

שינויים בספריות האקדמיות בישראל, בעקבות משבר Covid 19, ספריית  
אוניברסיטת חיפה כמקרה בוחן

ד"ר ריקי גרינברג

ספריית יונס וסוראיה נזריאן, אוניברסיטת חיפה

[riki@univ.haifa.ac.il](mailto:riki@univ.haifa.ac.il)

**Changes of academic libraries in Israel, due to Covid 19 pandemic**  
**A case study of Haifa university library**

**Riki Greenberg (PhD)**

**Younes and Soraya Nazarian library, Haifa University**

**תקציר**

במחקר זה נבדקה השפעתה של מגיפת הקורונה על שירותי הספריות האקדמיות בישראל, באמצעות מקרה בוחן של ספריית אוניברסיטת חיפה. המחקר שילב ניתוח נתונים איכותניים ( באמצעות שיטת הראיון המובנה) וכמותיים (ע"י כריית נתונים ממערכות המידע ואתר הספרייה). במחקר השתתפו ראשי היחידות בספרייה, אשר רואיינו בשתי נקודות זמן, ביוני 2020 ובדצמבר 2021. מהתוצאות עלה שהספרייה הצליחה לספק את מרבית שירותי הספרייה, מרחוק. לא נעשו שינויים מרחיקי לכת בין שתי נקודות הזמן הנבדקות והשינויים שהתבצעו עם פרוץ המגיפה, היו משמעותיים ומספקים להתמודדות הספרייה עם המציאות החדשה, גם במהלכה. Covid 19 והמעבר למתן שירות למשתמשים מרחוק בלבד, חידד את הצורך בהשלמת המעבר מספרייה היברידית לספרייה אלקטרונית. עוד ניכר מתוצאות המחקר ששיתוף הפעולה הארצי, הביא לפרויקטים חשובים ומשמעותיים לכלל הקהילה המקצועית של הספריות האקדמיות בישראל.

**Abstract**

This study examined the effect of the Covid-19 pandemic on the services of academic libraries across Israel, while using the University of Haifa Library as a case study. The study was conducted using qualitative research methods and integrated quantitative data from information systems and the library website. The study includes heads of the library departments' interviews at two time points: June 2020 and December 2021. The results indicate that the library was able to provide the majority of its services remotely. No considerable changes were implemented between the two examined time points and the implemented changes in the midst of the pandemic were significant and sufficient for the library to cope with the new reality. Covid-19 and the transition to providing remote services to users reinforced the need to complete the transition from a hybrid library to an electronic one. It is also evident from the study's findings that national collaboration led to

important and significant joint projects for the entire professional community of academic libraries in Israel.

**מילות מפתח:** Covid 19, ספריות אקדמיות, שירותי ספרייה, שירותי ספרייה מקוונים, שירותי ספרייה מרחוק, הספרייה דיגיטלית

## **מבוא**

בראשית 2020 התפשטה בעולם מחלה מידבקת שמקורה בנגיף ובפברואר 2020 כינה אותה ארגון הבריאות העולמי בשם COVID-19. חודש לאחר מכן הוכרזה המחלה כפאנדמיה – מגיפה עולמית. זהו אירוע בריאותי בעל השלכות מרחיקות לכת בכל תחומי החיים. כחלק מכלל המערכות הציבוריות גם הספריות מתמודדות עם המשבר, ומדי יום מתעוררות שאלות כמו אילו שירותים ניתן להמשיך לקיים, אילו שירותים חדשים יש להציע וכיצד. כל שאלה והתנהלות תלויה בנסיבות באותה עת ובהגבלות שקובע משרד הבריאות, מפתיחה חלקית של המשק ועד לסגר מלא (גרינברג וסטרלסקי ויסמן, 2020). לעיתים בשל מגבלות המגיפה משתמשי הספרייה אינם מורשים להגיע באופן פיזי לספריות. הספריות האקדמיות מפרסמות בכל אמצעי העומד לרשותן את השירותים המרכזיים שניתן לספק מרחוק לקהל החוקרים, הסגל המנהלי והסטודנטים. כדי להנגיש את מקורות הספרייה מרחוק, למשתמשי הספרייה מוצעות סריקות של מאמרים ופרקים מספרים והם גם יכולים לרכוש מינויים למקורות אלקטרוניים נוספים. בכל ספרייה ניתנים שירותי ייעוץ מידעני והכוונה באמצעות הוואטסאפ, הדוא"ל והרשתות החברתיות (שפטלוביץ, 2020).

## **סקירת ספרות**

במשך תקופת המגיפה COVID-19, בזמן שחלק מאוכלוסיות העולם היה נתון בסגר או בהגבלות חמורות, הספריות האקדמיות מצאו עצמן בפני האתגר להמשיך לתמוך במשתמשיהן ולתת להם שירות. רוב הספריות נסגרו לקהל, אולם מאחורי הקלעים המשיכה העבודה בספרייה במטרה לשמר ולחדש שירותים קיימים ואף לייסד שירותים נוספים. במאמר זה נציג את ההתאמות שנעשו בספריית אוניברסיטת חיפה לצורכי המידע ולהתנהגות המידע של הסטודנטים והחוקרים בתקופת המשבר הבריאותי.

כרקע למחקר מוצגות עבודות המעידות על תהליכי השינוי שעוברות הספריות בעשורים האחרונים ועל התמודדותן עם המגיפה בישראל ובעולם. הסקירה תציג:

- שינוי בספריות עם המעבר ל"ספרייה דיגיטלית" והמעבר ממרחבים פיזיים של מדפי ספרים למרחבי עבודה ומחקר וירטואליים של משתמשים.
- התמודדות עם משתמשים וירטואליים וזמינות משאבי המידע מכל מקום ובכל זמן, כגורם לשינוי באופן השימוש בספרייה.
- התמודדות עולם הספריות המקצועי עם העבודה בתקופת המגיפה.

