

## תפקידו וחשיבותו של ראיון היעץ בצ'ט

מאת: ערן גולדנברג, ספריית יונס וסוראיה נזריאן - אוניברסיטת חיפה

### תקציר

בספרות המקצועית מתואר ראיון היעץ כאחד הכלים החשובים ביותר בעבודתו של ספרן היעץ. ואולם כיום, לאור השינויים שחלו בעולם הספרנות והמידענות ובעקבות פיתוחם של כלי יעץ וירטואליים, מתעוררות מספר שאלות שיש לתת עליהן את הדעת. מטרתו של מאמר סקירה זה לענות על השאלות הבאות: מה מקומו של ראיון היעץ והאם יש לו חשיבות בעבודתו של ספרן היעץ המספק שירותי יעץ בכלים וירטואליים חדישים ומהירים, כדוגמת הצ'ט? האם יש חשיבות לקיום הראיון בעידן שבו יש משקל רב למהירות תשובתו של ספרן היעץ, ולא בהכרח לאיכותה עבור צרכני המידע של הספרייה? אם אמנם כלי זה הכרחי עדיין בעבודתו של הספרן, האם קיום הראיון בצ'ט דומה לאופן שבו הוא מתקיים בדלפק היעץ או שונה ממנו? במה הוא דומה, ובמה הוא שונה? האם ראיון היעץ מת והוספד בטרם עת או שהוא ימשיך להיות מרכיב משמעותי בהענקת שירותי יעץ גם בעתיד? האם חשיבותו תקטן או תגדל? נקודת המוצא העומדת בבסיסו של מאמר זה היא, כי בשל סביבת המידע המורכבת העוטפת אותנו מכל עבר, משתמשים רבים יתקשו למצוא מידע איכותי שיענה על צרכי המידע שלהם ויזדקקו לעזרתו המקצועית של הספרן או המידען אשר ידריך אותם כיצד לחפש מידע איכותי הנותן מענה לצרכי המידע הייחודיים להם וגם למצוא אותו. עזרה זו תתבטא בשימוש בראיון היעץ שהוא כלי חשוב במילוי משימה זו. במלים אחרות, הנחת היסוד בבסיס מאמר זה היא, שאף על פי שכלי היעץ משתנים (וישתנו בעתיד) העקרונות לניהול ראיון היעץ נותרו על כנם, ומכאן, שגם בעתיד יהיה לראיון תפקיד וחשיבות רבה בעבודתו של ספרן היעץ האקדמי.

### מבוא

ברונשטיין (Bronstein, 2011), בורקה (Burke, 2008), טייקוסון (Tyckoson, 2001; 2011) וקאסל והירמת' (Cassell & Hiremath, 2013) מאזכרים את סמואל גרין (Samuel Green), שהיה הכותב הראשון שייחס חשיבות למתן שירותי יעץ בספריות. מאמרו משנת 1876, "יחסים בין אישיים בין ספרנים למשתמשים", שימש, על פיהם, בסיס לכתיבה נוספת בתחום. גרין מונה ארבעה תפקידים שכלולים בעבודתו של ספרן היעץ: מתן תשובות לשאלות הקוראים, הדרכת משתמשי הספרייה בשימוש נכון במשאבי הספרייה, סיוע למשתמשי הספרייה בבחירת פריטי מידע איכותיים, פיתוח אוסף הספרייה וקידומה של הספרייה בקהילה. גרין סבר, כי מכיוון שלמשתמשים רבים אין את הידע ובעיקר את הזמן לחפש בעצמם את המידע שלו הם נזקקים, ספרן היעץ צריך למצוא עבורם מידע זה. אליבא דגרין, סיוע אדיב ויעיל זה של ספרן היעץ יהפוך את הספרייה למוסד חשוב עבור משתמשי הספרייה ועבור הקהילה כולה (Burke, 2008). הצירוף "שירות יעץ" ("Reference work" הופיע לראשונה בשנת 1890 והחליף את הצירוף "עזרה וסיוע לקוראים" / "Aid /

"Assistance to readers". פרסום חמשת החוקים של רנגנטן, בשנת 1931, נתן אף הוא ביטוי לשירותי עזרה בסיסיים שהספרייה מחויבת לספק לבאים בשעריה, עם דגש על שירות היעץ (Burke, 2008).

בופ (Bopp, 2001) טוען, כי חידושי הטכנולוגיה אשר אומצו על ידי ספרני היעץ בספריות האקדמיות, שינו הן את דפוסי עבודתם והן את דפוסי חיפוש המידע ואיתורו בקרב משתמשי הספרייה החדשים, שמעדיפים לפנות אל שירותי הספרייה המקוונים בכלל ואל שירותי היעץ המקוונים בפרט. ברונשטיין (Bronstein, 2011) מתייחסת במאמרה לצירוף "משתמשי הספרייה החדשים". לטענתה, מרבית הסטודנטים באוניברסיטאות ובמכללות היום מכונים "דור הגוגל", "דור ה-Y", "דור הנט" או "דור הרשת" ודפוס חיפוש המידע שלהם ואיתורו שונה מהדפוס שהיה מקובל בעבר. מן הממצאים שעלו מהמחקר האיכותני שערכה ברונשטיין, לסטודנטים בימינו, אין זמן לחפש מידע וגם לא את הסבלנות לעשות זאת, הם משתעממים בקלות, דורשים הרבה ומחפשים את הדרך הקלה והמהירה למצוא מידע ולהשתמש בו. לכן, לא פעם הם מעדיפים להשתמש במידע פחות איכותי, אבל כזה שנגיש להם בטקסט מלא, מאשר לחפש את פריטי המידע האיכותיים יותר בספרייה. לשון אחר, צרכי המידע שלהם חייבים לקבל מענה במהירות רבה, כאן ועכשיו וללא שהיות. אין זה מפתיע כפי שטוענים רוס, נילסן ורדפורד (Ross, Nilsen & Radford, 2009), שיש ירידה במספר הפונים אל דלפקי היעץ בספרייה. לעומתם, טוענים אוגורמן וטרוט (O'Gorman & Trott, 2009), שקיימת מגמת עלייה במספרם של הפונים בספרייה האקדמית אל שירותי היעץ הווירטואליים, במיוחד לשירותי היעץ בדואר האלקטרוני ובצ'ט. רונן (Ronan, 2003a) טוענת, שאם המודל העיקרי של שירות היעץ בספריות אקדמיות במאה ה-20 היה דלפק היעץ המסורתי, הרי שעם התפתחות רשת האינטרנט בשנות ה-90 של המאה ה-20 פיתחו ספרני היעץ מודלים חדשים של שירותי יעץ מקוונים, במטרה לאפשר למשתמשי הספרייה אשר בוחרים, מסיבותיהם הם, להישאר מחוץ למבנה הפיזי של הספרייה, להגיע אליה בכל זאת, ולהשתמש בשירותיה. פיתוח זה, על פי רונן (Ronan, 2003a), מסמל את האידיאל שעל פיו הספריות מספקות שירותי יעץ בכל זמן ובכל מקום.

