינו שימוש ביותר משיטת מחקר אחת כדי לקבל מענה על אותה שאלת מחקר. השימוש בשתי השיטות אפשר לנו שילוב בין

ניתוחים סטטיסטיים, ניתוחים השוואתיים ושיטות קידוד וניתוח תוכן. עוד נעשה שילוב בין נתונים ממקורות שונים שעברו עיבודים בהתאם. נתונים כמותיים שנאספו בשאלון צרכי מידע, אפשר לנו ניתוח סטטיסטי של התנהגות המידע של לקוחות הספרייה. ניתוח איכותני של מפגשי יעץ וירטואליים ותשובות לשאלות פתוחות בשאלון צרכי מידע ובשאלון שבדק עמדות ספרני היעץ, אפשר לנו לבדוק מהם צרכי המידע של המשתמשים ולהפיק מהם תובנות חשובות. ניתוח נתונים מקבצי לוגים ומדוחות שימוש אפשר לנו למפות את ערוצי הגישה של המשתמשים למידע.

מקור המידע העיקרי שלנו היה משתמשי ספריית יונס וסוראיה נזריאן, באוניברסיטת חיפה. הספרייה היא ספרייה מרכזית ואנו בדקנו דפוסי שימוש במערכות שלה. בנוסף, ערכנו סקר בקרב סטודנטים באוניברסיטת חיפה ובקרב ספרני היעץ של הספרייה.

שאלות מחקר

1. מהי התנהגות המידע של לקוחות הספרייה האקדמית?
 - א. מהו תפקיד הספרייה האקדמית בהתנהגות חיפוש המידע של לקוחותיה?
 - ב. מהו תפקיד הספרייה האקדמית בהתנהגות איחזור המידע של לקוחותיה?
2. היכן מוצאים לקוחות הספרייה את מקורות המידע שלהם?
 - א. מהו השימוש בכלי הגילוי של הספרייה?
 - ב. מהו השימוש במנועי חיפוש דוגמת גוגל וגוגל אקדמי?
3. מהם צרכי המידע והתנהגות המידע של הסטודנטים בישראל כשהם מחפשים מקורות לכתיבת עבודה אקדמית?
4. כיצד שרות היעץ הוירטואלי מספק את צרכי המידע של לקוחותיו?
 - א. כמה משאלות המשתמשים נענות בשרות היעץ הוירטואלי?
 - ב. מהן דעותיהן והשקפתם של ספרני היעץ, אודות שרות היעץ הוירטואלי?
 - ג. מהי מידת האפקטיביות בשרות היעץ הוירטואלי בהשוואה לשרותיה יעץ המסורתיים (מפגשים פנים מול פנים), לדעתם של ספרני היעץ?

ד. כיצד משתמשי הספרייה עושים שימוש בשרותי היעץ הוירטואליים.

מאמר ראשון

במאמר הראשון נעשה שימוש בשאלון הבדוק התנהגות מידע. מטרת המחקר היתה לבדוק כיצד הסטודנטים מחפשים מידע עבור עבודותיהם באקדמיה. עוד בדקנו מהם ההבדלים בין דוברי שפות אם שונות (עברית, ערבית ורוסית) בהתנהגות החיפוש שלהם.

במחקר נותחו תוצאות של 151 שאלונים שמילאו סטודנטים מארבע פקולטות, באוניברסיטת חיפה. תוצאות המחקר היו דומות למחקרים דומים שנעשו בעולם, הבדלים מעניינים נמצאו בין דוברי שפות האם השונות.

לצורך איתור מידע עבור עבודה אקדמית, ציינו הסטודנטים דוברי שפת האם עברית ורוסית את מנועי החיפוש באינטרנט ככלי החיפוש הראשון אליו ייגשו ואילו דוברי שפת האם ערבית ציינו את מקורות הספרייה. ממצא מעניין נוסף עלה מהשאלה של שימוש ומודעות לשירותי היעץ השונים. דוברי שפת אם עברית ודוברי שפת אם רוסית כמעט ולא עשו שימוש בשרות, לעומתם דוברי שפת אם ערבית השתמשו בו לעיתים קרובות.

