

מפּיילוט למיזם: השאלה בין-ספרייתית ללא עלות –

חקר מקרה בספריות האוניברסיטאיות בישראל

From pilot to venture: Free Interlibrary Loans – A case study at Israeli university libraries

ד"ר לין פורת

ראש תחום השאלה בין-ספרייתית, אוניברסיטת חיפה

ויו"ר פורום השאלה בין-ספרייתית של הועדה המתמדת

Dr. Lynne Porat

Head, Interlibrary Loan Department, University of Haifa and Chair, Interlibrary Loan Forum of the University Library Directors' Standing Committee

porat@univ.haifa.ac.il

אורלי ניסן-שלם

מידענית ואחראית תחום השאלה בין-ספרייתית, האוניברסיטה הפתוחה

Orly Nissan-Shalem

Information Scientist and Head, Interlibrary Loan Department, The Open University of Israel

orlyni@openu.ac.il

שלומית פרי

מנהלת הספרייה למדעי החברה, לניהול ולחינוך ע"ש ברנדר-מוס, אוניברסיטת תל אביב ויו"ר הועדה המתמדת של מנהלי ספריות אוניברסיטאיות

Shlomit Perry

Director, the Brender-Moss Library for Social Sciences, Management and Education, Tel Aviv University and Chair, the University Library Directors' Standing Committee

shlomitp@tauex.tau.ac.il

מפילוט למיזם: השאלה בין-ספרייתית ללא עלות –

חקר מקרה בספריות האוניברסיטאיות בישראל

From pilot to venture: Free Interlibrary Loans – A case study at Israeli university libraries

תקציר

בשנת 2018 חל מהפך בשירותי ההשאלה הבין-ספרייתית (השב"ס) כאשר ועד ראשי האוניברסיטאות (ור"ה) אישר פיילוט של שירותי השב"ס ללא עלות ב-22 הספריות בשמונה האוניברסיטאות בישראל: אוניברסיטת בן-גוריון בנגב, אוניברסיטת בר-אילן, הטכניון – מכון טכנולוגי לישראל, האוניברסיטה הפתוחה, האוניברסיטה העברית בירושלים, מכון ויצמן למדע, אוניברסיטת חיפה ואוניברסיטת תל אביב. המטרות הוגדרו כהסרת החסם הכלכלי מתלמידי המחקר – בעיקר במדעי הרוח ומדעי החברה, עידוד השימוש בשירות למטרות מחקר ולימוד, העלאת שביעות הרצון של הלקוחות ויעול העבודה של ספרני השב"ס בספריות.

מאמר זה מציג את מצב השירות בספריות האוניברסיטאיות עד לתחילת הפיילוט ובמהלכו. כמו כן, מוצגים השיקולים שהשפיעו על ההחלטה להציע את שירותי השב"ס ללא עלות באוניברסיטאות בארץ ואף חלק מתוצאותיו של סקר שביעות רצון שנשלח לספרני השב"ס במהלך השנה השנייה של הפיילוט. מטרתו של המאמר היא להדגים חקר מקרה של ניהול פרויקט המבוסס על שיתוף פעולה בין מנהלי הספריות האוניברסיטאיות לנציגי פורום השב"ס, מהרגע שקדם עור וגידים ועד להפיכתו למיזם קבוע, וכן להראות באמצעות סטטיסטיקות חודשיות שנאספו על ידי פורום השב"ס, כיצד הסרת העלות עבור שירותי השב"ס הביאה להתחדשותו של השירות בישראל.

מילות מפתח: השאלה בין-ספרייתית, ניהול פרויקט, שיתוף פעולה, ספריות אקדמיות, חקר מקרה

Abstract

A milestone occurred in 2018 when the Association of University Heads, Israel (VERA) approved the university library directors' request to begin a free Interlibrary Loan (ILL) pilot at 22 university libraries in eight Israeli universities: Bar-Ilan University, Ben-Gurion University of the Negev, University of Haifa, Hebrew University of Jerusalem,

The Open University of Israel, Technion – Israel Institute of Technology, Tel Aviv University, and the Weizmann Institute of Science. The pilot's aims were the removal of the economic burden on research students, especially in the humanities and social sciences, encouragement of the use of ILL for research and study purposes, increased patron satisfaction, and streamlining of processes.

This article reviews ILL services in the university libraries prior to and during the pilot and discusses the considerations that influenced the decision to offer free ILL services at Israeli universities. In addition, it presents some of the results of a satisfaction survey sent to ILL librarians during the second year of the pilot. The purpose of the article is to describe a case study of the successful cooperation between the university library directors and representatives of the ILL Forum, from the moment of the project's inception until its establishment as a permanent arrangement, while using the ILL Forum's statistics to show how the removal of ILL fees revived ILL services in Israel.

מבוא

מאז הקמת הספריות האוניברסיטאיות בישראל, מחלקות השאלה בין-ספרייתית (השב"ס) מספקות זו לזו ספרים וסריקות עבור קוראיהם. שירות זה ניתן תמורת תשלום, בעיקר כדי לכסות את העלות הגבוהה של השינוע בין הספריות. בשנת 2018 חל מהפך בשירותי השב"ס בספריות האוניברסיטאיות, כשהן החליטו להפסיק לגבות כסף זו מזו וכפועל יוצא הופסקה הגבייה מהלקוחות עבור השירות. מאז שנת 2000 כל הספריות היו שותפות בהסכם עם חברת שליחויות, אך לא היה הסכם ביניהן לגבי הגבייה מלקוחותיהן: חלקן סבסדו את עלויות השירות, חלקן גבו מהלקוחות רק את המחיר ששילמו לספריות אחרות ומקצתן השיתו חלק מתשלומי הדואר והשליחויות על הלקוחות, וחייבו אותם במחיר גבוה יותר. ספריות אחדות לא חייבו לקוחות ממעמד מסוים, כגון סגל אקדמי, ואחרות ספגו את העלויות ולא חייבו את לקוחותיהן כלל. במספר ספריות נערכו הסכמים עם מחלקות אקדמיות, ואלה סבסדו 50% מעלות כל הזמנה עבור תלמידי מחקר. בכל הספריות חיוב הלקוחות היה מסורבל והצריך הנפקת שוברי תשלום או מעקב אחר תשלום מקוון. זמן רב הושקע גם בהתחשבות בין הספריות.