לפי באומן (Bowman, 2002) ורוס, נילסן ורדפורד (Ross, Nilsen & Radford, 2009), שירות היעץ בצ'ט, הוא דוגמה לשירות יעץ סינכרוני בו ספרן היעץ ומשתמש הספרייה נמצאים באותה נקודת זמן, אך לאו דווקא באותו המקום ומתקשרים האחד עם השני. השלושה מביאים את הגדרתה של אן ליפו (Anne Lipow) כפי שמופיעה בספרה משנת 2003, *The Virtual Reference Librarian's Handbook*. ליפו טענה, כי מטרתם של שירותי יעץ סינכרוניים הוא לענות על צרכי המידע של משתמשי הספרייה בכל מקום שבו הם נמצאים (בית, עבודה וכיו"ב), גם אם הם נמצאים במרחק רב מהספרייה או משתמשים בשירותיה בשעות בהן היא סגורה. לכן, טוענת רונן (Ronan, 2003a), כי אל לו לספרן להניח כי משתמש אשר בחר לקבל עזרה מרחוק זקוק בהכרח לתשובה מהירה, הוא חסר סבלנות או עצלן. אכן, יש משתמשים שפונים אל שירות היעץ בצ'ט, מכיוון שהם באמת ממהרים וזקוקים לתשובה מהירה. אלא שלעומתם, יהיו משתמשים שישמחו לצ'ט עם הספרן במשך שעה שלמה. אוגורמן וטרוט (O'Gorman & Trott, 2009) וקאסל והירמת' (Cassel & Hiremath, 2013) מחזקים טענה זו וטוענים כי זאת היא מהותם של שירותי היעץ הווירטואליים מרחוק - סיפוק

שירותי יעץ בכל זמן ובכל מקום עבור משתמשים שנבצר מהם להגיע לספרייה, או שאינם רוצים לעשות זאת, ולסייע להם כאילו היו בתוך הספרייה עצמה, ופנו אל דלפק היעץ.

## ראיון היעץ

אם שירות היעץ הוא לב לבם של שירותי הספרייה, ראיון היעץ הוא לב לבו של שירות היעץ (Cassell, 2011; Kern & Woodard, 2011; Knor, 2011; Hiremath, 2013). מספר חוקרים התייחסו אל ראיון היעץ וניסו להגדירו בדרכים שונות. בורקה (Burke, 2008), בראון (Brown, 2008), כץ (Katz, 2002) וקובאקס (Kovacs, 2007) התייחסו אל ראיון היעץ כתהליך תקשורת משותף שמתקיים בין ספרן היעץ לבין משתמש הספרייה. מטרתו של תהליך זה הוא זיהוי צורכי המידע של המשתמש וסיפוק מקורות מידע רלוונטיים שיענו על הצרכים הללו באופן שישיביע את רצונו. בראון (Brown, 2008), תיארה את הראיון כשלב ביניים בין השאלה שהציג משתמש לבין התשובה שיקבל ותצייד אותו במשאב המידע האידיאלי. בראון מביאה את הגדרתן של Ann & Hiremath, כפי שמופיעה בספרן משנת 2006, *Reference and Information Services in the 21<sup>st</sup> Century*. על פי השתיים, לצד המרכיב המדעי והמקצועי, ראיון היעץ כולל בתוכו רכיב יצירתי חשוב לא פחות. באומן (Bowman, 2002), התייחסה אל ראיון היעץ כתהליך לימודי בין ספרן היעץ למשתמש. לטענתה, כל ראיון יעץ חייב לכלול מטרות ויעדים מוגדרים וברורים. מטרתו של ראיון היעץ היא לספק למשתמש את המידע שלו הוא זקוק, ובה בעת, לצייד אותו בכלים כיצד לנסח באופן עצמאי שאלת יעץ, להציג לפניו מונחי מפתח וללמד אותו כיצד לחפש את המידע בכוחות עצמו. בופ (Bopp, 2011), התייחסה אל ראיון היעץ כאל נקודת המפגש שבו ספרן היעץ והמשתמש מלמדים זה את זה שפות שונות וטרמינולוגיה שונה. קאסל והירמאת' (Cassell & Hiremath, 2013), מייברי (Mabry, 2004), ורוס (Ross, 2003) התייחסו אל ראיון היעץ כאל תהליך של שותפות שווה (Partnership) בין ספרן היעץ לבין משתמש הספרייה. רוס (Ross, 2003) הרחיבה התייחסות זו וטענה כי השותפות מתבטאת בכך שלשני הצדדים יש חלק שווה בתהליך חיפוש המידע ועליהם לעבוד יחדיו. לשניהם, מטרות משותפות בתהליך החיפוש, כאשר כל צד מביא עמו את המומחיות שלו ואת הידע העומד לרשותו. משתמש הספרייה בקי בנסיבות שהעלו את שאלת המחקר שלו, בחיפושים שאותם ביצע עד עתה ובסוג המידע שלו הוא נזקק כדי להשלים את פער המידע שחסר לו. ספרן היעץ בקי בארגון המידע, בשליפתו ובמערכות החיפוש של הספרייה. בסופו של תהליך העבודה המשותפת של הספרן ושל המשתמש, ניתן להגיע להבנה חדשה שהמשתמש לא יכול היה להגיע אליה לבדו. דוהרטי (Doherty, 2006) פיתחה רעיון זה של שותפות שווה וכתבה על ראיון היעץ תוך התייחסות אל תיאוריית הפדגוגיה הביקורתית של פאולו פריירה (Paulo Freire). לטענתה, עדיף להמיר את הצירוף "ראיון היעץ" בצירוף "דיאלוג היעץ". לטענתה, יש לעשות זאת משום שהשימוש במונח "ראיון" טומן בחובו אך ורק את הסיוע שספרן היעץ מעניק למשתמש כשהוא מספק לו מקורות מידע. פעולה מסוג זה פוגעת במשתמש משום שהיא אינה מעודדת אותו לשאול שאלות, לבקר את ספרן היעץ ולהבין שהדיאלוג יכול להפיק מהתהליך תובנות נוספות. לשון אחר, ב"ראיון היעץ" המשתמש אינו חווה בתהליך הלמידה ואינו משתתף בו, משום שהוא אינו שותף שווה בתהליך. קנור (Knoer, 2011), התייחסה אל ראיון היעץ וטענה כי מונח זה אינו מוכר למשתמש הספרייה ואינו מובן לו, ממש כשם

שהוא אינו מבין את שיטת המיון של דיואי, את שיטת המיון של ספריית הקונגרס או את מפתח הנושאים. למעשה, רק ספרנים מכירים כלים אלה.

בראון (Brown, 2008) מונה חמישה שלבים בראיון היעץ כפי שנקבעו על ידי The Reference and User Services Association (RUSA) of the American Library Association: זמינות, עניין, האזנה-תשאול, חיפוש ומעקב. בופ (Bopp, 2001) התווה מספר עקרונות לראיון היעץ המסורתי: על הספרן להזמין את המשתמש לקבל עזרה באופן ידידותי ובסבר פנים יפות. על הספרן להאזין באמת למשתמש ולהביע עניין רב בשאלתו. על הספרן לשאול את המשתמש כמה שיותר שאלות עד אשר יבין לחלוטין את צורכי המידע שלו. על הספרן להימנע מלחשוב על אסטרטגיית החיפוש או להתחיל את החיפוש עד אשר יבין לחלוטין את שאלת המשתמש. עליו להימנע מלחשוב שהוא יודע את התשובה, ועליו לאפשר לכלי היעץ, לקטלוגים, למאגרי המידע ולמשתמש עצמו לספק את התשובות. על הספרן להזמין את המשתמש לחזור בעתיד אם יזדקק לעזרה נוספת. על פי בופ (Bopp, 2001), שלושה מרכיבים קובעים את הצלחתו של הראיון: רכישת אמונו של המשתמש, משוב מהמשתמש שממנו עולה שהספרן אכן הבין את שאלתו, והיא יכולה להיענות בצורה הטובה ביותר, ומשוב מהמשתמש שהוא אכן שבע רצון מעזרתו של הספרן. הקפדה על קיומם של שלושת מרכיבים אלה תוביל להצלחה בראיון ובתהליך היעץ כולו. אם משתמש הספרייה יביע את אמונו בספרן, יוכל הספרן לעבור לשני השלבים הבאים בתהליך. מייברי (Mabry, 2004) וקאסל והירמאת' (Cassell & Hiremath, 2013) טוענים, כי שביעות הרצון של משתמש הספרייה תלויה באינטראקציה הבין אישית שלו עם ספרן היעץ. אם משתמש הספרייה רוחש אמון לספרן, אזי ירגיש נוחות ופתיחות רבה לספרן על צורכי המידע שלו. כתוצאה מכך תשתפר אסטרטגיית החיפוש של הספרן ותשפר את סיכויי הצלחה של החיפוש.

