

התנהגות מידע בקרב יועצי שי"ל/ פינצי שרון

תקציר:

שרותי מידע והפניה מהווים אבן שואבת לציבור רחב של אזרחים הנדרש לפתרון בעיות בהקשר לזכויות וחובות האזרח בנושאים יומיומיים, כגון: פיטורים מעבודה, זכויות מביטוח לאומי, סכסוכי שכנים ועוד. עומס המידע בעידן בו אנו חיים מעיב על פתרון הבעיות השונות מאחר והוא מציב את האזרח בפני סבך של מקורות וערוצי מידע המוכמנים מעין הציבור, לעיתים אין הוא כלל יודע על קיומם או אופן שימושם. שרות מידע והפניה מסוג זה הקיים בישראל נקרא שירות יעוץ לאזרח או בקיצור שי"ל, אשר בו עוסק המחקר.

סקירת הספרות מציגה היבטים היסטוריים, ארגוניים ומקצועיים הקשורים בארגוני שרות מידע והפניה בעולם ובשי"ל. ארגונים אלה בדרך כלל משתייכים למגזר השלישי ומבססים את שירותם על מתנדבים, לכן ניתנת חשיבות להעצמת המתנדבים, שהם היועצים בארגון, כך שיוכלו להשלים את משימתם ובכך יסייעו לציבור הפונים להשיג את זכויותיהם. העצמת המתנדבים היא דרך בה ניתן לשפר את שביעות רצונם של היועצים מפעילותם בארגון ובכך מאפשרת להם להגשים עצמם מהיבטים אישיים, חברתיים ומקצועיים.

כמות גדולה של אנשים מגיעים מידי יום לסניפי שי"ל, הן כיועצים והן כפונים, דבר המצביע על חשיבות פיתוח מערך מידע יעיל בארגון. המחקר בוחן את תהליכי איתור המידע על ידי ניתוח התנהגות מידע של ספקי שירותי מידע בתחום האזרחי הנותנים שירות בהתנדבות (חקר מקרה של מתנדבי שי"ל), תוך השוואה לשני מודלים קיימים של התנהגות איתור מידע בהקשר לבעיות יומיומיות, א. מודל הליקוט של בייטס (Bates, 1989) ב. מודל השלבים על פי מחקרו של סבולאניין (Savolainen, 2008).

ניתוח האינטראקציה בין המתנדב לעולם המידע, ההולך ומתרחב בעיקר בשל ההתקדמות הטכנולוגית, אינו נחקר עד היום, ומאחר ונושא ההתנדבות בעל חשיבות רבה למדינה דמוקרטית, יש עניין רב לבירור הסוגיות השונות העולות בהקשר לנושא זה.

המחקר מעלה שתי שאלות עיקריות, האחת מתייחסת לבירור ההיבטים השונים הנוגעים בזרימת המידע בקרב יועצי שי"ל, במטרה לגלות מהו תהליך איתור המידע כדי לפתור את בעיות הפונים. השאלה השנייה מתייחסת לפעילות ההתנדבותית של היועץ בשי"ל, למידת שביעות רצונו מפעילותו כיועץ בשי"ל ולבירור המניעים אשר מביאים אותו לעשות פעילות זו.



המחקר נעשה בשיטה איכותנית בה רואיינו 35 מקבלי פניות בשי"ל היושבים בחמישה אתרים של הארגון. ניתוח תוכן הראיונות התייחס לקטגוריות שהעלו המרואיינים בהקשר לשאלות המחקר. מתוך הממצאים עולה כי המתנדבים שהם יועצים בשי"ל נוהגים לאתר מידע בדרך המשלבת בין שני המודלים שהוזכרו, "הליקוט" ו"השלבים", בנוסף בממצאים עולים קשיים בהם נתקלים היועצים בתהליך פתרון בעיות הפונים, הקשיים נוגעים להיבטים שונים הקשורים הן לתהליך זרימת המידע בתוך הארגון ומחוץ לו, והן להיבטים ארגוניים וניהוליים בשי"ל. הממצאים מצביעים בנוסף למידה רבה של שביעות רצון בקרב היועצים מהפעילות בשי"ל, פעילות זו מספקת ליועצים המתנדבים מענה לצורכיהם האישיים, החברתיים והמקצועיים, אך לצד זה ישנן גם הסתייגויות מעטות הנוגעות למקרים ייחודיים. לסיכום, המחקר אודות התנהגות מידע בקרב יועצי שי"ל יכול לתרום להבהרת היבטים שונים הקשורים במתנדב, במידע ובאינטראקציה ביניהם, בהקשר ניהול מידע ועיצוב מדיניות של התנהגות איתור מידע במסגרת התנדבותית כגון ארגון שי"ל.

מס. מיון בספרייה:
E361.06 פי.נ.הת תשע"א

מס. מערכת בספרייה:
001202498