

## צרכי מידע קהילתי של אוכלוסייה עירונית - הדגם של העיר הרצליה / שמש ורדה

תקציר:

מטרת העבודה היתה להכיר את צרכי המידע הקהילתי של אוכלוסיית העיר הרצליה באופן ספציפי, וגם כדגם לצרכי המידע של אוכלוסייה עירונית בישראל. במידע קהילתי הכוונה למידע אודות הקהילה ושירותיה, מידע המיוצר על-ידי הקהילה, ומידע אשר דרוש לחברי הקהילה לשם קבלת החלטות ופתרון בעיות בחיי היום-יום.

הקמת מרכז מידע קהילתי בספרייה הציבורית, תתרום לשיפור איכות החיים של חברי הקהילה, ושל הקהילה בכללה, בתקופה בה מתמודדים הפרט והחברה עם בעיות חדשות, שמקורן בשינויים בכל תחומי החיים: התפוצצות המידע, עליה בתוחלת החיים, ברמת החיים ובכמות שעות הפנאי.

מבחינת הספרייה הציבורית יתרום מרכז מידע קהילתי לשיפור מעמדה בחברה, ולהשרדותה בעידן שבו על מנת שארגון יזכה במימון ציבורי, עליו להוכיח את חיוניות השירות שהוא מספק.

אספקת מידע קהילתי על-ידי ספריות ציבוריות נפוצה בעולם מזה כארבעה עשורים, אך בישראל אינה קיימת, למרות ההכרה בחשיבות הנושא בקרב אנשי המקצוע.

ממצאי מחקר זה מאפשרים הכרות טובה עם הקהילה וצרכיה, המהווה תנאי הכרחי להקמת מרכז מידע קהילתי, ולהצלחתו במילוי תפקידו.

שאלות המחקר שנבדקו במחקר זה הן:

1. מהם התחומים בהם מתרכזות עיקר הבעיות המעסיקות את האוכלוסייה בחיי היום-יום?
2. מהם מקורות-המידע אליהם פונה האוכלוסייה לקבלת מידע?
3. באיזו מידה מספקים מקורות המידע הקיימים, את הצרכים בתחומים השונים?
4. באמצעות אילו אפיקי-מידע מעדיפה האוכלוסייה לקבל מידע קהילתי?
5. מהן העדפות האוכלוסייה לגבי מיקום מרכז המידע?
6. מהי מידת השימוש של האוכלוסייה בספרייה, ומהם השימושים העיקריים בה?

איסוף הנתונים נעשה באמצעות שני כלי-מחקר. כלי המחקר העיקרי היה שאלון מחקר, שהועבר באמצעות הטלפון, ואסף נתונים מ-304 נחקרים. הנחקרים נבחרו באמצעות דגימה שיטתית מתוך מדריך הטלפון, תוך ניפוי מספרי טלפון ששייכים לחברות או לארגונים, ומספרי טלפון כפולים של משתמשים פרטיים. מספרי טלפון סלולרי נלקחו

בחשבון לצורך המדגם כאשר לא הופיע מספר טלפון אחר השייך לאותם בעלים. איסוף הנתונים נערך בחודשים מרץ עד יוני 2001. נוסף לו כלי משני – ראיונות אישיים עם תשעה בעלי תפקידים בקהילה. לראיונות נבחרו בעלי תפקידים אשר מקיימים, במסגרת עבודתם, מגע יום-יומי הדוק עם אוכלוסיית הקהילה, ואשר באים במגע עם אוכלוסייה מגוונת ככל האפשר: מרכזנית העיריה, מוקדנית במוקד העירוני, מנהלת שי"ל הרצליה, שני עובדים סוציאליים, אחות טיפת-חלב, מנהל מרכז מידע לעולה בעירית הרצליה, מנהל היחידה לקידום נער בעירית הרצליה, מזכירת נציבות תלונות הציבור בעירית הרצליה.