כעת נבחן את השאלה, כיצד באים לידי ביטוי שלבי הראיון המסורתי במדיום הצ'ט.

## **זמינותו של הספרן ופתיחת הראיון**

ראיון היעץ בדלפק היעץ מסתמך במידה רבה על סביבת יעץ במקום מרכזי ובולט לעין במבנה הפיזי של הספרייה שצוות ידידותי של ספרני יעץ מאכלסים אותו והם נגישים וזמינים לכל שאלה מצדו של כל משתמש (Bopp, 2001; Brown, 2008; Fagan & Desai, 2003; Kern & Woodrad, 2011; Knoer, 2011). סממנים ויזואליים ושמיעתיים: קשר עין, שפת גוף (לחיצת יד, הנהון, ערנות לעומת עייפות), הבעות פנים (חיוך לעומת מבט כעוס) וטון הדיבור משפיעים אף הם על זמינות הספרן ועל פתיחת הראיון (Brown, 2008; Fagan & Desai, 2003; Ronan, 2003b). קובאקס (Kovacs, 2007) התייחס אל קשר העין וטען, כי הוא אחד הסממנים החשובים ביותר בתהליך התקשורת בין בני האדם. לעניינו, יצירת קשר עין בין ספרן היעץ לבין המשתמש, ולא התחבאות מאחורי מסך המחשב או מאחורי כתב עת שהספרן ממפתח, מייסדת את הקשר עמו ובונה אותו כשהיא מבטאת את ההנחה, כי ספרן היעץ נמצא בדלפק כדי לסייע לו. גם העדרו של קשר עין משפיע על איכות הקשר בין משתמש לספרן. כאשר הספרן מפסיק את קשר העין שלו עם המשתמש, הדבר מעיד על חוסר עניין ותשומת לב, על אי הקשבה ואפילו חוסר חיבה למשתמש. מייברי (Mabry, 2004)

טוענת, כי הספרן בדלפק היעץ חייב להיות מודע לדימוי שאותו הוא משדר ולהיות ער לאופן שבו הוא מצטייר בעיני המשתמש, במיוחד במפגש הראשון ביניהם (לבוש רשמי, סדר וניקיון), שכן למפגש הראשון בין הספרן למשתמש תהיה השפעה על רצונו של זה לשאול אותו שאלות. אין זה מפתיע כי הנקודה החשובה ביותר בתחילת הראיון בדלפק היעץ היא תגובתו הראשונה של ספרן היעץ לשאלת המשתמש והאופן שבו הוא נענה לבקשותיו, שכן זהו השלב שבו המשתמש יקבל תמונה על נכונות ספרן היעץ ועל יכולתו לספק לו שירות הולם. מייברי מציינת, שיש 15 שניות קריטיות באינטראקציה בין ספרן היעץ לבין המשתמש, והן שייקבעו את המשך התהליך כולו. אם ספרן היעץ יביע בהתנהגותו חוסר סבלנות, רוגז או אי נוחות בתגובה לשאלת המשתמש, ירגיש זה, שהספרן אינו רוצה לסייע לו או שאינו מסוגל לעשות זאת. באומן (Bowman, 2002) ורון (Ronan, 2003a; Ronan, 2003b) מתייחסים לזמינותם של הספרן ושל הספרייה בצ'ט וטוענים, שמכיוון שעולם האינטרנט הוא בראש ובראשונה עולם ויזואלי, יש חשיבות רבה מאוד לעיצוב מנשק הצ'ט, ויש לעצב כך שיזמין את המשתמש הפוטנציאלי להשתמש בשירות, גם אם הדבר כרוך בעלות כספית של שכירת מעצב גרפי אשר יתרום מניסיונו לנראות השירות ואף יעצב לוגו מיוחד שיפורסם בפרסומים השונים של הספרייה. בנוסף לזאת, נקודות הגישה לשירות היעץ בצ'ט צריכות להיות ממוקמות במקום בולט באתר הבית של הספרייה עם קישור קבוע לשירות. אל לה לספרייה ולמעצבי האתר לקבור את הקישור לשירות תחת ערימה של קישורים אחרים, כי אם תעשה כן, יהיה קשה למצוא את הקישורית המובילה אליו, והדבר יקשה על הרוצים להשתמש בשירות. זאת ועוד: בחירת שם קליט וקל לזכירה של השירות, כמו "שאל את הספרן" ("Ask a librarian") הוא היבט נוסף שיש לתת עליו את הדעת כשרוצים להפוך את הצ'ט עם הספרן לשירות זמין (Ronan, 2003a; Ross, Nilsen & Radford, 2009). רוס, נילסן ורדפורד (Ross, Nilsen & Radford, 2009) מציינים, כי שימוש בשם הפונה אל שירות הצ'ט מצביע על זמינות גבוהה של הספרן. רון (Ronan, 2003a; Ronan, 2003b) מוסיפה, כי חשיפה עצמית של הספרן הכוללת גילוי מעט פרטים עליו ועל תפקידו בספרייה, היא טכניקה טובה לשיפור התקשורת בין הספרן לבין המשתמש ולחימום היחסים ביניהם. כך מקבל ראיון היעץ אופי ידידותי ומזמין עבור המשתמש ושובר את המחסומים בין הצדדים.

## משוב מן הספרן

רון (Ronan, 2003b) טוענת, כי הצעד הראשון ביצירת הקשר בין הספרן לבין המשתמש בצ'ט היא תגובתו המהירה של הספרן כאשר שיחה מתקבלת. מכיוון שרוב משתמשי הספרייה מצפים לתגובה מהירה, במיוחד כאשר הם מתחברים לראשונה לשירות, אם נגזר עליהם לחכות זמן רב, רבים מהם יוותרו על השירות זה בעתיד. לכן, לפי קרט (Carter, 2003), משוב הוא נדבך חשוב מאוד בראיון היעץ בצ'ט. מכיוון שתוכנת הצ'ט איננה מאפשרת (עדיין) לספרן לראות את המשתמש ולשמע אותו, ולהיפך, התקשורת היחידה המתבצעת במדיום זה, היא תקשורת כתובה. כתוצאה מכך, צריכים שני הצדדים השותפים בשיחה לעדכן זה את זה בפעולותיהם, כדי שלא ייווצר רושם שאחד מהם נותק או התנתק (Dodge, 2013; Luo, 2007).