הצורך להפחית עלויות ולבטל את העיסוק בהנפקת חשבונות חודשיות הוביל להסכמי הדדיות של אספקה ללא עלות (Reciprocal Agreements) בין מספר ספריות אקדמיות בארץ, ביניהן שלוש הספריות

המשפטיות באוניברסיטת תל אביב, האוניברסיטה העברית ואוניברסיטת בר-אילן, ובין הספריות המדעיות באוניברסיטאות תל אביב והעברית. ב-2005 נחתם הסכם "פורום הצפון" לאספקת שירותים מוזלים בין אוניברסיטת חיפה לשמונה מכללות אקדמיות בצפון הארץ, ובשנת 2008 47 ספריות החברות במאגד המכללות האקדמיות חתמו על הסכם שירותי השב"ס של אספקת ספרים ומאמרים ללא עלות. הסכם זה תקף עד היום. בשנת 2014 נחתם הסכם שירותי השב"ס ללא עלות בין אוניברסיטת חיפה לטכניון. התהליך לקידום האחידות של השירות והנגשתו ללא עלות החל בשנת 2013, כאשר פורום השב"ס כתב "אמנת שירות" שניסחה את גבולות האחריות של הספריות המבקשות והמספקות. התהליך נמשך עם ההטמעה של מערכת ניהול השב"ס Alma Resource Sharing ("עלמא") בספריות האוניברסיטאיות, מערכת שמאפשרת ניהול יעיל של הבקשות והטמעתה הצריכה תיאום ושיתוף פעולה ברמה ארצית בכל הנוגע לתקופת השאלה ולתמחור אחיד. בשלב זה חלק מן הספריות הסכימו להתקזז ביניהן או להנפיק חשבונית רק פעם בשנה. התהליך הגיע לשיאו ב-2018, כשמנהלי 22 הספריות בשמונה האוניברסיטאות בישראל הובילו מהלך אסטרטגי והצטרפו לפיילוט השב"ס ללא עלות.

סקירת ספרות

שיקולים שונים העומדים בבסיס הגבייה עבור שירותי השב"ס

הדיונים בספרות המקצועית בשאלה אם לספק שירותי השב"ס בתשלום או בחינם החלו להופיע בשנות התשעים של המאה העשרים והם רלוונטיים עד היום. במדריך שכתב באוצ'ר (Boucher, 1997) עלתה השאלה: האם העלות עבור השירות צריכה להיות מושתת על הלקוחות או שהספרייה צריכה לשקול את מתן השירות כחלק אינטגרלי משירותי הספרייה אשר ימומן מתקציב הספרייה? גארט (Garrett, 1997) ומרפי ולין (Murphy & Lin, 1997) הציגו את עיקרי הדיון בנושא. לטענתם, חיוב בתשלום מפלה לרעה את חסרי האמצעים ומצמצם את ההזמנות לפריטים החיוניים ביותר למחקר.

הסכמי הדדיות ושיטות תמחור בספריות

במחקר שעסק ביחסי עלות-תועלת בין הספריות החברות ב-ARL (Association of Research Libraries), נבדקו חיובי הספריות את לקוחותיהן (Jackson et al., 2004). נמצא שעבור 63% מהבקשות שנבדקו התקיימו הסכמים רשמיים ולא רשמיים בין הספריות המספקות. לפי פולר (Fuller, 1998), בארצות-הברית קיימת מסורת ארוכה של השב"ס ללא עלות, המעוגנת בהסכמי שיתופי פעולה שונים, כגון BorrowDirect בהתאחדות ה-Ivy League של האוניברסיטאות, שמטרתו לספק השאלות ללא עלות בתוך ארבעה ימים (Nitecki & Renfro, 2004) ו-LVIS (Libraries Very Interested in Sharing) של OCLC, שהוקם בשנת 1993 ומאפשר לספריות להפחית את העלויות ולא לחייב את לקוחותיהן

(Phillips & Lewter, 2019; Schiar, 2000). לטענת קון (Kuehn, 2011), על ספריות שאינן משתתפות בהסכמי הדדיות לסבסד את העלות של שירותי השב"ס, מכיוון שהם נועדו לתת מענה ללקוחות במקרים שהאוסף המקומי איננו מספק. פורו (Forro, 2011) המליץ שספריות שבוחרות לסבסד את השירות או להציעו ללא עלות, יידעו את המזמינים על הוצאותיהן.

ב-2011 החל שירות השב"ס ללא עלות בדרום אפריקה במאגד הספריות (Gauteng and) (Environs Library Consortium), הכולל עשר ספריות אוניברסיטאיות ושש ספריות טכנולוגיות. ויזר (Visser, 2002) ציין כי התוכנית יושמה לאחר ניתוח מפורט של הפעילות בקרב הספריות שהחל כבר ב-1997, וכללה פיצוי עבור אובדן הכנסה.

במחקר שנערך בבריטניה נמצא ש-35% מהספריות האוניברסיטאיות לא גבו תשלום מלקוחותיהן עבור שירותי השב"ס ורק מיעוט מתוכן הגביל את מספר הבקשות החינמיות לשנה (Clinton, 1999).