*תהליכי מעבר של הספרייה ההיברידית והשפעתם על החלל הפיזי (הספרייה כמקום)*

תחום הספריות משתנה תדיר ושינויים אלה מביאים לאימוץ טכנולוגיות בכל התחומים הספרניים המסורתיים, כולל יעץ, שירותים טכניים, השאלה, מערכות המידע ופיתוח האוסף. בהתאם לכך חלק מהמשרות המסורתיות מוחלפות במשרות חדשות הדורשות מומחיות אחרת. בעשורים האחרונים החלו הספריות ההיברידיות – ספריות שאוספיהן מורכבים הן מפריטים פיזיים הן מאלקטרוניים – במעבר מתון לאוספים דיגיטליים בלבד. המעבר משלים את התהליך של שירותים מבוססי אינטרנט והנגשת משאבי הספרייה בטקסט מלא. הספרייה משתמשת בטכנולוגיות עדכניות כדי לאפשר למשתמשים גישה למשאביה באמצעות הסביבה הווירטואלית שאליה הם מורגלים, דוגמת "גוגל" או מדיה חברתית. כדי לעמוד בציפיות המשתמשים צוות הספרייה חייב לרכוש מיומנויות טכנולוגיות מתקדמות. בספרו "הספרן האקדמי בעידן הדיגיטלי" טען דיימונד (Diamond, 2020) שספרנים וספריות נדרשים להיות חדשניים ולהתאים עצמם לסביבות המשתנות..

הטכנולוגיה הפכה את משאבי הספרייה לדיגיטליים ומקוונים, ללא הצורך לבקר בחללים הפיזיים של הספרייה. בד בבד בעשורים האחרונים הפך רעיון "הספרייה כמקום" לאחד הנושאים המשמעותיים הנדונים בספרות (Kawamoto & Koizumi, 2019). הרעיון בא לידי ביטוי בעיצוב חללי הספרייה, שיפוץ והתאמה לצרכים המשתנים ומעבר מאולמות קריאה המאחסנים פריטים מודפסים לחללי עבודה המעוצבים עבור משתמשי הספרייה. השינויים בחלל מאפשרים מעבר ממבנה ספרייה מסורתי למבנה ידיוותי המותאם לצורכי המשתמשים. בספריות האקדמיות המודרניות עיקר המבנה מוקדש ליצירת מתחמי למידה, וחלק מהמתחם מוקדש לחללים המאפשרים לסטודנטים לעבוד יחד (Warren, 2020).

בשל השינויים שכפתה המגיפה נדרשו הספריות לספק פתרונות מתאימים לריחוק החברתי ולתנאי ההיגיינה המוכתבים מהרשויות. נדרשה חשיבה וארגון מחדש בנוגע לסמיכות עמדות הישיבה, תנאי העבודה בספרייה וקבלת הקהל בדלפקי השירות (Warren, 2020). עיקר ההשפעה שהייתה למגיפה ניכרה בהפיכת כל משתמשי הספרייה לוורטואליים בלבד (Guo *et al.*, 2020).

#### *השימוש בספרייה עם המעבר לשירותים דיגיטליים בתקופת המגיפה*

בגלל המשבר הבריאותי העולמי, הספריות קיבלו על עצמן את המשימה להשתנות ולהתאים עצמן למצב החדש. רוב הספריות התמקדו בשירותים מקוונים מרחוק (Guo *et al.*, 2020), ולפיכך שיפרו את הגישה מרחוק ואפשרו גישה חופשית למשאבים אלקטרוניים ולשירותי יעץ ותמיכה במחקר. נוסף לכך, כדי לגשר על הפער שנבע מפריטים פיזיים שלא היו נגישים בתקופה זו, חלק מהם נסרקו ונשלחו לקוראים.

מנקודת המבט של הספרייה, שירותים "מסורתיים" כבר לא היו זמינים והיה צורך דחוף בהחלפתם בשירותים וירטואליים (Cox, 2020). באין אפשרות להשתמש בחלל הפיזי כפי שנהגו לעשות לפני המגיפה, הספריות היו חייבות למצוא פתרונות יצירתיים (Warren, 2020). במחקרם הציעו גאו ושותפיו (Gou *et al.*, 2020) שבתקופת המגיפה ינצלו הספריות את המרחב הפיזי שלהן לצרכים אחרים במעבר, למשל לקיים הרצאות ושיעורים מקוונים בחדרי הספרייה ולהזמין חברי סגל אקדמי להכיר טכנולוגיות הוראה מתקדמות ולהשתמש בהן בהובלת אנשי מערכות המידע של הספרייה.

אתגר נוסף היה התמודדות עם משתמשים מקוונים בלבד. בשגרה הספריות מורגלות במתן שירות וירטואלי למשתמשיהן וצוות הספרייה מפעיל דרכים מגוונות ליצירת קשר והתאמת שירותים לקהלי יעד שונים. ובכל זאת נדרש צעד נוסף כדי להתאים את כל שירותי הספרייה לצורכי המידע של קהל משתמשים שכולו מרחוק. בספר "Library Services for Online Patrons" (Pitt et al., 2019) משתמשים מקוונים מוגדרים כ"לקוחות המשתמשים בספרייה באמצעות האינטרנט בלבד". הכותבים הדגישו שהמונח אינו מתייחס למיקום הגיאוגרפי אלא לצורת השימוש בספרייה. זאת בניגוד למונח "משתמשים מרחוק", שמעיד על משתמשים שאינם נמצאים בחלל הפיזי של הספרייה. הם הציעו מספר קווים מנחים למתן שירותי ספרייה למשתמשים מקוונים:

- יצירת אסטרטגיות ודרכי עבודה ספציפיות עבורם
- הצבת מטרות הניתנות להשגה
- עיצוב ממשקים אחיד לשיפור חוויית המשתמש
- ייחוד שירותים עיקריים, כמו יעץ והדרכות, המותאמים עבורם
- פילוח ושיווק השירותים לפי קהלי יעד

בתקופת המגיפה המשיכו הספריות לתמוך בלימוד, הוראה ומחקר. כתמיד הן מחויבות לקדם חשיפה ומעבר לאוספים מקוונים, גישה פתוחה ורחבה למאגרי מידע וארכיונים של מוציאים לאור, הרחבת טווח האוספים הנגישים ושיתופי פעולה ברמה ארצית. כל אלה נעשים במטרה לאפשר גישה למגוון גדול ככל האפשר של מידע (Warren, 2020). כשומרי הסף, במיוחד בתקופה מאתגרת של מגיפה, הספרנים מחויבים לשמירה על זכויות היוצרים והקניין הרוחני של מקורות המידע. מחויבות זו מתבטאת במציאת איזון בין סריקת מקורות מודפסים לצורך לימוד ומחקר לשמירה על כללי השימוש ההוגן בהנגשה חלקית ומדודה (Rafiq et al., 2021).