## הבעת עניין של הספרן במשתמש ובשאלתו

בופ (Bopp, 2001), בראון (Brown, 2008), כץ (Katz, 2002), קנור (Knoer, 2011) וקרן וודרד (Kern & Woodard, 2011) טוענים, כי עניין של ספרן היעץ במשתמש ובשאלה שהוא שאל בדלפק היעץ מתבטאת הן על ידי אמירת משפטים אשר מעודדים את המשתמש לפתח את שאלתו: "זה מעניין", "אני מבין", "המשך", "ספר לי עוד", והן לפי שפת גופו של הספרן, במיוחד אם הוא מצטייר למשתמש כמרוכז וערני או להפך, כעייף וכמשועמם. לפי בופ (Bopp, 2001) אין ספק שיהיו למשתמש שאלות שלא יעניינו את הספרן, או שכבר ענה עליהן כמה וכמה פעמים באותו היום. ואף על פי כן, עליו להתעניין בשאלותיו של המשתמש ולהביע עניין בהן, כאילו זו הפעם הראשונה שהוא נשאל עליהן.

רונן (Ronan, 2003a, Ronan 2003b) טוענת, כי מלבד שפת הגוף של הספרן, האופן שבו צריך הספרן להביע עניין בשאלות המשתמש תקף גם לראיון הצ'ט. כתיבת המשפטים: "זאת שאלה טובה", "זה מעניין", "אני מצטער על שחווית בעיות גישה למאגרי המידע של הספרייה" ועוד, מביעה עניין כן של הספרן במשתמש ובשאלותיו ויש בשאלות כדי לרמוז על הזדהות הספרן עם המשתמש, ללא התייחסות בכלל לשאלה שהוא שאל. כאשר המשתמש פונה לצ'ט משום שהוא חולה ואינו יכול להגיע אל הספרייה והוא מספר זאת לספרן, כתיבת משפט של הספרן: "אני מצטער על שאינך חש בטוב ואינך יכול להגיע אל הספרייה, בוא נבדוק כיצד אוכל לסייע לך", ובסיום השיחה: "אני מקווה שבקרוב תחלים ותהיה בריא, החלמה מהירה", מצביעים על עניין שהספרן מגלה במשתמש ועל אמפתיה שהוא מגלה כלפי הנסיבות שבגללן לא הגיע לספרייה. אגב כך, ראיון היעץ בצ'ט הופך לאישי יותר וכולל בתוכו מרכיב רגשי, במדיום שלעיתים מצטייר לרבים כמדיום רובוטי, קר וחסר רגש.

## השאלה הראשונה של המשתמש

בראון (Brown, 2008) מציינת, כי במרבית המקרים אין למשתמש הספרייה אוצר מלים מספיק כדי שיוכל לתאר לספרן מה נחוץ לו. יתר על כן, הוא אינו בטוח שמה שהוא מבקש קיים. הוא יודע רק, שהוא צריך מידע, וזקוק לעזרה במציאת מידע זה. לכן, טוענת בראון, כי לא פעם, המשתמש בוחן את הספרן, כדי לוודא כי הוא ידידותי ובעל נכונות לסייע. כך לדוגמה, הוא שואל את הספרן בהתחלה שאלה אחת ורק אחרי שהוא מקבל תשובה, הוא שואל את מה שהוא באמת רוצה לשאול. הוא יכול לשאול את הספרן שאלת יעץ פשוטה, כמו למשל היכן נמצא ספר מסוים, ואז לעבור לשאלת יעץ מחקרית ומורכבת. אם בשלב זה ספרן היעץ לא יביע את רצונו לעזור למשתמש, האחרון יחליט להסתפק בשאלתו הפשוטה ולוותר על השאלה המורכבת יותר שאותה רצה לשאול, וייתכן, שבעקבות זאת לא יקבלו צורכי המידע שלו מענה מלא.

## הקשבה

רוס, נילסן ורדפורד (Ross, Nilsen & Radford, 2009) טוענים, כי הקשבה היא הבסיס לכל תקשורת שמתקיימת בעל פה. לכן, טוען כץ (Katz, 2002), כי הקשבה של הספרן לדברי המשתמש בדלפק היעץ היא מרכיב מרכזי בראיון ולא תמיד מדובר בפעולה פשוטה לספרן. רוס, נילסן ורדפורד

(Ross, Nilsen & Radford, 2009) טוענים שספרן היעץ צריך להקשיב לדברי המשתמש ולא רק להעמיד פנים שהוא מקשיב לו, ועליו להעניק למשתמש את התחושה שהספרן באמת מקשיב לו. כץ (Katz, 2002) טוען, כי קיים הבדל בין הקשבה פסיבית להקשבה אקטיבית. בעוד סוג ההקשבה הראשון אינו מצריך מיומנויות מורכבות, מלבד נתינת האפשרות למשתמש לדבר ללא קטיעת דיבורו, הקשבה אקטיבית כוללת גם תמצות דבריו, כך שמהמידע הרב שהמשתמש מעביר לספרן, יהיה על האחרון להתמקד אך ורק באלמנטים החשובים ביותר לדעתו שיתרמו לביצוע החיפוש. כתוצאה מכך צריך הספרן להימנע ככל הניתן מלהפריע למשתמש כאשר הוא מדבר בדלפק, או לקטוע את כתיבתו בצ'ט, וגם לא לפנות אל המחשב ולהתחיל בחיפוש, שכן פעולה כזאת עלולה להתפרש אצל המשתמש כהתנהגות גסה של הספרן, גם אם האחרון לא התכוון לכך (Bopp, 2001; Cassell & Hiremath, 2013). לפי בופ (Bopp, 2001) וקאסל והירמת' (Cassell & Hiremath, 2013), רק כאשר המשתמש סיים לדבר בדלפק או לכתוב בצ'ט, על הספרן לבטא במילותיו שלו את שאלת המשתמש ולבקש ממנו אישור לכך שאכן הבין אותה. דודג' (Dodge, 2013), פאגן ודיסאי (Fagan & Desai, 2003), וקנור (Knoer, 2011) מוסיפים, כי תפקידו של הספרן לתרגם את שאלת המשתמש לשפה פשוטה ומובנת עבורו, כך שניתן יהיה לספק לה מענה.

### **חיפוש התשובה**

בופ (Bopp, 2001) וקרן וודרד (Kern & Woodard, 2011) טוענים, כי רק לאחר שהבין לאשורה את שאלתו של המשתמש יכול ספרן היעץ להתחיל את החיפוש. חשוב לא להתחיל את תהליך חיפוש התשובה מוקדם מדי, שכן אם הספרן מתחיל את החיפוש מוקדם מדי, מבלי שהבין כהלכה את שאלת המשתמש, תוצאות החיפוש יכולות להיות מאכזבות ומתסכלות עבור שני הצדדים השותפים בתהליך. בופ (Bopp, 2001) ומייברי (Mabry, 2004) התייחסו לתהליך חיפוש התשובה בדלפק וטענו, שמכיוון שתהליך החיפוש בדלפק היעץ הוא תהליך משותף לספרן ולמשתמש, חשוב שיהיה שקוף עבור האחרון, כך שיוכל להבין את פעולות הספרן ולהבין, מה שיקל על התקשורת בין הצדדים ויאפשר למשתמש לתרום מידע חשוב שיקדם את תהליך החיפוש. על הספרן להראות למשתמש כיצד הוא מבצע את החיפוש בקטלוג ובמאגרי המידע השונים, לספק הסבר קצר על כל מאגר, לרבות תרומתו לתהליך החיפוש, ולציין בפני המשתמש את פעולותיו כדי שהאחרון יוכל לבצע תהליך זה בעתיד בכוחות עצמו. בופ (Bopp, 2001) טוען, שאין ודאות בכך שהמשתמש יזכור את כל מה שהספרן הראה לו והסביר לו, שכן משתמש הספרייה הוא בן אנוש ולא רק לקוח של הספרייה, ואף על פי כן זהו חלק בלתי נפרד מעבודתו של ספרן היעץ. קאסל והירמת' (Cassell & Hiremath, 2013), קנור (Knoer, 2011) ורוס, נילסן ורדפורד (Ross, Nilsen & Radford, 2009) טוענים, כי תהליך חיפוש התשובה בצ'ט דומה למדי. לאחר שהמשתמש כתב את שאלתו ולאחר שהספרן הבין אותה והמשתמש אישר את הדבר, יכול הספרן להתחיל בתהליך החיפוש. בדומה לתהליך חיפוש התשובה בדלפק, על הספרן לכתוב את פעולותיו, במיוחד לאור העובדה כי המשתמש אינו יכול לראותו או לשמוע אותו. כשהספרן מוצא את התשובה לשאלתו של המשתמש, בין אם הדבר קרה בדלפק או בצ'ט, עליו לאפשר למשתמש להגיב על תהליך החיפוש, לשאול אותו כיצד הוא מעוניין לקבל מידע זה ולהזמין אותו לשוב לדלפק היעץ או לצ'ט אם יזדקק לסיוע נוסף. הזמנתו של ספרן