העול הכלכלי על תלמידי המחקר

ג'ורג' ואחרים (George *et al.*, 2006) טענו שסטודנטים למחקר, במיוחד במדעי הרוח והחברה, הם הצרכנים העיקריים של שירותי השב"ס. מאחר שאינם זוכים למשאבים כספיים מספקים, הם הקבוצה המושפעת ביותר מעלות השירות. בסקר שנערך בארצות הברית בנושא שיעור משלימי הדוקטורט, 80% מהנשאלים דיווחו כי הגורם העיקרי שאיפשר להם לסיים את הדוקטורט היה התמיכה הכלכלית (Gravois,) (2007). לפי ניתוח של 163 מאמרים שנכתבו בנושא לימודי דוקטורט (Sverdlik *et al.*, 2018), נמצא כי עזרה כלכלית העלתה את תפיסת ההצלחה והסיפוק של הדוקטורנטים באופן ניכר. בישראל הצביעה פורת (Porat, 2008) על קשר ישיר בין רמת השימוש בשירות לתשלום עבורו. 23% מתלמידי תואר שלישי וסגל אקדמי באוניברסיטת חיפה ובטכניון נמנעו מלהשתמש בשירותי השב"ס בגלל העלות. היעדר התמיכה בדוקטורנטים, בעיקר במקצועות מדעי הרוח והחברה, חמור אף יותר. בריאיון שנערך עם פרופ' מנואל טרכטנברג, שכהן כיו"ר ות"ת בשנים 2009–2014, הוא ציין:

הלימודים במדעי החברה והרוח מתבצעים ללא מסגרת מובנית, אלא אחד על אחד מול המרצה, והסטודנט מתמודד עם קשיים רבים יותר ועם מחסור במקורות מימון. יש בעיה ביכולת להנפיק דוקטורנטים טובים במערכת שאינה מובנית כמו בתחומי החברה והרוח (דטל, 2014).

חיזוק לדבריו התקבל במחקרו של כץ (Katz, 2018, p. 226), שהשווה בין דוקטורנטים במדעי הרוח והחברה לבין דוקטורנטים למדעים ולהנדסה בחמש אוניברסיטאות בישראל. מהסקר שערך עולה כי יותר

סטודנטים למדעי הרוח והחברה דיווחו על משבר כלכלי במהלך לימודיהם. יש להניח שסטודנטים למחקר סובלים מבעיות כלכליות, יעדיפו לוותר על פריטים חיוניים למחקריהם כדי שלא לשלם עבור השב"ס.

ההשלכות של הפסקת הגבייה

מחקרים שנערכו בספריות שהפסיקו לגבות עבור שירותי השב"ס הראו שהעדר החסם הכלכלי הוביל לעלייה במספר הבקשות ובשביעות רצון הלקוחות. למשל בספרייה הרפואית של אוניברסיטת ג'ונס הופקינס הופסקה הגבייה בשנת 2001 בעקבות ההבנה שהסכום שהיא גובה מהלקוחות, אף שהוא סכום זניח, יוצר חוסר שביעות רצון בקרב הסגל האקדמי (Koehler & Harden, 2004).

בספריות אוניברסיטת טקסס A&M נצפתה מגמת עלייה ניכרת במספר בקשות ההשב"ס לאחר הפסקת הגבייה בשנת 2002 – בשנה הראשונה הייתה עלייה של 180% ובשנה השנייה עלייה ב-28% (Yang, 2005). העלייה בבקשות לוותה בשביעות רצון של הלקוחות, שבאה לידי ביטוי במכתבי התודות הרבים שקיבלה הספרייה. לאחר עשר שנים נבדקה שוב שביעות הרצון בספרייה (Yang et al., 2012), והתגלה שהיא נשארה גבוהה מאוד. גם באוניברסיטת אינדיאנה, שם קיים שירות של אספקת מאמרים ללא עלות מאז 2006, השירות מבוקש מאוד, בעיקר בקרב סטודנטים לתארים מתקדמים (Michaels, 2008).

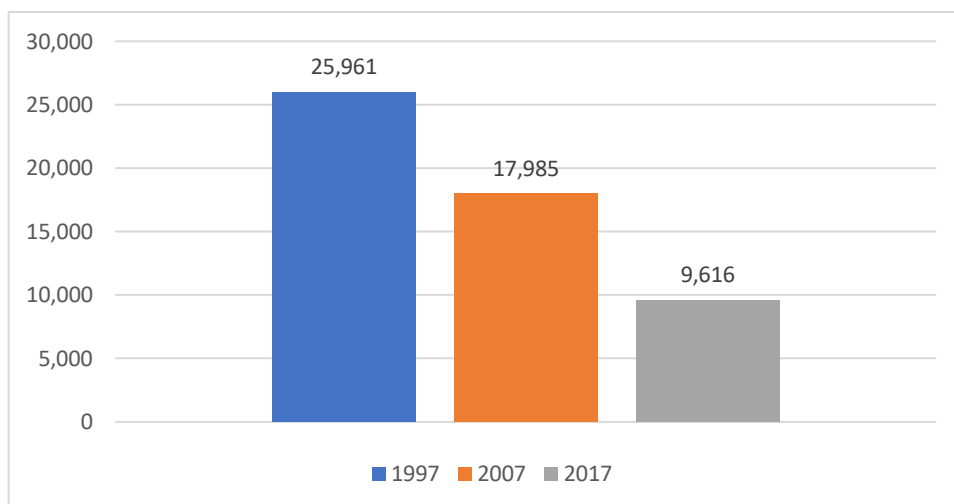
באוניברסיטת סאסקס בבריטניה דווחה עלייה ברמת שביעות הרצון לאחר הפסקת הגבייה בשנת 2016. בשנה הראשונה לאחר הפסקת הגבייה ניכרה עלייה של 61% במספר הבקשות, ובשנה השנייה לא היתה עלייה נוספת (Craig, personal communication with Lynne Porat, 13.6.2018).

הפסקת הגבייה הביאה לעלייה במספר הבקשות לאחר שני עשורים של ירידה ממושכת בהיקף הפעילות של השב"ס, שנבעה ככל הנראה מהגישה הרחבה יותר למקורות מידע אלקטרוניים. לפי נתוני הספרייה הבריטית (British Library), בשנים 1999–2011 ירדה השב"ס בשיעור של 63% (Mcgrath, 2012). לפי מחקר שנערך באוניברסיטת אורבנה-שמפיין שבאילינוי וסקר נתונים מ-26 ספריות גדולות במדינה, בשנים 1999–2003 חלה ירידה של 26% (Wiley & Chrzastowski, 2005). באוניברסיטת בויס סטייט דווחה ירידה של 34% בשנים 2010–2015 (Grevatt, 2015), ובמחקר באוניברסיטת מיאמי דווחה ירידה של 19% בשנים 2016–2018, שיוחסה להתפשטות של פרסומים אלקטרוניים בגישה פתוחה ולהתפתחות של טכנולוגיות מתקדמות המאפשרות שיתוף (Goolabsingh et al., 2019). לדעת קהנומי ולרסן (Kehnemuyi & Larsen, 2019, p. 139), האתרים הפירטיים משפיעים אף הם על הירידה בכמות הבקשות של השב"ס.