#### התמודדות עם מגיפת COVID-19 בקהילה המקצועית בישראל ובעולם

בימים של הגבלות בעקבות המגיפה השתנה לחלוטין השימוש בספרייה והוא אינו דומה לשימוש המסורתי של "דפדוף" (Browsing) במבוך מדפי הספרים המודפסים. ככלל סטודנטים בראשית דרכם האקדמית מתקשים בביצוע המטלות במסגרת הלימודים שלהם. בתקופת המגיפה הם חוששים מאוד מהשפעתה על יכולתם לבצע את המשימות, בגלל גישה מוגבלת לחומרי הלימוד הנמצאים בספרייה. הם מרגישים שההגבלות פוגעות באפשרות שלהם להשתמש במקורות המידע ולמצות את יכולתם לכתוב עבודות ולבצע משימות (Guo et al., 2020). הספריות חייבות לוודא שיש גישה מקוונת מרחוק למקורות המידע, לסרוק את הפריטים הפיזיים ולהנגישם לצורך לימוד, הוראה ומחקר.

הקהילה המקצועית הבין-לאומית מתמודדת גם היא עם המגיפה באמצעות תמיכה, הפצת מידע ושיתוף ברעיונות שיעזרו לספריות ברחבי העולם. אסטרטגיות התמודדות ועצות מעשיות מתפרסמות על בסיס יומי באתרי הארגונים בשפות השונות.

ספריות בעולם חולקות התלבטויות ותוהות אילו שירותי ספרייה ניתן לשמר וכיצד להנגישם בתקופת המגיפה. אתר הארגון IFLA (2020) מציע גישות והצעות להתמודדות עם הגבלות הגישה והסגר על הספריות. עוד באתר הנחיות להפעלת שירותים מרחוק ונוהלי פתיחה מחודשת בצל המגיפה. במאמר שהציג ניתוח השוואתי של פרסומי ארגוני ספריות בין-לאומיים באתרים ואמצעי המדיה השונים (Kosciejew, 2020) הוצגו עשרה נושאים מרכזיים:

- תמיכה והזדהות עם הספריות
- הפצת מידע בנושא המגיפה
- שימור שירותים
- המרת שירותים פיזיים לדיגיטליים
- הספרייה כמקום עבודה – נהלים והתארגנות לעבודה מרחוק
- נושאים בהקשר של ספריות (אתגרים, מגוון קהלים וכד')
- נושאי היגיינה ובריאות הציבור
- זיהוי דיסאינפורמציה (מידע שגוי)
- שיתופי פעולה עם מוסדות לבריאות הציבור וגורמים רשמיים
- שותפויות עם מוציאים לאור בהנגשת מידע

בהקדמה לספר על שיתופי פעולה בין ספריות (Chisita *et al.*, 2020), מציינים המחברים שהעולם האקדמי המסורתי של אוספים ייחודיים של ספריות אינו קיים עוד. בתקופה שבה המידע נגיש לכולם בפלטפורמה זהה של האינטרנט, ניתן לגשר על מרחק גיאוגרפי ופערים תרבותיים. יש לשאוף לשיתופי פעולה בין-ספרייתיים רבים ככל האפשר. הם מציינים שהתהליך לא יהיה קל עבור הספריות, אולם יהיה זה בחזקת "השלם גדול מסך חלקיו" ויניב תועלות רבות למשתמשי הספריות ולקהילה המקצועית. אף שמפגשים מקצועיים עם עמיתים וכנסים לאומיים ובין-לאומיים בוטלו, נדחו או הפכו לווירטואליים (Oyelude, 2020), תקופת המגיפה חיזקה והבליטה שיתופי פעולה בין ספריות ברמה מקומית וארצית. במאמרה על התמודדות קהילת הספריות באיטליה בימי שגרה – Nilde Network (Tammaro, 2020) – הפכה לעוגן עבור הקהילה המקצועית כולה. הרשת ניהלה קובץ משותף ובו אינדיקציה על כל שירותי הספריות, על הזמינות שלהן ועל הפריטים שהן יכולות לספק. חלק מהבקשות למשלוח פריטי מידע נענו בשלילה משום שצוותי הספרייה לא יכלו להגיע ולספק אותן. לשם כך נעזרה הרשת בשירות בין-לאומי של IFLA שאיפשר מסמכים מהמאגרים שלה. בעבודה על שירותי הספריות באינדונזיה בתקופת המגיפה (Winata *et al.*, 2020) סיכמו המחברים שספריות אקדמיות המתמחות בתחומים שונים צריכות לשתף פעולה ביניהן, כדי לספק לקהל המשתמשים שלהן את מקורות המידע הדרושים להם. במחקר על התמודדות ספריות בסין עם המשבר הבריאותי דיווחו הכותבים (Guo *et al.*, 2020)

על יוזמה לאומית של קהילת הספריות לפתיחת גישה חופשית למקורות אלקטרוניים, בעיקר ספרים, של מוציאים לאור רבים.