היעץ היא תזכורת חשובה לכך, שהספרן והספרייה זמינים תמיד עבורו ; (Kern & Woodard, 2011 ; Knoer, 2011).

## **הפוגות בשיחה**

עד עתה, עסק מאמר זה בחלקים הדומים בראיון היעץ בדלפק ובראיון היעץ בצ'ט. כעת, נתייחס למספר מאפיינים ייחודיים של הצ'ט המשפיעים על ניהול הראיון בו. בבורוסקי, בק וגרנט (Bobrowsky, Beck & Grant, 2005) טוענים, כי בעת הראיון ובעת חיפוש התשובה בצ'ט, עלולות להיווצר הפוגות ארוכות בשיחה בין שני הצדדים. בדלפק היעץ, ההפוגות הן דבר של מה בכך והספרן משתמש בהן כדי לחשוב, לבדוק עניין זה או אחר לפני שהוא מתחיל בתהליך החיפוש (למשל, חיפוש בספר), לשתף את המשתמש במחשבותיו. יתרונו של דלפק היעץ על פני ראיון הצ'ט הוא בכך שהמשתמש צופה בספרן, רואה את פעולותיו ועל כן גם מבין את ההקשר של שתיקתו. רונן (Ronan, 2003b) טוענת, שמכיוון שבצ'ט הצדדים אינם יכולים לראות זה את זה, אם יש בתהליך השיחה הפסקות ארוכות, עלול כל אחד מהם לחשוב שהצד השני נעלם או התנתק מהשיחה. הצירופים "שתיקת הספרן" או "הספרן השקט" מבטאים נכונה את הרגשת המשתמש בעת תהליך חיפוש התשובה, ומהם עולה, ששתיקה של כמה דקות בצ'ט, נראית למשתמש לפעמים כנצח. אם המשתמש מהיר מאוד בתגובותיו ואילו הספרן מקליד לאט, או מקליד פסקה ארוכה מאוד, המשתמש עלול לאבד את סבלנותו (Ronan, 2003b). רונן (Ronan, 2003a) מוסיפה, שיייתכן שההפוגות הארוכות יהיו דווקא מצדו של המשתמש אשר מצ'וטט עם הספרן ובאותה עת מבצע כמה פעולות בו זמנית.

## **אנונימיות המשתמש**

בבורוסקי, בק וגרנט (Bobrowsky, Beck & Grant, 2005) טוענים, כי לאנונימיות של המשתמש יש משקל משמעותי בעת ניהול הראיון בצ'ט. מרכיב זה יוצר לא פעם תחושה חזקה בקרב המשתמשים כי הם יכולים לנהוג כרצונם, ללא חשש ממתן דין וחשבון על התנהגות שאינה ראויה שלא היתה מתקבלת בדלפק היעץ ומתקבלת או מתרחשת במדיום הצ'ט. לעתים נאלצים הספרנים להתמודד עם משתמשים חוצפנים ולא נעימים. סיום פתאומי מתרחש לא אחת להפתעת שני הצדדים. מכיוון שהניתוק הוא מידי ומפתיע, קשה לצפות בעיה זאת מראש וקשה לקבוע מה גרם לה. האם מדובר בתקלה טכנית? האם המשתמש ניתק את השיחה משום שהספרן היה איטי מדי בתגובותיו (המשתמש הנעלם) וכיו"ב.

## **שפת הצ'ט וסגנון הכתיבה**

לצ'ט יש סגנון ושפה ייחודיים לו, והם משפיעים על האופן שבו מתקיים הראיון. סגנון הכתיבה בצ'ט משוחרר וחופשי יותר מהסגנון המקובל באמצעי תקשורת אחרים, והוא דורש מהספרן תשובות פחות יסודיות (Dodge, 2013). כתיבת משפטים ארוכים מיותרת, והספרן נדרש לפצל תשובות ארוכות לשניים-שלושה משפטים שיתמצתו את רעיונותיו בקיצור (Bobrowsky, Beck & Grant, 2005; Carter, 2003; Fagan & Desai, 2003). מכיוון שהמשתמש מצפה לתשובה מהירה מאוד, אין



לספרן זמן לבקר את כתיבתו ולהקפיד על תחביר תקיני ועל דקדוק נכון. גם המשתמש מצדו אינו מייחס לעניינים אלה חשיבות רבה, גם אם הוא שם לב לשגיאותיו של הספרן. במרבית המקרים, אין הוא שם לב לטעויות מסוג זה, מכיוון שגם הוא טועה וכותב לעתים בשגיאות כתיב (Carter, 2003). הספרן מצדו צריך להתעלם מטעויות כתיב ומבחירות תחביריות גרועות, מכיוון שתיקונים כאלה עלולים להפריע לניהול הראיון (Carter, 2003; Fagan & Desai, 2003). שגיאות הקלדה וטעויות דפוס הן נחלתם של רבים מן הספרנים, ועובדה זו אינה מערערת על מקצועיותם. ניתן לתקן את הטעות אם הספרן מרגיש צורך ממשי בזה, כמו במקרה של איות שם או מתן כתובת הדואר האלקטרוני, אולם אם הטעות אינה משנה את מהות התשובה, התיקון רק יבזבז את זמנו של המשתמש והספרן אינו מעוניין בכך (Fagan & Desai, 2003; Ronan 2003a; Ronan 2003b). עם זאת, בוברוסקי, בק וגרנט (Bobrowsky, Beck & Grant, 2005) טוענים, שצריך לשמור על איזון בשפת התקשורת הכתובה בצ'ט. מחד גיסא, על הספרן להיות פחות רשמי בתקשורת הכתובה עם המשתמש, ומאידך גיסא הוא בכל זאת צריך לכתוב בנימוס ובכבוד, מכיוון שהמשתמש פנה אליו כאיש מקצוע וכדמות סמכותית ולא כאל חבר. שימוש באמוטיקונים (אייקוני רגשות) ובשפת הקיצורים נפוצים מאוד בראיון בצ'ט (Bobrowsky, Beck & Grant, 2005; Dodge, 2013). בעזרת אמוטיקונים יכולים הספרן והמשתמש להביע רגשות ומחוות שהבעתן המילולית מוגבלת (שמחה, עצב, אכזבה וכו'), כאלה שמחד גיסא קל היה לזהות אותם בדלפק היעץ, כאשר הספרן והמשתמש נמצאים בקשר עין קבוע, ומאידך גיסא, קשה מאוד לזהותם בצ'ט (Bobrowsky, Beck & Grant, 2005; Dodge, 2013; Ronan 2003a; Ronan 2003b; Ross, Nilsen & Radford, 2009). ואולם נשאלת השאלה, מה קורה כאשר אחד הצדדים בשיחה אינו מכיר סימנים אלה. שימוש באייקוני רגשות ובשפת הקיצורים מומלץ רק לאחר שכל אחד מן הצדדים מוודא כי הצד השני מכיר את הסימנים ומבין אותם. אם המשתמש מרבה להשתמש בסימנים אלה, אזי גם הספרן יכול להרבות בשימוש בהם, מכיוון ששימוש באייקוני רגשות ובשפת הקיצורים הופך את ראיון היעץ לידידותי יותר. גם ההפך נכון: אם המשתמש נמנע משימוש בהם, גם הספרן לא ישתמש בהם ויניח שהמשתמש אינו מכיר אותם ואינו בקי במשמעותם, שאם לא כן, התהליך עלול להתעכב (Carter, 2003; Ronan, 2003a).