מאמר שני

במאמר השני נעשה שימוש בניתוח תוכן של שני שירותי יעץ וירטואליים מבוססי אינטרנט. בשרות הצ'ט (116 פניות) ובשרות הדואר אלקטרוני- להלן דוא"ל (213 פניות), בספריית יונס וסוראיה נזריאן באוניברסיטת חיפה. עוד שילב המחקר ניתוח תוכן של שאלון פתוח לצוות היועצים (16 עונים) במחלקת היעץ.

תוכן השאלות והתשובות בפניות ליעץ הוירטואלי (בצ'אט ובדוא"ל) נאספו וקודדו, כולל שיוכו האקדמי של הפונה (רק בפניות ליעץ באמצעות הדוא"ל). ניתוח התוכן בוצע על שאלות הפונה ותשובת הספרן. כל פנייה מוינה לפי שלוש קטגוריות; מי הפונה, מה הוא שאל וכיצד נענה. שאלון הספרנים כלל 8 שאלות, בנושא השוואה בין שרותי יעץ וירטואליים לשרותי יעץ פנים מול פנים.

אחד הממצאים הבולטים במחקר היה ששרות הצ'אט אינו עונה על צרכי המידע של המשתמשים. בשרות הדוא"ל, רוב השאלות היו שאלות יעץ נושאיות (שאלות יעץ מעמיק), רוב התשובות כללו רשימה ביבליוגרפית של פריטי מידע הרלוונטיים לשאלה הנושאית. בשרות היעץ בצ'אט, רוב השאלות היו שאלות קצרות. בחלק גדול מהמקרים השאלות לא נענו באופן מיידי, אלא הועברו לשרות יעץ אחר (שרות יעץ פנים אל פנים, או שרות יעץ בדוא"ל). בשאלון הפונה ליועצים, כשנשאלו על ההבדל בין שרותי יעץ וירטואלי ליעץ פנים מול פנים רוב התשובות התייחסו לעובדה שיעץ פנים מול פנים הוא אישי ומותאם יותר לצרכי המידע של הלקוח.

מאמר שלישי

המאמר השלישי מציג ניתוח נתונים של קבצי לוגים ממערכות המידע של הספרייה. הנתונים נלקחו מתוך מערכת המאפשרת קישוריות בין הפרטים הביבליוגרפיים לטקסט המלא (SFX Link Resolver), נתוני כניסה לאתר האינטרנט של הספרייה וקבצי הורדות הטקסט המלא של המוציאים לאור (פרוטוקול COUNTER), עליהם מנוייה הספרייה.

הנתונים נאספו ונותחו, כדי ללמוד אודות התנהגות האחזור והגישה למידע של משתמשי הספרייה. הנתונים נאספו לאורך שלוש וחצי שנים; מינואר 2011 ועד יוני 2014. מתוך כלל הנתונים 18 חודשים נבחרו ונותחו. מניתוח הנתונים עולה שהשימוש בשרותי ההמלצה על פריטים ביבליוגרפיה דומים באותו נושא, נמוך, בהשוואה לשימוש שנעשה במערכת לצורך קישוריות לטקסט המלא באותה תקופה. משתמשי הספרייה מתרכזים בקישור לטקסט המלא ומתעלמים משרות ההמלצות המופיע בתחתית המסך. הבקשות לטקסט המלא לפי תיעוד (פרוטוקול COUNTER) המוציאים לאור, גדול ב-3.15 מהבקשות לטקסט מלא שתועדו במערכת הקישוריות של הספרייה (SFX Link Resolver).

מהנתונים עולה שכלי הגילוי של הספרייה אינם מקור המידע העיקרי לצורך גישה לטקסט מלא ולקוחות הספרייה מעדיפים מקורות אחרים כדוגמת Google Scholar. למרות זאת,

ניתוח מעמיק וממוקד יותר של הנתונים מצביע על עלייה בשימוש של כלי הגילוי בספרייה, כאמצעי גישה לטקסט מלא.