תקופת המגיפה דורשת גמישות ויצירתיות כדי לאפשר המשך שגרת עבודה. אף שמרבית הספרנים אינם נמצאים פיזית בספרייה, הם נדרשים להמשיך לבצע את עבודתם בשירותים הטכניים ובמתן שירותי קהל מרחוק. בתקופה זו הם מוצאים עצמם מתמודדים עם האתגרים בעבודה מהבית (Ali & Gatiti, 2020). מלבד האתגר הטכנולוגי המחייב התאמת מערכות מידע, התחברות מכל התקן שולחני או נייד וגישה לחומרים דיגיטליים בלבד, נדרשת גם התמודדות עם הוויתור הכפוי על מפגש פנים אל פנים עם המשתמשים. מפגש זה הוא היבט מרכזי ומשמעותי בעבודת אנשי המקצוע בספרייה. כמו כן על הצוות להיערך למציאת ויישום פתרונות גם לעובדים הנדרשים להיות סמוכים לאוסף הפיזי של הספרייה, תוך שמירה על בטיחותם (גרינברג וסטרלסקי ויסמן, 2020). במדינות מתפתחות אחדות (Mestri, 2020; Naeem & Bhatti, 2020) ספרנים מצאו עצמם משתתפים בחינוך להיגיינה ושמירה על כללי חבישת מסיכה וריחוק חברתי ואף באספקת מידע רפואי אמין ומדויק לקהילה.

### מטרת המחקר

על רקע המגיפה והשינויים הנכפים על מוסדות התרבות, ובהם ספריות, נדרשו אלה לשנות את דפוסי פעילותן כדי להמשיך לספק שירותי מידע לקהל המשתמשים. עבודה זו מתארת את ההתאמות שבוצעו בספריית אוניברסיטת חיפה. עבודה זו מציגה לראשונה את האסטרטגיות שנקטה הקהילה המקצועית בישראל. היא סוקרת את המעבר משירותים פיזיים לווירטואליים ואת המעבר של האוסף המודפס לאלקטרוני. כמו כן מפורטים השירותים שהשתנו או נוספו ושיתופי הפעולה שנוצרו בין הספריות האקדמיות. העבודה מתבססת על איסוף נתונים איכותניים – באמצעות ראיונות של מנהלי יחידות בספרייה, וכמותיים – נתונים ממערכות המידע שלה. הנתונים נאספו בשתי נקודות זמן שונות למטרת השוואה. העבודה מביאה את ספריית אוניברסיטת חיפה כדוגמה כדי לתת לקוראים תמונת מצב של התמודדות הספריות האקדמיות בישראל בתקופת המגיפה בגל הראשון והשני.

### שאלות המחקר

א. איך התאימה ספריית אוניברסיטת חיפה את פעילותה כדי לענות על הצרכים המשתנים בתקופת משבר הקורונה?

1. אילו שירותים השתנו או נוספו בתקופת המגיפה?

2. האם השתנו דפוסי השימוש בספרייה?

ב. אילו שיתופי פעולה התקיימו בין הספריות האקדמיות בישראל כתוצאה ממשבר הקורונה?

### מתודולוגיה

#### אוכלוסיית המחקר

המחקר בוצע בספריית אוניברסיטת חיפה. באוניברסיטה לומדים כ-18,000 סטודנטים והספרייה שלה נחשבת הגדולה בישראל (ויקיפדיה, 2021). הספרייה היא מרכזית ומשרתת את סגל האוניברסיטה

והתלמידים בתחומי ההוראה והמחקר. המחקר התבסס על ראיונות שנערכו עם תשעה ראשי יחידות (שמונה נשים וגבר אחד) בספריית אוניברסיטת חיפה.

לצורך מענה על שאלת המחקר השנייה נערך גם ריאיון עם מנהלת הספרייה, שהיא חברה בקבוצת מנהלות ומנהלי הספריות האקדמיות בישראל.

### **כלי המחקר**

איסוף נתונים איכותניים וכמותיים המבקשים להציג תמונה מלאה של התהליכים החלים על הספרייה האקדמית בתקופת המגיפה.

- נתונים איכותניים הופקו מראיונות שנערכו פעמיים, בשני מועדים, לצורך השוואה. בשני המועדים נערכו ראיונות לאותם נשאלים, למעט מנהלת הספרייה, שרואינה במועד השני בלבד.
- נתונים כמותיים הופקו ממערכות המידע של הספרייה. הנתונים הופקו מאותן מערכות בשני מועדים – לפני המגיפה ובמהלכה, לצורך השוואה.

### **תהליך המחקר**

נתונים איכותניים נאספו באמצעות ראיונות בשיטת הריאיון המובנה – בכל מועד ראיונות כל המשתתפים קיבלו שאלות זהות וענו עליהן באותו סדר (אבניאון, 2021). נערכו תשעה ראיונות בשני מועדים בהפרש של חצי שנה – יוני 2020 ודצמבר 2020. שלוש מהשאלות בראיונות היו זהות בשני המועדים. שאלה רביעית, שביקשה תיאור של תפקיד היחידה, נשאלה רק במועד הראשון. בריאיון השני, שנערך בדצמבר 2020, נוספו שלוש שאלות שביקשו תיאור של שיתופי הפעולה שהתהוו בין הספריות האקדמיות בישראל. הראיונות תיארו את שתי שאלות המחקר ונותחו באמצעות מפתוח תמות מרכזיות מהתשובות לריאיון על ידי החוקרת, באופן שיטתי לכל שאלה בנפרד. הממצאים מתוארים בפרק ניתוח הממצאים. בנספח מוצגים הממצאים העיקריים מהראיונות בטבלה.

נתונים כמותיים נאספו באמצעות כריית נתונים ממערכות הספרייה בשני מועדים – דצמבר 2019 ודצמבר 2020 – לצורך השוואה ועריכת סטטיסטיקה תיאורית על השימוש במשאבי הספרייה לפני המגיפה ובמהלכה.

הנתונים נכרו לפי המשתנים:

- מספר פניות לסיוע מידעני מאת ספרני היעץ
- מספר פניות לשירות השאלה בין-ספרייתית
- מספר כניסות לאתר הספרייה

### **ממצאים**

## ממצאים איכותניים

ניתוח הממצאים בוצע בהתאם לשתי הקטגוריות בשאלות המחקר, שנענו באמצעות איסוף הנתונים האיכותניים. הניתוח יתאר את הקטגוריות בשני מועדי הראיונות – יוני 2020 ודצמבר 2020.