הירידה הממושכת במספר הבקשות להשב"ס הורגשה גם בישראל. נתונים שנאספו על ידי פורום השב"ס בשנים שלפני הפיילוט של השב"ס ללא עלות, הראו ירידה של 31% במספר ההזמנות בשנים 1997–

2007, וירידה נוספת של 47% בשנים 2007–2017, כפי שניתן לראות בתרשים 1, המציג את המגמה באמצעות מספרי הבקשות.

תרשים 1: מספר הבקשות בין האוניברסיטאות בשנים 1997–2018 (נתוני פורום השב"ס)



יתרון נוסף של הפסקת הגבייה בספריות הוא התייעלות עבודת הספרנים באמצעות ביטול פעולת הנפקת החשבונות, שמאפשרת להם לנצל את הזמן בצורה יעילה יותר, כפי שתואר בפרויקט של גפני ומייסי (Gaffney & Massie, 2022), במחקר של מייקלס (Michaels, 2008) בספריית אוניברסיטת אינדיאנה ובמחקר של פרנו ואחרים (Pernot *et al.*, 2007) בספריית אוניברסיטת Katholieke University Leuven.

השלבים לקראת השב"ס ללא עלות בישראל

המגמות שנסקרו לעיל הובילו להחלטה של מנהלי הספריות בשמונה האוניברסיטאות בישראל – להסיר את העלויות המשותות על הלקוחות ואת ההתחשבנויות ביניהן לתקופת ניסיון של שנה (להלן: הפיילוט). המטרות של הפיילוט הוגדרו כהסרת החסם הכלכלי של החוקרים, בעיקר במדעי הרוח והחברה, עידוד השימוש בשירות למטרות מחקר ולימוד והגברת שביעות הרצון של הלקוחות. תכנון הפיילוט החל בשנת 2016 בעקבות פנייה של נציגים מהאקדמיה הצעירה הישראלית (להלן: האקדמיה הצעירה) ליו"ר פורום השב"ס ולוועדה המתמדת של מנהלי הספריות האוניברסיטאיות והספרייה הלאומית (להלן: הוועדה המתמדת). חברי האקדמיה הצעירה ביקשו להסדיר אספקת פריטים ללא עלות בארץ כפי שהיו רגילים לקבל כשלמדו לדוקטורט בחו"ל. פנייתם באה בעקבות סקר שביעות רצון שהאקדמיה הצעירה ערכה בשנת 2015 בקרב 594 חוקרים צעירים. אחת המסקנות שלהם הייתה: "חוקרים צעירים במדעי הרוח והחברה

מקופחים כמעט בכל התחומים, הן על-ידי האוניברסיטאות והן מצד עמיתיהם הבכירים" (איילון ואחרים, 2016a, עמ' 87). תוצאות הסקר מראות שביעות רצון גבוהה מהספריות וממאגרי המידע (ציון 7.2 מתוך 10), אם כי חוקרים במדעי הרוח הפגינו שביעות רצון נמוכה יחסית לחבריהם בשאר התחומים (ציון 5.8 מתוך 10) (איילון ואחרים, 2016b).

תוצאות הסקר של האקדמיה הצעירה בשילוב נתוני פורום השב"ס שהצביעו על מגמת ירידה בשימוש (ראו תרשים 1) ומפגשים בין נציגי האקדמיה הצעירה ליו"רי הוועדה המתמדת ופורום השב"ס הובילו לכתיבת נייר עמדה ולאישורו על ידי הוועדה המתמדת ביולי 2018. נייר העמדה כלל את יתרונות השירות ללא עלות לצורכי מחקר ולימוד והגדרתו ככלי מחקר חיוני, ואף בקשת מימון לשנת ניסיון, במטרה לכסות על הפסד ההכנסות ולכלול את העלות הצפויה עקב שימוש מוגבר (פורת וכן ארי, 2018). לאחר הסכמת מנהלי הוועדה המתמדת הוגש נייר העמדה לפורום המנכ"לים של ועד ראשי האוניברסיטאות (ור"ה) והוצג בפני החברים על ידי יו"רי הוועדה המתמדת ופורום השב"ס בספטמבר 2018. פורום המנכ"לים של ור"ה אישר את הפיילוט למשך שנה.

חששות הספרנים מהפיילוט

הסכמתם של ספרני השב"ס ומנהלי הספריות להתחיל את הפיילוט לוותה בחששות לא מעטים, כמו החשש מהפסדים כלכליים, העלייה הצפויה בביקוש, ניצול לרעה על ידי הלקוחות, ביצוע בקשות לא חיוניות ותוספת עבודה לספרנים.

היו ניסיונות קודמים להשב"ס ללא עלות – הסכם בין אוניברסיטת חיפה לטכניון בארבע השנים שקדמו לפיילוט וכן ההסכם של השב"ס ללא עלות בין מאגד המכללות שפועל בהצלחה יותר מ-15 שנה – ואלה הוכיחו שלא היה ניצול לרעה של השירות. אך כדי להפיג את החששות הוחלט לאפשר הזמנות ללא עלות עד עלות של 200 ש"ח להזמנה, ולכל ספרייה ניתנה האפשרות להחליט אם יש צורך להגביל הזמנות מחו"ל לתלמידי מחקר וסגל אקדמי בלבד.