דיון

בעבודה זו התייחסנו לכל שאלת מחקר בנפרד, לאור הממצאים השונים שעלו. בדיון בשאלת המחקר הראשונה – מהי התנהגות המידע של משתמשי הספרייה, מצאנו שרוב הסטודנטים משתמשים במנועי חיפוש כדי לספק את צרכי המידע שלהם. בתשובותיהם הם העידו שמקורות הספרייה אמינים יותר (ברמתם האקדמית) אבל קשים יותר להתמצאות ושימוש. שאלת המחקר השנייה שאלה היכן מוצאים הסטודנטים את מקורות המידע שלהם. מהנתונים עולה שהם עושים שימוש בעיקר ב-Google Scholar, בנצלם את היתרון שבקישור למנויי הספרייה, לאחזור טקסט מלא. השימוש במנויי הספרייה מצביע על חשיבותה של הספרייה האקדמית כמספקת מקורות מידע ללקוחותיה, גם אם דרך הגישה אליהם אינה מתוך הספרייה, אלא ממנועי חיפוש. Google Scholar, אינו מעודד שימוש פסי בשרותי הספרייה, אולם הוא מקשר את לקוחותיה למקורות המידע המסופקים על ידה.

שאלת המחקר השלישית עסקה בצרכי המידע של הסטודנטים בישראל ובהתנהגות המידע שלהם, לצורך מילוי משימה אקדמית. הממצאים העידו שהתנהגות המידע שלהם דומה לזו של סטודנטים בחלקים שונים בעולם. המחקר חשף כמה הבדלים משמעותיים בין דוברי שלוש שפות האם, עברית, ערבית ורוסית, בהקשר של איתור מידע במקורות הספרייה לעומת מנועי חיפוש באינטרנט.

שאלת המחקר הרביעית בדקה כיצד שרותי היעץ הוירטואלי של הספרייה ממלאים את צרכי המידע של משתמשיה. מהממצאים עלה הבדל בין שרות הצ'אט לשרותי היעץ באמצעות דוא"ל. שרותי היעץ באמצעות דוא"ל נמצאו כמספקים את צרכי המידע של המשתמשים, בעוד ששרות הצ'אט אינו נותן מענה לצרכי המידע של לקוחותיו. שרותי היעץ פנים מול פנים

נמצא כשרות המועדף ע"י הספרנים, למרות שהם חזרו וציינו שהשרות הטוב ביותר, הוא זה המתאים לצרכי הלקוח.

מגבלות המחקר

המחקר התבצע באוניברסיטת חיפה והנתונים נאספו מהסטודנטים, מהספרנים וממערכות המידע של הספרייה. ככאלה, הם מייצגים את הסביבה הייחודית של האוניברסיטה ומאפייניה כאוניברסיטה הממוקמת בצפון הארץ ומשרתת בעיקר את תושבי הפריפריה הצפונית, עם הרכב רב תרבותי ייחודי לה. בנוסף, ספריית אוניברסיטת חיפה היא ספרייה מרכזית, בעלת מגוון שירותים ייחודיים ומתקדמים והיא אינה מייצגת בהכרח ספריות באוניברסיטאות ומוסדות אקדמיים אחרים בישראל או בעולם.

המחקר התבצע לאורך שלוש וחצי שנים וממצאיו מתאימים לתקופה זו בלבד. השינויים הרבים והתכופים המאפיינים את תחום הספריות ושירותיהן, כלי החיפוש, מנועי החיפוש, אמצעי התקשורת והסביבות הדיגיטליות של המשתמשים, עלולים להפוך את הממצאים והמסקנות ללא רלוונטיות בעוד שנים ספורות בלבד.

כיווני מחקר עתידיים

ישנם כמה כיווני מחקר אפשריים להרחבת היריעה של המחקר והבנה טובה יותר של התנהגות המידע של לקוחות הספרייה באיתור ואחזור מידע.

המחקר הקיים מתרכז באופן שבו סטודנטים מחפשים ומאחזרים מקורות מידע לצורך כתיבת עבודה אקדמית. באיזה אופן הם מבצעים גישה לטקסט המלא ולאיזה אמצעי תיווך ועזרה הם זקוקים. מחקר המשך מעניין יהיה לבדוק כיצד הם בוחרים את מקורות המידע שלהם ומדוע להערכתם הם בוחרים לעשות שימוש במקור מידע אחד על פני משנהו.

מחקר מקיף יותר צריך להיעשות על תפקידם של הספרנים כמתווכים בין מקורות המידע הזמינים לבין משתמשי הספרייה, באמצעות שרותי היעץ. ניתן יהיה לנתח את שרותי היעץ

השונים כולל תצפיות וניתוח תוכן של שרותי יעץ פנים מול פנים יחד עם מתודולוגיה מבוססת ראינות עומק, כדי ללמוד על סיבות והעדפות של סטודנטים שרות יעץ אחד על משנהו.