### א. שינוי שירותי הספרייה והתאמתם לעבודה בתקופת המגיפה

תקופת המגיפה הביאה את הספריות להתמודד עם שינויים והתאמות, מביטול השימוש באוסף הפיזי ועד מתן שירות למשתמשים מקוונים בלבד (Warren, 2020). כל יחידות הספרייה נאלצו לבצע שינויים בהתאם למציאות החדשה שנכפתה על עולמם המקצועי ולהתאים מחדש את שירותי הספרייה. מרבית ראשי היחידות דיווחו על השינויים כבר בריאיון הראשון (יוני 2020), ולפי דבריהם עיקר השינויים התבצעו בתחילת תקופת המגיפה (יוני 2020). מיעוטם דיווחו על שינויים נוספים בריאיון השני (דצמבר 2020).

אתרי הספרייה – אתר הבית, אתר הפייסבוק ואמצעי הניו מדיה – הם ערוץ התקשורת של הספרייה עם משתמשיה. שם מתפרסמים ומתעדכנים כלל השירותים, ההודעות והשינויים. עם פרוץ המשבר הובלטו בהם שירותי הספרייה הניתנים מרחוק, פורסמו באופן שוטף הודעות לגבי שירותי היעץ מרחוק ואפשרויות סריקת הפריטים ללימוד ומחקר ונוצר דף ייעודי שפירט את המשאבים הדיגיטליים שנפתחו עבור הספרייה והיו זמינים בגישה חופשית לסגל ולסטודנטים.

מנהלת היחידה מתארת, "ככלל, נדרשה מאיתנו הרבה גמישות ומחשבה יצירתית כדי לתמוך בשירותי הספרייה המשתנים ובצרכי המידע של המשתמשים ולהנגיש בצורה מיטבית את המידע". במועד הריאיון השני אף דווח על הפקת סדרת סרטונים "הספרייה זה אני". בסדרה רואינו ספרנים בעלי תפקידים על עבודתם במטרה לאפשר הצצה אל מאחורי הקלעים בתקופה זו של היעדר מפגשים פיזיים.

צוות ההשאלה הבין-ספרייתית, שבימי שגרה אמון על אספקת מסמכים שאינם באוסף הספרייה, נדרש לתת מענה לצורך הדחוף באספקת פריטי מידע שנמצאים בספרייה בפורמט מודפס ואין להם גרסה אלקטרונית. הצוות טיפל במיוחד בפניות לסריקת מאמרים, פרקים מספרים ותזות בעברית, בלי להשית עלות על המשתמש. הספרייה יצרה ופרסמה שירות חדש של סריקות מתוך הספרים שהזמינו המשתמשים והזמינה אותם לקבל את הסריקות בדלפק ההשאלה. נעשה שימוש רב במערכת RAPIDILL – מערכת שיתופית לניהול אספקת מסמכים בין ספריות, לא רק לשם אספקת פריטים למשתמשי הספרייה ולספריות אחרות, אלא גם לאספקת סריקות מפריטים מודפסים.

את הימים העמוסים שעברו על הצוות מתארת מנהלת היחידה, "עם החמרת ההגבלות שהוטלו על כלל האוכלוסייה וסגירת הספרייה לקהל, נוצר עומס חסר תקדים על שירותי ההשאלה הבין-ספרייתית, נעזרנו בכוח אדם נוסף כדי לעמוד במספר הפניות הגדול".

בספרייה התקבלו בקשות רבות לקבלת כתב ערבות לצורך הסדרת השאלה באוניברסיטאות אחרות ונצפתה עלייה במספר כתבי הערבות המתקבלים מאוניברסיטאות אחרות. מערכות הספרייה הותאמו להארכה אוטומטית ולביטול קנסות על איחור בהחזרת הספרים לספרייה, ונשלחו מכתבים לקהל המשתמשים שיידעו אותם על השינוי והגמישות בתאריכי החזרה. כדי למנוע מהמשתמשים להיכנס

לספרייה ולשהות בה, צוות ההשאלה איתר את הספרים עבור המשתמשים והביא אותם לדלפק לצורך השאלה.

עוד מציינת מנהלת יחידת ההשאלה, "מהות העבודה שלנו השתנה בתקופת המגיפה; חווינו ירידה משמעותית במספר ההשאלות הפיזיות ולעומת זאת עלייה במספר הבקשות להסדרת גישה מרחוק לספרייה."

שירותי ייעוץ מידעני בדלפקי השירות ובפגישות האישיות הוחלפו בשירותים וירטואליים בלבד. במסגרת זו ניתן שירות יעץ אישי לתלמידי מחקר וחוקרים באמצעות שיחות וידאו בתוכנת "זום". ההדרכות הפרונטליות בוטלו ברובן. חלק קטן התקיים באמצעות הזום. הצוות שימש כגורם מתווך בין הפונים לקבלת סריקות של פריטים פיזיים לבין האחראית על סריקת החומרים. נוסף לסיוע מידעני מקצועי נוספו פניות רבות גם בנושאים מנהליים.

שירותי היעץ עברו שינויים משמעותיים, כפי שציינה מנהלת היעץ, "בתקופת הקורונה הואץ מאוד תהליך המעבר לערוצי היעץ מרחוק ונוסף ערוץ נוסף של יעץ מרחוק בתוכנת זום. האינטראקציה עם המשתמשים הפכה להיות וירטואלית לחלוטין. חלק מאיתנו מוצא עצמו מתגעגע לשירות פנים אל פנים עם הלקוחות שלנו." במועד הריאיון השני דיווחו המשתתפים על הרחבת שירותי ייעוץ מידעני לחוקרים בדמות איתור קרנות מחקר בין-לאומיות. במסגרת הרחבת התמיכה בהוראה נוסדה שותפות ליצירת קורס MOOC בנושא אוריינות מידע יחד עם היחידה להוראה מתקשבת ופורום חברי סגל אקדמי בקמפוס. עבור הסטודנטים נוסד שירות יעץ חדש המותאם לתקופה "On demand" לקוראים המגיעים פיזית לספרייה.