### **מסגרת זמן חיפוש התשובה**

הצ'ט, כאמור, מאופיין בהיעדר סממנים ויזואליים ושמיעתיים. לכן, קשה מאוד לספרן לאמוד את מסגרת הזמן שעומדת לרשות המשתמש, ועליו לברר עמו את הסוגיה הזאת, כי ייתכן שיש לה השלכות על ניהול הראיון (Carter, 2003; Ronan, 2003b). על הספרן להודיע למשתמש כמה זמן ייקח לו למצוא את התשובה. זהו עדכון חשוב, משום שהוא ישאיר את המשתמש מחובר לשירות כאשר הספרן מבצע את החיפוש. אחרי הכול, המשתמש הוא שותף פעיל בתהליך החיפוש ויש לו נכונות ורצון להמתין לתשובה גם אם הוא ממחרת או לחוץ בזמן (Ronan, 2003a). אם בכל זאת עומד לרשותו של הספרן רק זמן קצר מהדרוש לחיפוש, בין אם משום שהמשתמש ממחרת מאוד, ובין אם מתברר לספרן שהחיפוש יארך יותר מכפי שציפה, טוב יעשה אם יבקש מהמשתמש את

כתובת הדואר האלקטרוני שלו, כדי שיוכל לשלוח לו את התשובה מאוחר יותר. מימוש האפשרות הזאת גם תמנע ניתוק גס של משתמש קצר רוח (Cassel & Hiremath, 2013; Kovacs, 2007).

## סגירת ראיון היעץ

סגירת ראיון היעץ כהלכה הן בדלפק היעץ והן בצ'ט היא השלב החשוב ביותר בתהליך - לא פחות מהשאלה עצמה - מכיוון שהיא חותמת את הקשר בין ספרן היעץ לבין המשתמש וקובעת את מידת שביעות רצונו של המשתמש ואת הרושם שלו משירותי היעץ של הספרייה (Cassel & Hiremath, 2013). הן בדלפק והן בצ'ט, חשוב מאוד להימנע מסיום הראיון בטרם עת, למרות הקושי הרב הטמון בהחלטה מתי הראיון מסתיים, כיצד הוא מסתיים, ואם אמנם המשתמש קיבל מענה לצורכי המידע שלו (Brown, 2008; Knoer, 2011). אם החיפוש הסתיים, על הספרן לוודא כי המשתמש שבע רצון מתוצאות החיפוש שקיבל לידי. מכיוון שאין די בכך שהספרן יכון את המשתמש למקורות המידע הטובים ביותר, חשוב ביותר שספרן היעץ והספרייה ייצרו מכניזם שיציע למשתמש דרכים נוספות להיות בקשר עם הספרייה כאשר מתעוררות אצלו שאלות (Brown, 2008; Fagan & Desai, 2007; Kovacs, 2007). ואכן, לא אחת חוזר המשתמש לדלפק היעץ או לצ'ט כדי לשאול שאלות נוספות או כדי לעדכן את הספרן בהתקדמות המחקר שלו (Brown, 2008). שימוש בכרטיס הביקור של ספרן היעץ שבו מפורטים דרכי ההתקשרות עמו (טלפון, דואר אלקטרוני) או יידוע המשתמש במגוון שירותי היעץ הניתנים בספרייה (טלפון, דואר אלקטרוני או צ'ט) מגבירים את שביעות רצונו, משום שניתנת למשתמש האפשרות ליצור קשר עם הספרן ועם הספרייה גם בהמשך, והדבר מעודד אותו לחזור ולקבל עזרה בעתיד אם מתעוררות אצלו שאלות נוספות (Brown, 2008).

ואולם, מה קורה כאשר סגירת הראיון נכשלת? קרי, המשתמש לא קיבל מענה לשאלה ששאל או שהוא אינו מרוצה מהתשובה שסיפק לו הספרן? כריסטופר נולהן (Christopher Nolan) המאזכר אצל בופ (Bopp, 2001) ואצל קאסל והירמת' (Cassell & Hiremath, 2013) הציע, שבמקרים שבהם הספרן אינו מסוגל לספק למשתמש את המידע שאותו הוא מבקש, עליו להפנות אותו לספרן יעץ אחר. הדרך הטובה ביותר לסייע למשתמש היא לפנות אל ספרן יעץ אחר (למשל, מומחה בתחום שאלת המשתמש) ולוודא עמו כי יקבל את המשתמש ללא דיחוי, שכן שליחת המשתמש לספרן שאין ביכולתו לסייע לאחרון תבזבז את זמנו ותחזיר אותו חזרה לדלפק היעץ, והפעם הוא עלול להיות פחות נחמד וידידותי. אפשרות נוספת יכולה להיות הצעה של ספרן היעץ למשתמש להמשיך את החיפוש במקום אחר ובזמן אחר, כאשר הספרן יוכל להקדיש זמן רב יותר ותשומת לב רבה יותר לשאלתו. ייעוץ מסוג זה יכול להינתן למשל, במשרדו האישי של ספרן היעץ, בתיאום הדדי (יש לציין, כי מרבית הראיונות מסתיימים בהצלחה הן בדלפק היעץ והן בצ'ט ובתהליך חיפוש אחד ואינם מצריכים הפנייה של המשתמש לעזרה נוספת) (Bopp, 2001; Cassell & Hiremath, 2013). כאשר ראיון היעץ מסתיים באופן פתאומי, וצורכי המידע של המשתמש עדיין לא באו על סיפוקם, או כאשר האחרון מרגיש שספרן היעץ אינו מסוגל לסייע לו או שאינו מעוניין לעשות זאת, התופעה מכונה בספרות המקצועית "סגירה שלילית" (Negative Closure) והיא מתרחשת בדרך כלל בנסיבות הבאות: באשמת הספרן - ספרן היעץ לא מצא תשובה לשאלה שהמשתמש שאל, ספרן היעץ סימן למשתמש באופן בלתי מילולי, למשל בטון דיבורו, כי זמן הייעוץ הסתיים ועליו ללכת, הספרן עוזב את

המשתמש ולא חוזר אליו. תופעה זו כונתה על ידי ג'ואן דוארנס (Joan Durrance) "תופעת הספרן הנעלם" (Ross, 2003; Ross, Nilsen & Radford, 2009). הראיון עלול להיקטע בטרם עת גם באשמת המשתמש - התנהגות חסרת סבלנות ובלתי הולמת בדלפק או היעלמות בצ'ט ללא הודעה מוקדמת על כך. ואפילו באשמת הספרייה או באשמה המדיניות שהיא נוקטת - הגבלת זמן הייעוץ בדלפק, הגבלת שעות הפעילות של שירות הצ'ט וסגירת הספרייה (Kern & Woodard, 2011; Ross, 2003; Ross, Nilsen & Radford, 2009).