שאלון המחקר נועד לאסוף נתונים תיאוריים/איכותיים, ונתונים כמותיים. השאלון היה מובנה, וכלל שאלות פתוחות ושאלות סגורות. השאלות הפתוחות נוסחו כשאלות התנסות, על-מנת להבטיח קבלת נתונים אותנטיים ככל האפשר. החלקים הפתוחים בשאלון המחקר נותחו בשיטה של ניתוח-תוכן, בשילוב עם שיטות כמותיות. בניתוח התוכן נעשה שימוש במערכת של קטגוריות לניתוח-תוכן במחקרים בתחום המידע הקהילתי, אשר תורגמה והותאמה למחקר זה. המערכת הסופית של הקטגוריות בה נעשה שימוש במחקר נקבעה לאחר מחקר-חלוץ.

השאלות הסגורות בשאלון המחקר נותחו בשיטות סטטיסטיות, תיאוריות והיסקיות. כמו מן נעשה שימוש בכלים כמותיים, להצגת הנתונים שהתקבלו מניתוח התוכן של השאלות הפתוחות בשאלון המחקר.

באמצעות הראיונות האישיים נאסף מידע ביחס לשני תחומים. התחום האחד הוא צרכי המידע של האוכלוסייה, כפי שהם באים לידי ביטוי בעבודה השוטפת של המרואיינים, והתחום הנוסף הוא צרכי המידע של המרואיינים עצמם, במסגרת תפקידם בקהילה. הראיונות נותחו בשיטה של ניתוח תוכן.

מניתוח הנתונים שנאספו באמצעות שני כלי המחקר, עולה כי צרכי המידע הם רבים ומגוונים, וכי בחלק מהמקרים כרוכה השגת המידע הדרוש בקשיים.

מניתוח ממצאי שאלון המחקר נמצא כי חמש הקטגוריות העיקריות, בהן מתרכזות קרוב ל-57% מהבעיות, הן (על-פי שכיחות הבעיות) עניין שכונתי, לימודים, תחבורה, בעיות שקשורות במשרדי ממשלה, בילוי פנאי ונופש. בבדיקה שנעשתה לגבי קיום קשר בין שכיחות הבעיות בתחומים מסויימים, לבין מאפיינים דמוגרפיים וסוציו-אקונומיים של הנחקרים, לא ניתן היה להצביע על עקביות בקשרים שנמצאו, ולכן לא ניתן לדבר על קשר ברור בין המאפיינים שנבדקו לבין שכיחות הבעיות בתחומים השונים.

נעשתה אבחנה בין מידע בנושאים מקומיים, למידע בנושאים כלליים, ונמצא כי למעלה ממחצית המידע הנדרש לאוכלוסייה הנחקרת הוא בנושאים מקומיים. כמו כן נמצא כי

כאשר בודקים כל קטגוריה בפני עצמה, עולה שיעור הנושאים המקומיים, במרבית הקטגוריות, על שיעור הנושאים הכלליים.

האוכלוסייה נעזרת במקורות מידע מגוונים, כלליים וייעודיים. נמצא כי בקרב הנחקרים קיימת העדפה ברורה של מקורות המידע הייעודיים. מבין מקורות המידע הכלליים, שיעור הפניות הגבוה ביותר היה לעיתונות.

מבחינת אפיקי המידע המועדפים, הציונים הדרוגיים הגבוהים ביותר, ניתנו לאפיקי המידע שבהם יש קשר אישי בין נותן המידע למקבלו – הטלפון, ושיחה פנים-אל-פנים עם איש מקצוע במרכז המידע. האינטרנט נמצא כמקור מידע מועדף – אך לא בעל העדיפות הגבוהה ביותר - בחלק מהקטגוריות.

בניתוח ממצאי הראיונות האישיים נמצא כי חברי הקהילה מרבים לפנות אל המרואיינים, לשם קבלת מידע בנושאים מגוונים, שאינם בתחום טיפולם הישיר. ניתן להסיק מתופעה זו, על העדר מקורות מידע זמינים ומספיקים.

מחקר זה מצביע על החשיבות שבהקמת מרכז מידע קהילתי בספריה הציבורית, ויש לקוות שיהיה שלב ראשון בהקמתו של מרכז מידע כזה, הלכה למעשה.

מס' מיון בספריה :  
E021.28 שמש.צר תשס"ב

מס' מערכת בספריה :  
523172