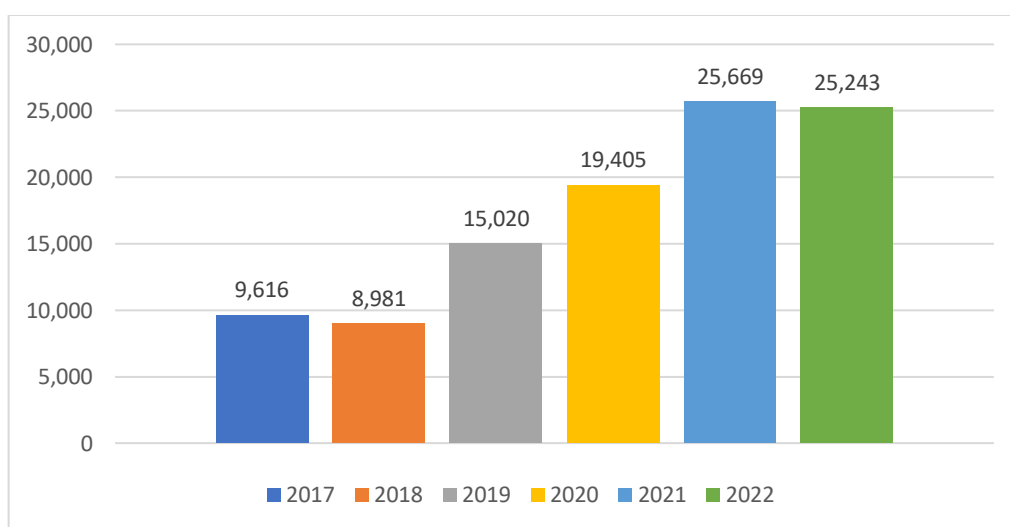
הפעלת הפיילוט בישראל

בספטמבר 2018 אישר פורום המנכ"לים של ור"ה את הפיילוט למשך שנה, הפקיד את הניהול התקציבי בידי מלמ"ד (המרכז לשירותי מידע דיגיטליים) והסמיך אותו לשלם במרוכז את התשלומים ששולמו בעבר על ידי כל ספרייה בנפרד. הוועדה המתמדת החליטה להקים ועדת היגוי לפיילוט, שתפקידיה: להתוות את הקווים המנחים לפעילות התקינה, הסדירה והרצופה של הפיילוט ולעקוב אחר יישומו; לשווק אותו; לספק סיוע לספרנים בהטמעתו; לאסוף נתונים חודשיים מכל הספריות המשתתפות שיכללו את סוג הבקשה, המעמד והתחום האקדמי של המזמין – זאת כדי להתחקות אחר מגמות ארציות ולבחון אם השימוש בשירות גבר

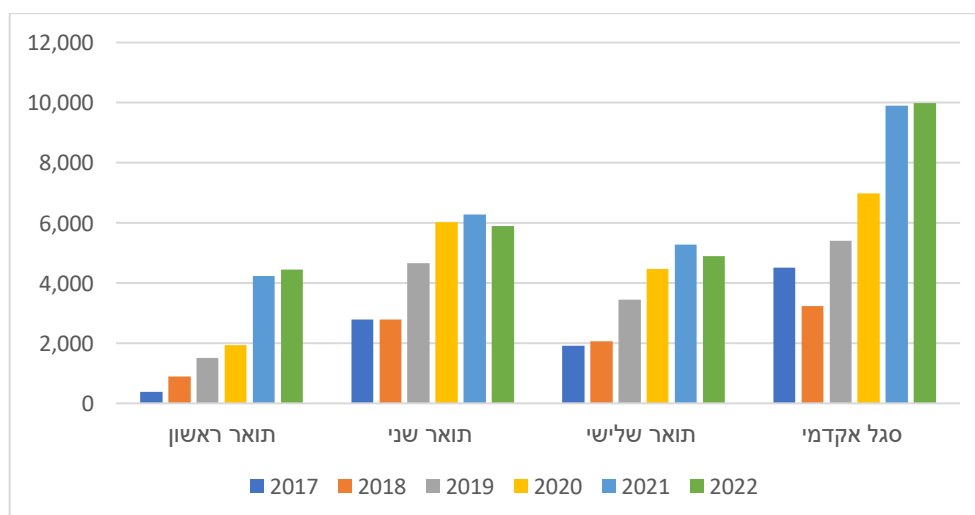
בקרב סטודנטים לתארים מתקדמים וסגל אקדמי במדעי הרוח והחברה ואם הוא תואם את מטרות הפיילוט (ראו תרשימים 2-6).

על מנת לאסוף נתונים אחידים מכל הספריות המשתתפות בפיילוט החליטה ועדת ההיגוי להוסיף את התחום והמעמד האקדמי של המזמין לטופס ההזמנה. על סמך הנתונים החודשיים שמופקים ממערכת עלמא על ידי צוותי השב"ס בספריות ומרוכזים בקובץ משותף, ניתן לראות עלייה בביקוש לשירות: בשנה הראשונה של הפיילוט (2019) חלה עלייה חדה של 67% בכמות הבקשות בכל האוניברסיטאות בהשוואה לשנת 2018. בשנה השנייה (2020) נרשמה עלייה של 29% בהשוואה לשנת 2019, בשנה השלישית (2021) חלה עלייה של 32%, בשנה הרביעית (2022) ניכרה התייצבות ואף ירידה קלה של 1.7%. העלויות חלו בעיקר בקרב סטודנטים וסגל אקדמי במדעי הרוח והחברה (ראו תרשימים 2-4).

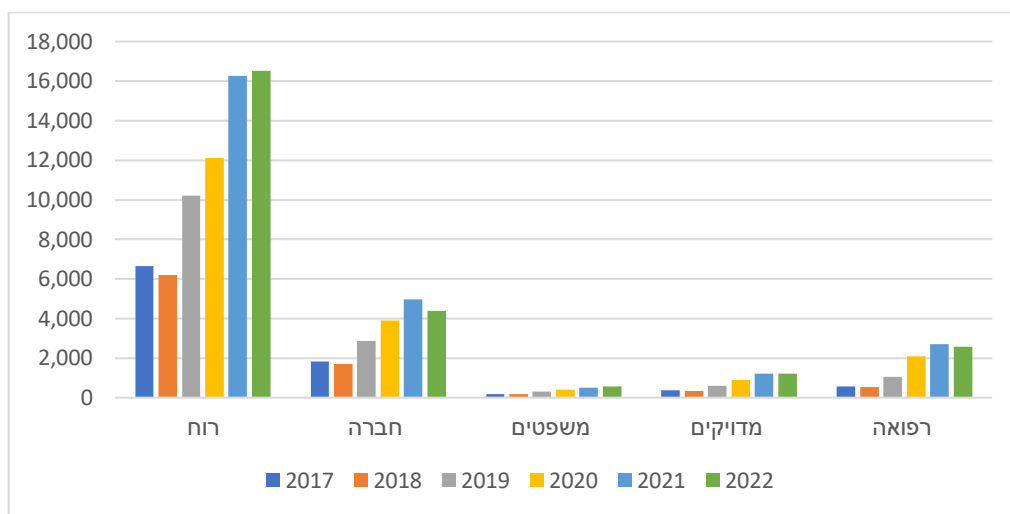
תרשים 2: מספר הבקשות שסופקו בין האוניברסיטאות בשנים 2017-2022 (נתוני פורום השב"ס)