לסיכום, כתוצאה מההבדלים אשר הוצגו בסקירה שלעיל ולאור ההנחה העומדת בבסיס מאמר זה, ניתן לקבוע כי כלי היעץ נמצאים בתהליך מתמיד של שינוי, אבל העקרונות המנחים אותם נותרים על כנם (O'Gorman & Trott, 2009). הטבלה שלפנינו מחזקת הנחה זו, מכיוון שהיא מבליטה מחד גיסא את ההבדלים בין ראיון היעץ המתקיים פנים אל פנים בדלפק לבין ראיון היעץ בצ'ט, ומאידך גיסא היא מאששת את טענת המחבר כי מאפייניו של ראיון היעץ המסורתי תקפים גם בכלי היעץ הווירטואליים, גם אם האופן שבו הם נערכים בשטח והמאפיינים שלהם שונים (Brown, 2008; Fagan & Desai, 2003; Katz, 2002; Kern & Woodard, 2011; Knoer, 2011; Kovacs, 2007; Ross, Nilsen & Radford, 2009).

מאפיין	דלפק יעץ – פנים אל פנים	יעץ וירטואלי - צ'ט
<b>זמינות הספרן</b>	מיקום דלפק היעץ במקום מרכזי ובוולט לעין במבנה הפיזי של הספרייה. יצירת קשר עין בין הספרן לבין המשתמש ולא התמקדות במסך המחשב, או קריאה בכתב עת שהספרן ממפתח.	מיקום בולט לעין וקבוע של לינק להתחברות אל שירות הצ'ט בדף אתר הבית של הספרייה. מנשק ידידותי, נעים לעין, המזמין את המשתמש להשתמש בשירות ולבקש עזרה. שיווק השירות באמצעי הפרסום השונים של הספרייה.
<b>שפת גוף</b>	שפת גוף וארשת פנים נעימה של הספרן: עמידה, זרועות בצדי הגוף, כתפיים ישרות וזקופות, לחיצת יד, חיוך, נענוע ראש, הנהון.	שימוש בתמונה של הספרן, אם התוכנה מאפשרת זאת. שימוש באייקוני רגשות (☺, ☹...).
<b>הופעה ולבוש</b>	סדר וניקיון בדלפק. מודעות של הספרן להופעתו החיצונית, לבישת ביגוד רשמי, במיוחד במפגש הראשון שלו עם המשתמש.	אתר ספרייה מעוצב היטב. בחירה נכונה ומתאימה של צבעים, שמירה על לינקים קבועים, כתיבה בלתי רשמית אך מקצועית.
<b>ברכה אישית</b>	שימוש במשפט: "שלום, כיצד אוכל לסייע לך?".	שימוש בשמו הפרטי של המשתמש אם הדבר מתאפשר: "שלום X, כיצד

אוכל לסייע לך?"		
<p>אל לו לספרן להניח כי שאלתו הראשונה של המשתמש היא שאלתו האמיתית. אל לו לספרן לשפוט את המשתמש או להביע דעות קדומות בנוגע אליו בשל <b>כישורי הכתיבה שלו, טעויות הקלדה או איות.</b></p>	<p>אל לו לספרן להניח כי שאלתו הראשונה של המשתמש היא שאלתו האמיתית. אל לו לספרן לשפוט את המשתמש או להביע דעות קדומות בנוגע אליו בשל <b>מראהו החיצוני או סגנון דיבורו.</b></p>	<p><b>הימנעות מדיאגנוזה מוקדמת בתהליך</b></p>
<p>עידוד המשתמש לספק לספרן היעץ מידע רב ככל הניתן על שאלתו. הבנה של הספרן את פערי המידע ואת הסיטואציה שבה עלתה השאלה יבהירו את סוג העזרה שלה הוא זקוק, ויחסכו זמן למשתמש ולספרן.</p>		<p><b>שימוש בשאלות</b></p>
<p>מתן הסברים למשתמש על כך שהמידע שאותו יספק לספרן יקדמו את תהליך החיפוש ויאפשרו את התאמת התוצאות לצורכי המידע שלו. <b>שיתוף מסך תוכנת הצ'ט עם המשתמש</b> (אם התוכנה מאפשרת זאת). בקשת משוב <b>תכופ</b> מהמשתמש כדי שהאחרון <b>לא יחשוב כי הוא נותק מן השירות או שהספרן מתעלם ממנו:</b> "האם אתה עדיין איתי?"</p>	<p>מתן הסברים למשתמש כי המידע שאותו יספק לספרן יקדמו את תהליך החיפוש ויאפשרו את התאמת התוצאות לצורכי המידע שלו. <b>שיתוף מחשב</b> הספרן עם המשתמש או <b>הצבה של מסך מחשב נוסף</b> מקביל בדלפק כך שהמשתמש יוכל לראות את פעולות הספרן. בקשת משוב מן המשתמש.</p>	<p><b>מעורבות המשתמש</b></p>
<p>חזרה של הספרן על דברי המשתמש במילותיו שלו, וידוא כי שאלת המשתמש הובנה על ידי הספרן ובקשת אישור לכך מן המשתמש.</p>		<p><b>שכתוב מחדש של שאלת המשתמש</b></p>
<p><b>כתיבת משפט:</b> "האם שאלתך נענתה באופן מלא ומשביע רצון?" יידוע המשתמש באפשרות לשוב לשירות היעץ בצ'ט אם יזדקק לעזרה נוספת והזמנתו לעשות זאת, או <b>כתיבת משפט:</b> "אם תזדקק לעזרה נוספת חזור אלינו".</p>	<p><b>שאלת המשתמש:</b> "האם שאלתך נענתה באופן מלא ומשביעת רצון?", יידוע המשתמש באפשרות לשוב לדלפק אם יזדקק לעזרה נוספת והזמנתו לעשות זאת, או <b>אמירת משפט:</b> "אם תזדקק לעזרה נוספת חזור אלינו".</p>	<p><b>סגירת הראיון</b></p>

אוגורמן וטרוט (O'Gorman & Trott, 2009) וקובאקס (Kovacs, 2007) טוענים, כי מאז ומתמיד, תפקידו של ספרן היעץ היה לזהות את צורכי המידע הייחודיים של משתמש הספרייה ולתווך בינו לבין מקורות המידע. תפקידו של ספרן היעץ היה לפיכך לסייע למשתמש במציאת פריטי מידע המותאמים לצורכי המידע הייחודיים לו. אחד האתגרים הגדולים ביותר הניצבים בפני ספרן היעץ כיום, הוא סיפוק שירותי יעץ בזמן אמת גם למשתמשים שנמצאים מחוץ לספרייה. ומדוע? נסו לחשוב על ספרייה ללא שירותי יעץ. גם אם לספרייה יש אוסף עשיר, קטלוג מצוין, מבנה מרשים, ללא מתן עזרה למשתמשי הספרייה באשר הם, האם ספרייה כזאת תוכל לשרוד ולהתקיים? האם המשתמשים יוכלו לתפקד בה באופן יעיל מבלי קבלת עזרה מן הספרנים? קשה מאוד וכמעט בלתי אפשרי לחשוב על ספרייה מבלי שירותי יעץ, אפילו בימינו אנו, או אולי דווקא בימינו אנו, בעידן המידע המתאפיין במורכבות במציאת מידע איכותי ומהימן. לכן, כיום יותר מתמיד משתמשי הספרייה זקוקים (ויזדקקו בעתיד) לעזרה בזיהוי מידע שיענה בדיוק רב על צורכי המידע הייחודיים שלהם, בשליפתו ובהערכתו (Tyckoson, 2011). לשון אחר, יעילותם של שירותי יעץ בספריות אקדמיות מסתמכת על יכולתו של הספרן לנהל ראיון יעץ מוצלח ותלוייה בו, ולא חשוב אם שירות היעץ ניתן פנים אל פנים, בטלפון, בדואר האלקטרוני או בצ'ט, שכן כפי שראינו, כלי היעץ נמצאים בתהליך מתמיד של שינוי, אך עקרונות הראיון נותרים על כנם (O'Gorman & Trott, 2009; Ross, Nilsen & Radford, 2009). על ספרן היעץ המנהל את הראיון להיות ידידותי כלפי המשתמש ולתת לו את ההרגשה שהוא רצוי בספרייה ושייך לה; עליו לטפח את בניית הקשר האישי עמו ולא לראות בו בעיה. אדרבה, הספרייה האקדמית והספרן שבה חייבים לגמול למשתמש על כך שבחר בהם ככתובת לשאלתו ולא פנה למשל, לחבריו בפייסבוק, כדי לברר אותה (Kern & Woodard, 2011). אלמלא אותם פונים, תהפוך הספרייה במהרה למחסן ספרים שמתחרה באמזון או בגוגל (Knoer, 2011).