בגלל חוסר הנגישות של החומרים הפיזיים והמעבר ללמידה מרחוק (Craft, 2020) נזקקו חברי סגל רבים לחומרים אלקטרוניים שלא היו ברשות הספרייה. ספקי התוכן פתחו חלק ממשאבי המידע שלהם חנים למספר חודשים ומחלקת כתבי עת טיפלה בהנגשה, הסדרה ויידוע על אודותיהם. בד בבד נעשה עיבוד של סטטיסטיקות שימוש במקורות המידע שנפתחו עבור הספרייה, כדי לבחון רכישת מינוי.

מנהלת המחלקה דיווחה, "בעקבות המגיפה, ההבנה נחתה על כולנו בצורה מובהקת וחד משמעית, יש צורך להעמיק את האוספים האלקטרוניים של הספרייה."

עבודת הספרנים השתנתה ללא היכר ועברה להיות במתכונת של עבודה מרחוק (Naeem & Bhatti, 2020). מחלקת מערכות מידע ייסדה שירותי תמיכה עבור ספרנים שעסקו בתהליכי ספרייה שהתבצעו מרחוק ועבור מרצים שנזקקו לעזרה בהוראה מרחוק. לאחר פתיחת הספרייה בתום הסגרים, הספרייה עבדה בכפוף להוראות משרד הבריאות. הותקנה מערכת זימון פגישות שאפשרה מעקב אחר מספר הנכנסים לספרייה. כל עמדות העבודה הציבוריות בוטלו וסטודנטים שהגיעו לספרייה נדרשו לעבוד על המחשבים האישיים שלהם בלבד. מחשש להעברת הנגיף על גבי ספרים שהוחזרו לספרייה, נוצר צורך להתאים את מערכת ניהול הספרייה (ALMA) להחזרת ספרים והלנתם למשך 24 שעות עד שניתן יהיה לפזרם למדפים.

כפי שפירט מנהל המחלקה, "עסקנו בעיקר בתמיכה בהתחברות צוות הספרייה מהבית למחשבים בספרייה ובהתאם, רכישת רישיונות לזום ומצלמות רשת לצורך השתתפות במפגשים וירטואליים. לרוב

הספרנים הייתה זו מציאות חדשה ומאתגרת. פיתחנו קבצי הדרכה ועזרה והשאלנו ציודי קצה לספרנים, שלא היו להם אמצעים להתחברות מהבית.

אחד האתגרים בעבודת הספרנים מרחוק היא היכולת לטפל בחומרים דיגיטליים בלבד (Ali & Gatiti, 2020). במחלקת תוכן דיגיטלי, שבשגרה עוסקת במיון, קליטה ודיגיטציה של אוספים פיזיים, עסקו בסריקה והנגשה של האוספים המיוחדים לפי דרישה. השימוש באוסף הסרטים הפך למקוון בלבד תוך שיוכם לאתרי הקורסים הרלוונטיים בסביבת הלמידה המקוונת Moodle, כדי לאפשר לסטודנטים בקורס לצפות בקובץ הדיגיטלי בהנחיית המרצה.

מנהלת המחלקה ציינה, "האתגר של עבודה מהבית היה המשמעותי ביותר עבור הענף. תמהיל של עבודה טכנית ומיון תכנים היה צריך להיעשות מרחוק, תוך שמירה על קשר רציף עם תורמי אוספים ואנשים המעוניינים לעשות שימוש באוספים המיוחדים של הספרייה. כל פנייה לעיון בפריט, הועברה לסריקה והנגשה באופן מיידית."

העבודה מרחוק אתגרה את כלל הספרנים, ובהם ספרני השירותים הטכניים, האמונים על רכישה, קטלוג ומיון. דיאמונד (Diamond, 2020) הדגיש שתחום הספרנות מחייב עדכון ומומחיות טכנולוגית לצורך שיפור והנגשת האוספים. בתקופה זו של מגבלות המגיפה ניצל צוות מחלקת השירותים הטכניים את זמן העבודה מהבית כדי לטייב את רשומות הקטלוג. פעולה זו נועדה למצות את אפשרויות דלית המידע במערכות הספרייה. עוד נעשו בדיקות של קישורים שבורים לחומרים מקוונים, כדי לאפשר גישה מיטבית לקהל.

מנהלת היחידה היטיבה לתאר, "העבודה מהבית איפשרה לנו לקדם פרויקטים גדולים ורחבי היקף, שאנחנו לא מצליחים לקדם בימים כתיקונם."

### **ב. ייסוד שיתופי פעולה בין הספריות האקדמיות בישראל כאסטרטגיה להתמודדות עם העבודה בתקופת המגיפה**

שיתופי פעולה בין הספריות מביאים לחיזוק מעמדן, העשרת אוספיהן ויצירת סטנדרטים חדשים של שירות מקצועי ורחב היקף עבור קהל המשתמשים (Chisita et al., 2020). שיתופי הפעולה בין הספריות בישראל בתקופת המגיפה באו לידי ביטוי בתחומים רבים, כפי שהעידו המשתתפים במחקר. הפרויקטים המשותפים קרמו עור וגידים לאחר מספר חודשים של התמודדות עם המגיפה. בשל כך וכדי לקבל מענה מושכל על קטגוריה זו, נוספה השאלה העוסקת בנושא רק במועד השני של הראיונות (דצמבר 2020).