תרשים 3: מספר הבקשות שסופקו בין האוניברסיטאות ללקוחות (מחולקים לפי מעמד אקדמי) בשנים 2017-2022 (נתוני פורום השב"ס)



תרשים 4: מספר הבקשות שסופקו בין האוניברסיטאות לפי תחום אקדמי בשנים 2017-2022 (נתוני פורום השב"ס)



במהלך השנה השנייה של הפיילוט, ביולי 2020, נשלח לספרני השב"ס של האוניברסיטאות סקר שביעות רצון קצר על הפיילוט. הדעה הרווחת הייתה שהפיילוט הצליח מאוד. למרות העלייה הגדולה במספר הבקשות, כל הספרנים קיבלו מכתבי תודה רבים (אלה נאספו על ידי פורום השב"ס בקובץ משותף) והתפנה להם זמן לייעול תהליכי עבודה בעקבות הפסקת הגבייה. אחת ההערות מהסקר:

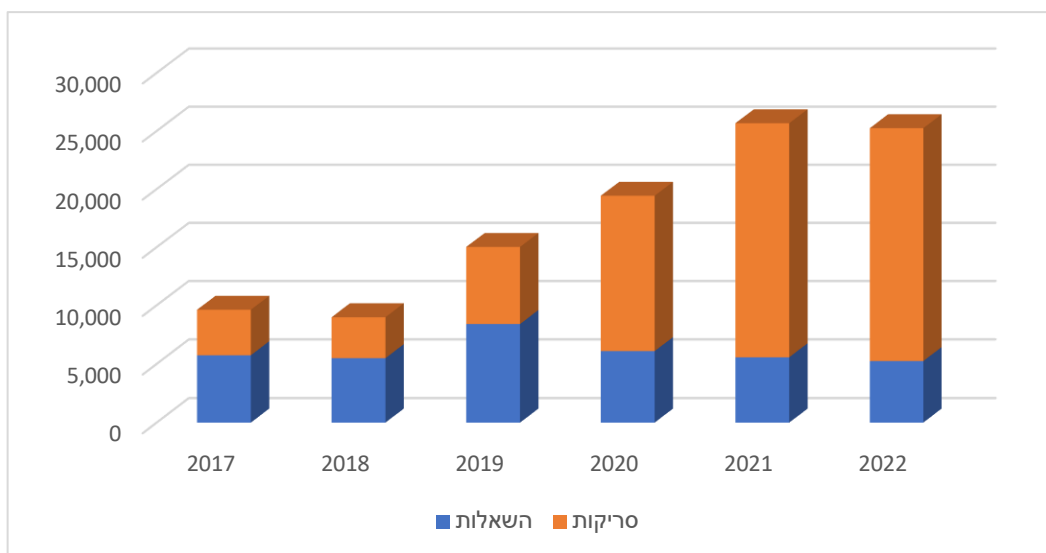
המעבר של השב"ס בכל הספריות בארץ לפלטפורמה חינוכית הוא הישג גדול, חשוב מאוד! גם מבחינת הסטודנטים שזכאים לקבל את השירות הזה כמו את שאר שירותי הספריות ללא תשלום, וגם כי מדגיש ומחזק את עקרון ההדדיות כבסיס לעבודה המשותפת בין הספריות השונות (סקר שביעות רצון של פורום השב"ס, 2020).

בשנת 2019 ביצעו חוקרי האקדמיה הצעירה סקר שביעות רצון נוסף, ובו ניכרה עלייה בשביעות הרצון של חוקרים צעירים במדעי מדעי הרוח (6.6 לעומת 5.8 בשנת 2016), לעומת שביעות הרצון מהספריות ומאגרי המידע בשאר התחומים, שנשארה יציבה (7.3) (ברנשטיין ואחרים, 2021). ניתן להניח שהשב"ס ללא עלות תרם לעלייה זו.

בתחילת השנה השנייה של הפיילוט (מרץ 2020) פרץ משבר הקורונה והגביר את האתגר שניצב בפני נותני השירות. הספריות נסגרו לקהל והשאלות ספרים לא בוצעו. בקשות רבות להשאלת ספרים הומרו לבקשות לסריקת פרקים מתוך הספרים, כדי לאפשר המשך סדיר של לימוד ומחקר גם בתקופת המשבר.