לגבי השאלה הנידונה במאמר - האם ראיון היעץ גוסס, או אולי נהפוך הוא, קם לתחייה, לו (Luo, 2007), טוענת, כי ראיון היעץ חי וימשיך לחיות גם בעולם החדש של שירות היעץ הסינכרוני. ואכן, ככל הנראה, גם בעתיד, לראיון היעץ תהיה חשיבות רבה והוא יישאר מרכיב חשוב ומרכזי בשירות היעץ הפיזי והווירטואלי כאחד. אף על פי שרבים מספרני היעץ מספידים את הראיון וטוענים שניתן לוותר עליו כיום, הוא ימשיך להיות אחד מסימני ההיכר הבולטים של שירותי היעץ גם בעולמנו הווירטואלי והסינכרוני. לכן, טוענים רונן (Ronan, 2003a; Ronan, 2003b) וטייקסון (Tyckoson, 2011), כי אחד האתגרים הגדולים ביותר של ספרני היעץ בספריות אקדמיות יהיה לתרגם את הכישורים הבין אישיים שבהם השתמשו בדלפק היעץ לסביבת היעץ הווירטואלית. הווה אומר, כשם שספרני היעץ הכירו שיטות אשר שיפרו את האינטראקציה שלהם עם המשתמש בדלפק הפיזי, ולעתים למדו שיטות כאלה, או אימצו אותן, כך יהיה עליהם לרכוש טקטיקות חדשות כיצד לבצע זאת בסביבה המקוונת של הצ'ט ובסביבת היעץ העתידית. ואילו קנור (Knoer, 2011), מוסיפה ומסכמת כי אם בעבר, שאלת המפתח המרכזית בראיון היעץ היתה: לאיזה מידע אתה זקוק, היום וביתר שאת בעתיד, שאלת המפתח בראיון היעץ המקוון תהיה: כיצד תרצה שפריטי המידע יסופקו לך. היום (ולבטח בעתיד) משתמשי הספרייה מייחסים לאופן משלוח פריטי המידע את אותה רמת החשיבות

שהם מייחסים לאיכות המידע, בייחוד עבור משתמשים אשר גרים רחוק מהספרייה, או מעדיפים לפנות אל שירותי היעץ מרחוק ולקבל את פריטי המידע בצורה מקוונת ובהתייחסות ישירה לחוק הרביעי בחמשת החוקים של רנגנטן, המבקש לחסוך בזמנם (Knoer, 2011).

## ביבליוגרפיה

- Bobrowsky, T., Beck, L. & Grant, M. (2005). The chat reference interview: practicalities and advice. *The reference Librarian*, 43(89-90), 179-191.
- Bopp, R. E. (2001). The reference interview. In R. E. Bopp & L.C. Smith (Eds.). *Reference and Information Services: An Introduction*. (pp. 47-68). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.
- Bowman, V. (2002). The virtual librarian and the electronic reference interview. *Internet Reference Services Quarterly*, 7(3), 3-14.
- Bronstein, J. (2011). The role and work perceptions of academic reference librarians: A qualitative inquiry. *Portal: Libraries and the Academy*, 11(3), 791-811.
- Brown, S. W. (2008). *The reference interview: theories and practice*. Library Philosophy and Practice, 1-8.
- Burke, L. (2008). Models of reference services in Australian academic libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 40(4), 269-286.
- Carter, D. S. (2003). Hurry up and wait: observations and tips about the practice of chat reference. In B. Katz (Ed.). *Digital Reference Services* (pp. 113-120). New York: Haworth Information Press.
- Cassell, K. A. & Hiremath U. (2013). *Reference and Information Services: an Introduction*. London: Facet Publishing.
- Dodge, H. (2013). "Hi, r u there?" adventures in chat reference librarianship. *Public Services Quarterly*, 9(1), 81-88.
- Doherty, J. J. (2006). Reference interview or reference dialogue? *Internet Reference Services Quarterly*, 11(3), 97-109.

- Fagan, J. C. & Desai, C. M. (2003). Communication strategies for instant messaging and chat reference services. In B. Katz (Ed.). *Digital Reference Services* (pp. 121-155). New York: Haworth Information Press.
- Katz, W.A. (2002). *Introduction to Reference Work*. New York: McGraw-Hill.
- Kern, M. K., Woodard, B. S. (2011). The reference interview. In R. E. Bopp & L.C. Smith (Eds.). *Reference and Information Services: An Introduction*. (pp. 57-94). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.
- Knoer, S. (2011). *The Reference Interview Today*. Santa Barbara, Calif.: Libraries Unlimited.
- Kovacs, D. K. (2007). *The Virtual Reference Handbook: Interview and Information Delivery Techniques for the Chat and E-mail Environments*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Leonard, E., & Morasch, M.J. (2012). If you can make it there, you can make it anywhere: providing reference and instructional library services in the virtual environment. *Journal of Electronic Resources Librarianship*, 24(2), 257-267.
- Luo, L. (2007). Chat reference competencies: identification from a literature review and librarian interviews. *Reference Services Review*, 35(2), 195-209.
- Mabry, C. H. (2004). The reference interview as partnership: an examination of librarian, library user, and social interaction. *The Reference Librarian*, 40(83-84), 41-56.
- O'Gorman, J., & Trott, B. (2009). What will become of reference in academic and public libraries? *Journal of Library Administration*, 49(4), 327-339.
- Ronan, J. (2003). *Chat Reference: A Guide to Live Virtual Reference Services*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited.
- Ronan, J. (2003). The reference interview online. *Reference and User Services Quarterly*, 43, 43-47.

Ross, C. S. (2003). The reference interview: Why it needs to be used in every (well almost every) reference transaction. *Reference and User Services Quarterly*, 43(1), 38-43.

Ross, C.S., Nilsen, K. & Radford, M. L. (2009). *Conducting the Reference Interview*. 2nd Ed. New York: Neal-Schuman Publishers.

Tyckoson, D. A. (2001). What is the best model of reference service? *Library Trends*, 50(2), 183-196.

Tyckoson, D.A. (2011). History and functions of reference service. In R. E. Bopp & L.C. Smith (Eds.). *Reference and Information Services: An Introduction*. (pp. 3-25). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.