במחקר נמצא ששיתוף מידע, במיוחד בשיקולי קבלת ההחלטות, מביא לשיתוף פעולה של אנשי המקצוע ביישומן (Chisita et al., 2020). צוות אתרי הספרייה הפיק סדרת ראיונות ששמה "מפגשים בזמן קורונה" ובהם הוקלטו מפגשים וירטואליים בין בעלי תפקידים בספריות האקדמיות. השיחות נסבו על שינויים, היערכות להתמודדות עם המציאות החדשה וגם ההשפעה על אוריינטציית העתיד של הספריות. הסרטונים נערכו על ידי צוות הספרייה ועלו בערוץ היוטיוב שלה, לטובת כל הקהילה המקצועית בישראל. הסרטונים איפשרו שיתוף מידע ואף שקיפות בין מקבלי ההחלטות עבור כלל הקהילה המקצועית.

התנהגות המידע של כלל המשתמשים בספריות האקדמיות השתנתה בעקבות המגיפה. חלק גדול ממנה עסק בשאלת הנגשת מקורות המידע המודפסים. היחידות העוסקות בהשאלה בין-ספרייתית הכינו מסמך משותף ובו פירטו את מגוון השירותים הניתנים בכל ספרייה. נוסף לכך יזמו היחידות מדיניות של אספקת תזות מלאות מהמוסדות השונים, בין שהיו בפורמט דיגיטלי ובין שנסרקו מפורמט מודפס. גם מנהלות יחידות ההשאלה עסקו בנושאי האוסף הפיזי. כפי שמציינת מנהלת היחידה, "עיקר הדיונים המשותפים עסקו בנושא בידוד ספרים, פתיחת הספרייה הפיזית, משלוחי ספר עד הבית והגברת שת"פ בנושא ערביות הדדיות."

יחידות הייעוץ המידעני ייסדו שיתוף פעולה מסוג אחר. הן הצליחו לקדם פרויקט חשוב של בדיקה ומשוב על מערכות ניהול פניות של לקוחות (CRM – Customer Relations Management), המסייעות בניהול ותיעוד פניות, שאלות ותשובות. מערכות אלה יסייעו לנהל ולנווט את כלל אפיקי הפניות – יעץ בוואטסאפ, בדוא"ל, פניות טלפוניות ופניות באמצעות אתר הספרייה – לשם מתן מענה ממוקד, מקצועי ומהיר לקהל המשתמשים.

בדומה לפרויקט זה, גם יחידות כתבי העת קידמו מיזם ארצי שמטרתו לתת מענה לרבות מהפניות לספרייה. אחד הדברים הבולטים ביותר בתקופת המגיפה הוא היעדר גישה מקוונת לפריטים בעברית. רק מעטים מהמוציאים לאור הישראליים מציעים אוספי ספרים אלקטרוניים. שיתוף הפעולה בין הספריות הניב נייר עמדה המציין מהם הסטנדרטים המקובלים לטקסטים אלקטרוניים, כולל נתוני שימוש, אפשרות הורדה למחשב המשתמש ועמידה בזכויות יוצרים.

ראש היחידה לכתבי עת סיכמה, "שת"פ בין הספריות האקדמיות יוצר מכפלת כוח המאפשרת קידום והובלת תהליכים, בשוק התוכן הטקסטואלי בישראל".

מנהל יחידת מערכות המידע שיתף גם הוא במספר פרויקטים שקידמו העמיתים בספריות האוניברסיטאיות. לדבריו, הפורום המשותף בדק מערכות להשאלה עצמית ודרכים יעילות יותר להנגשת פריטי ספרייה. הוא גם ציין את ההרצאות הטכנולוגיות "מאל"י בעשר" (אתר מאל"י, 2021), שעסקו בפתרונות טכנולוגיים בתחום מערכות המידע והספריות. כפי שהוא מתאר בדבריו, "פרויקט השאלה עצמית, נראה היה רלוונטי יותר לסיכון מינימלי של עובדי הספרייה ולכן תפס תאוצה בחלק גדול מהדיונים".

בתקופה זו של סריקות פריטים מודפסים נוצר צורך להגדיר מחדש את כללי השימוש הנאות וזכויות היוצרים. בריאיון של מנהלת הספרייה שהשתתפה כנציגת הוועדה המתמדת של מנהלות הספריות, היא דיווחה שנוסד שת"פ ונעשתה עבודה משותפת רבה לקידום הנושא. נוסף לכך היא ציינה שנערך מ"מ לרכישות משותפות של חבילות תוכן בעקבות פתיחת משאבי מידע רבים ללא עלות. בתקופת המגיפה אף נערכו שינויים ברכישות של חבילות התוכן של הספריות. המשתמשים הכירו חבילות תוכן ומקורות מידע שלא נחשפו אליהם בעבר ונרשמה עלייה בביקוש לחומרים של מוציאים לאור קיימים וחדשים. לדבריה, "בזכות האיחוד של כלל הספריות האקדמיות, לא נרשמו עליות מחירים לחבילות התוכן הקיימות".

כלל הספריות האקדמיות בישראל מתחזקות קטלוג משותף (ULI – Union List of Items), שבו ניתן לחפש אחר פריטי מידע הנמצאים בישראל ולבדוק את שיוכם המוסדי, כלומר באיזו ספרייה הם נמצאים. מנהלת יחידת השירותים הטכניים ציינה, "בדיונים משותפים החלטנו לשפר את הנראות וההנגשה של ה-ULI. לצורך זה הפקנו דו"חות מיוחדים שנשלחו לכל ספרייה".

### **ממצאים כמותיים**

בפרק זה יוצגו הנתונים שנאספו ממערכות המידע של ספריית אוניברסיטת חיפה בהתאמה לשאלות המחקר. הנתונים יפורטו לפי שני מועדים: לפני המגיפה – דצמבר 2019, בעיצומה של המגיפה – דצמבר 2020. הנתונים משקפים את השימוש בשירותי הספרייה ונותנים מענה לשאלת המחקר הראשונה: האם השתנו דפוסי השימוש בספרייה (א2).