עוד מעניין יהיה לבדוק את השימוש שנעשה בממשק החיפוש של הספרייה. ע"י ניתוח לוגים של תהליך החיפוש, יחד עם ניתוח תוכן של שאילתות החיפוש, נוכל לקבל נקודת מבט חשובה אודות התנהגות המידע של לקוחות הספרייה.

כדי למצוא את הדרך למקסם את שרות היעץ הוירטואלי באמצעות הצ'אט ובהנחה שבעקבות המחקר הנוכחי נעשו שינויים והתאמות בהתאם למסקנות שנבעו מהתוצאות, נדרש ניתוח תוכן של מפגשי יעץ באמצעות צ'אט מהתקופה האחרונה. הניתוח יתבצע בהתאם לקטגוריות בהן נעשה שימוש במחקר הנוכחי – כדי לבדוק שינוי והתפתחות מגמות נוספות.

מחקר נוסף יכיל ניתוח מקיף יותר של נתוני המוציאים לאור. במחקר הנוכחי עשינו שימוש בנתוני הצפייה בטקסט המלא של פריטי מידע, מתוך מנויי הספרייה. במחקר המשך נבקש למצוא מהו המקור ממנו מגיעה הבקשה לטקסט המלא ומאיזו סביבת חיפוש (גוגל אקדמי, אתר המו"ל, מאגר מידע או כל ממשק חיפוש אחר)?

סיכום

הספריות תמיד שרתו כמתווכות בין המשתמשים לבין המידע. טכנולוגיות המידע הזמינות באמצעות רשת האינטרנט הביאו לפריחה של מנועי החיפוש, מקורות המידע והגישה אליהם ללא תלות בזמן או מקום. אימוץ טכנולוגיות חדשות בספריות הביאו לעצמאות והעצמה של לקוחותיה והפך את תהליך החיפוש והאחזור של מידע, נגיש וזמין.

ספריות אקדמיות בסביבה דינאמית ועשירת טכנולוגיות מתקיימות לצד מקורות ואמצעי גישה אלטרנטיביים למידע. עתידה של הספרייה האקדמית תלוי בהיותה רלוונטית למשתמשיה. עבודה זו ביקשה להציע מספר כיווני התפתחות חדשים לספרייה.

במחקר זה נבדקה התנהגות המידע של הדור החדש של משתמשי הספרייה. ילדי הדור הדיגיטלי המיומנים והעצמאים בסביבות הוירטואליות שלהם. העבודה מציגה תמונה מקיפה

של שימוש בספריה האקדמית משלושה היבטים. התנהגות המידע של סטודנטים, מקורות המידע ואמצעי הגישה של משתמשי הספרייה, התיווך לו נזקקים לקוחות הספרייה באמצעות שרותי היעץ הוירטואלי והשקפתם של נותני השרות – ספרני היעץ.

אין אף כלי חיפוש שיהיה יעיל ומקיף דיו, הן כלי הגילוי של הספרייה והן גוגל וגוגל אקדמי. הכלי הטוב ביותר יהיה זה שנותן מענה לצרכי המידע של משתמשי. מתודולוגיות דוגמת אלה שנעשה בהן שימוש במחקר זה עשויות לאפשר לספריות האקדמיות הבנה טובה יותר של לקוחותיהן והתאמה של כלי החיפוש – בהתאם.

הספריות מודעות לכך שסטודנטים מעדיפים את קלות השימוש בגוגל. אבל הן גם יודעות שכמנוע חיפוש אינו מיצג בהכרח ערכים כמו מהימנות, שקיפות ואמינות. בכך שהספריות מאפשרות למשתמשים לעשות שימוש במנוייהן באמצעות גוגל אקדמי, הן ממשיכות את תפקידן המסורתי כמספקות מידע אמין, איכותי ונגיש ולא בהכרח ע"י שימוש בכלי החיפוש שלהן.

לבסוף, עבודה זו נכתבה מנקודת מבט של חשיבות הספרייה האקדמית בעולם ההשכלה הגבוהה. בגלל תפקידה החשוב באקדמיה, עליה להיות קשובה, ופתוחה לטכנולוגיות חדשות כדי למלא את צרכי המידע ולהתאים שרותיה להתנהגות המידע של המשתמשים.