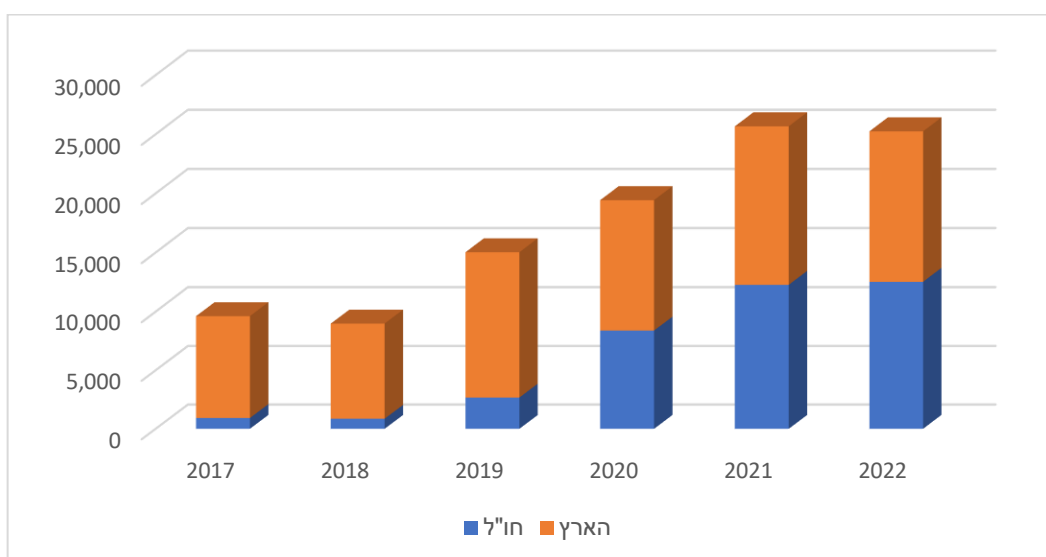
בתקופה זו נצפתה עלייה של 204% בבקשות לסריקות – מ-6,618 סריקות בשנת 2019 ל-20,100 בשנת 2021 (ראו תרשים 5).

תרשים 5: מספר הבקשות שסופקו בין האוניברסיטאות לפי סוג הבקשה 2017–2022 (נתוני פורום השב"ס)



למרות האתגרים של תקופת הקורונה, רוב הסריקות סופקו במהירות וביעילות, בעיקר בזכות שיתוף פעולה עולמי באמצעות מערכת RapidILL, אשר מספקת סריקות בין ספריות בארץ וברחבי העולם ופועלת באינטגרציה מלאה עם מערכת עלמא. בתרשים 6 ניתן לראות את העלייה של 53% בבקשות לסריקות מחו"ל – מ-13,331 בשנת 2020 ל-20,000 בשנת 2022.

תרשים 6: מספר בקשות הסריקה באוניברסיטאות בארץ ובחו"ל בשנים 2017–2022 (נתוני פורום השב"ס)



מפיילוט למיזם

בספטמבר 2019, ראשי הוועדה המתמדת, פורום השב"ס ומלמ"ד הציגו בפני חברי ור"ה את נתוני הפיילוט ומכתבי התודה של הלקוחות. חברי ור"ה אישרו את הארכת הפיילוט בשנה נוספת, וביוני 2020 הם אישרו אותו לצמיתות ושינו את שמו מפיילוט השב"ס למיזם השב"ס.

בשנת 2020 הצטרפה אוניברסיטת אריאל למיזם במלואו. בשנת 2021 הצטרפו המכללות האקדמיות וספריות בתי החולים לשנת ניסיון של אספקת סריקות ללא עלות. בשנת 2022 ההסדר עם המכללות ועם ספריות בתי החולים הפך לקבוע, והחל מנובמבר 2022 הורחב המיזם להשאלות ללא עלות בין האוניברסיטאות למכללות, אשר התחייבו להשאיל לתקופה אחידה של עשרה שבועות ומשתמשות בשירותי שליחים.

היבטים עתידיים ומגבלות

בעתיד רצוי לפנות לספריות בחו"ל כדי לחתום על הסכמי הדדיות של השאלת ספרים וסריקת מאמרים ללא עלות. כמו כן רצוי היה, עוד בשלבים הראשונים של הפיילוט, לשלוח סקר שביעות רצון ללקוחות השב"ס בדגש על ההיבט הכספי. מכיוון שזה לא נעשה, מומלץ לשלוח שאלון כזה כל כמה שנים, כדי לבדוק אם הלקוחות אכן מרוצים מהשירות, ולא רק מעצם העובדה שהוא ללא עלות.

סיכום

מיזם השב"ס מהווה דוגמה לשיתוף פעולה מוצלח בין מספר גורמים. החל מהפנייה של נציגי האקדמיה הצעירה בעקבות הסקר שערכו בקרב החוקרים, דרך התגייסותם של מנהלי הספריות האוניברסיטאות וחברי פורום השב"ס ועד לאישור של ור"ה. הטמעתו האחידה בכל 22 הספריות בהנחיית ועדת ההיגוי איפשרה את יעילות תפקודו ואת הרחבתו.

לאחר מעל לארבע שנים של שירות ללא עלות ועל סמך הנתונים שנאספו על ידי פורום השב"ס ניתן לסכם כי המיזם תרם רבות להתחדשות השירות בכלל הספריות. מטרות הפיילוט הושגו במלואן: הוסר העול הכלכלי על תלמידי מחקר, במיוחד תלמידי מדעי הרוח והחברה (שהם הלקוחות העיקריים), ועל סמך מכתבי התודה הרבים שנתקבלו ניתן לסכם כי חל שיפור גדול בשביעות הרצון של הלקוחות. נוסף לכך, סקר שביעות רצון שנשלח לספרני השב"ס הראה שעבודתם התייעלה כתוצאה מהפסקת הנפקת חשבונות. עם הצטרפותן של ספריות המכללות למיזם, יש להניח שהשירות ימשיך לצמוח וימשיך לתרום לאיכות המחקר בכל המוסדות האקדמיים בישראל.

מקורות

- איילון, ל', נקר, א' ושולדינר, מ' (2016a). סקר חוקרים וחוקרות בראשית דרכם האקדמית בישראל. איגרת האקדמיה הלאומית הישראלית למדעים, 38, 86–87.
- איילון, ל', נקר, א' ושולדינר, מ' (2016b). דוח מסכם לסקר חוקרים וחוקרות בראשית דרכם האקדמית בישראל. האקדמיה הצעירה הישראלית. <https://tinyurl.com/2mp3tbyn>
- ברנשטיין, ע', גיגר, ת', זומר, א', חורי-כסאברי, מ', נקר, א', פלדמן, י' ושרון, מ' (2021). סקר חוקרים וחוקרות בראשית דרכם האקדמית בישראל 2019 – דוח מסכם. האקדמיה הצעירה הישראלית. <https://doi.org/10.52873/Young.2021.Survey>
- דטל, ל' (2014, אוגוסט 12). לא רק באוניברסיטאות. תואר דוקטור – גם במכללות. *The Marker*. פורום השב"ס (2020). תוצאות סקר שביעות רצון ספרני השב"ס מהפיילוט. 10.13140/RG.2.2.16769.74088
- פורת, ל' ובן ארי, מ' (2018). נייר עמדה בנושא השב"ס באוניברסיטאות. 10.13140/RG.2.2.21640.24322
- Boucher, V. (1997). *Interlibrary loan practices handbook* (2nd ed.). American Library Association.
- Clinton, P. (1999). Charging users for interlibrary loans in UK university libraries: A new survey. *Interlending & Document Supply*, 27(1), 17–29.
- Forro, D. (2011). Borrowing workflow basics. In C. L. Weible & K. L. Janke (Eds.), *Interlibrary Loan Practices Handbook* (3rd ed.), (pp. 17–35). American Library Association.
- Fuller, D. H. (1998). Interlibrary loan reciprocal/consortium agreements: How important are they? *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Information Supply*, 9(1), 13–19.
- Gaffney, M., & Massie, D. (2022). Putting a price on sharing: Fresh cost data as an essential ingredient of evaluating Interlibrary Loan services. *Library Trends*, 70(3), 409–429. <http://doi.org/10.1353/lib.2022.0002>
- Garrett, A. B. (1997). *Fee versus free in libraries*. Kent State University.
- George, C., Bright, A., Hurlbert, T., Linke, E. C., St. Clair, G., & Stein, J. (2006). Scholarly use of information: Graduate students' information seeking behaviour. *Information Research: An International Electronic Journal*, 11(4), paper 272.
- Goolabsingh, D., Loper, K., & Van Schaik, J. (2019, October 10–12). *Three year trend in interlibrary loan requests*. [Poster session]. Squaring the Circle: Libraries

Shaping the Future, Savannah, Georgia, USA.

- Gravois, J. (2007). In Humanities, 10 years may not be enough to get a PhD. *Chronicle of Higher Education*, 53(4), A1.
- Grevatt, H. (2015). Developing a data narrative: Analyzing trends in an academic interlibrary loan department. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*, 25(3–5), 117–132.
<https://doi.org/10.1080/1072303X.2016.1180338>
- Jackson, M. E., Kingma, B., & Delaney, T. (2004). *Assessing ILL/DD services: New cost-effective alternatives*. Association of Research Libraries.
- Katz, R. (2018). Crises in a doctoral research project: A comparative study. *International Journal of Doctoral Studies*, 13, 211–231.
<https://doi.org/10.28945/4044>
- Kehnemuyi, K., & Larsen, S. C. (2019). Shadow ILL services: How scholarly pirate websites and hacking affect ILL. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*, 28(5), 139–149.
<https://doi.org/10.1080/1072303X.2020.1749750>
- Koehler, B. M., & Harden, H. (2004). Document services: Fee to free solutions for document delivery. *Journal of Hospital Librarianship*, 4(2), 101–107.
https://doi.org/10.1300/J186v04n02_10
- Kuehn, J. (2011). Management of interlibrary loan. In C. L. Weible, K. L., Janke (Eds.), *Interlibrary Loan Practices Handbook* (3rd ed.) (pp. 69–91). American Library Association.
- Mcgrath, M. (2012). A global perspective on ILL: Is it in good health and will it survive? *Insights: The UKSG Journal*, 25(1), 80–85.
<https://doi.org/10.1629/2048-7754.25.1.80>
- Michaels, S. (2008). Document delivery to a cast of thousands: Free article delivery service at Indiana University. *Journal of Access Services*, 5(1–2), 357–364.
- Murphy, M., & Lin, Y. (1997). How much are customers willing to pay for interlibrary loan service? *Journal of Library Administration*, 23(1–2), 125–140.
https://doi.org/10.1300/J111v23n01_08
- Nitecki, D. A., & Renfro, P. (2004). BorrowDirect: A case study of patron-initiated interlibrary borrowing service. *Journal of Academic Librarianship*, 30(2), 132–135. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2004.01.009>
- Pernot, E., Roodhooft, F., & Van den Abbeele, A. (2007). Time-driven activity-based

- costing for inter-library services: A case study in a university. *The Journal of Academic Librarianship*, 33(5), 551–560.
- Phillips, M., & Lewter, B. (2019). Is membership in a reciprocal group affiliation right for you: A methodology for answering that question. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*, 28(3-4), 81-114.
- Porat, L. (2008). Interlibrary loans and academic research: The differences between users and non-users and factors affecting satisfaction with outcomes. In *ProQuest Dissertations & Theses*. Bar-Ilan University.
- Schriar, S. (2000). The expansion of LVIS and the growth of OCLC participation in Illinois: Two models for interlibrary cooperation. *Illinois Libraries*, 82(3), 149–151.
- Sverdluk, A., Hall, N. C., Hubbard, K., & McAlpine, L. (2018). The PhD experience: A review of the factors influencing doctoral students' completion, achievement, and well-being. *International Journal of Doctoral Studies*, 13, 361–388.
<https://doi.org/10.28945/4113>
- Visser, H. (2002). The free of charge document supply agreement within the GAELIC consortium. In P. A. Connolly (Ed.), *Providing access through co-operation: Interlending and document supply, Proceedings of the Seventh International Conference held in Ljubljana, 1-5 October 2001* (pp. 219–225). IFLA Offices for UAP and International Lending.
- Wiley, L., & Chrzastowski, T. E. (2005). The impact of electronic journals on interlibrary lending: A longitudinal study of statewide interlibrary loan article sharing in Illinois. *Library Collections, Acquisitions, and Technical Services*, 29(4), 364–381. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.lcats.2006.03.015>
- Yang, Z. Y. L. (2005). Providing free document delivery services to a campus of 48,000 library users. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*, 15(4), 49–55. https://doi.org/10.1300/J474v15n04_05
- Yang, Z. Y. L., Hahn, D., & Thornton, E. (2012). Meeting our customers' expectations: A follow-up customer satisfaction survey after 10 years of free document delivery and interlibrary loan services at Texas A&M University Libraries. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*, 22(2), 95–110. <https://doi.org/10.1080/1072303X.2012.708390>