1. נתוני היעץ הווירטואלי

א. יעץ באמצעות דוא"ל (תרשים מס' 1)

• דצמבר 2019 484

• דצמבר 2020 719

ב. יעץ באמצעות שירות השיחוח (תרשים מס' 1)

• דצמבר 2019 262

• דצמבר 2020 647

2. פניות לשירות השאלה בין-ספרייתית (תרשים מס' 2)

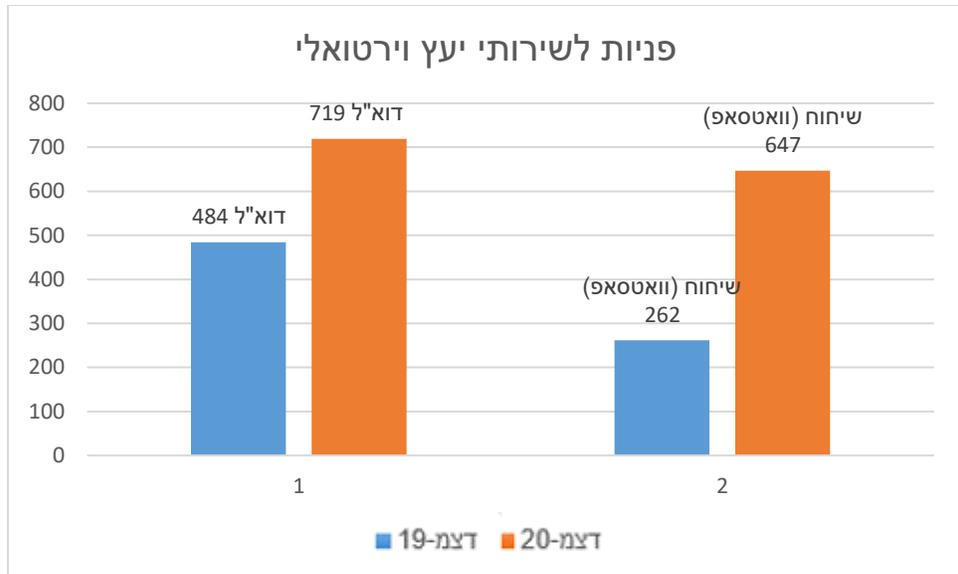
• דצמבר 2019 182

• דצמבר 2020 570

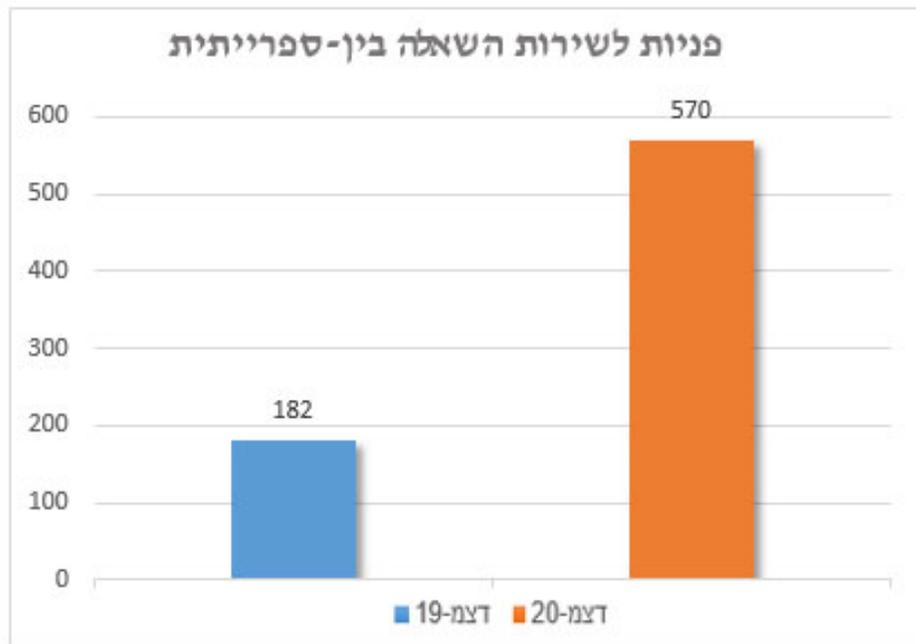
3. שימוש באתר הספרייה (תרשים מס' 3)

• דצמבר 2019 36000

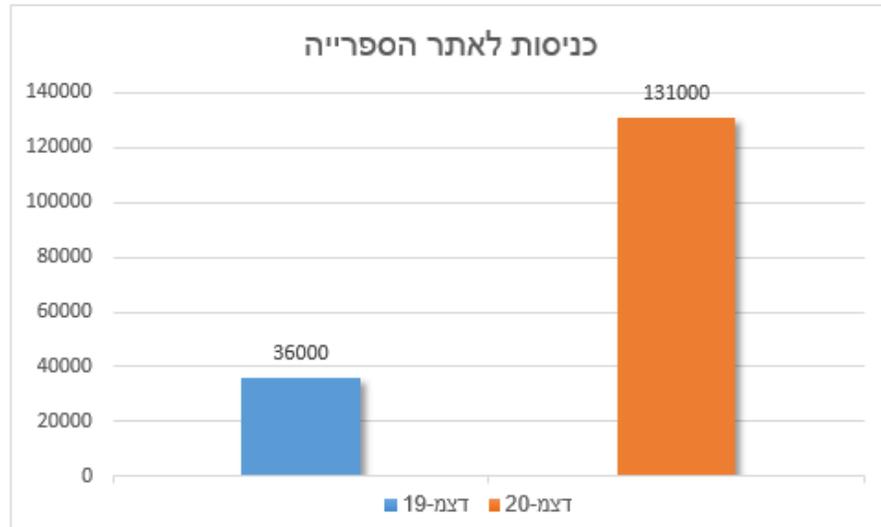
• דצמבר 2020 131000



תרשים מספר 1, פניות לשירותי יעץ וירטואלי



תרשים מספר 2, פניות לשירות השאלה בין-ספרייתית



תרשים מספר 3, כניסות לאתר הספרייה

## דיון

המחקר מתמקד בשנת המגיפה כדי להבין אם הספרייה האקדמית התמודדה עם משבר הבריאות העולמי ואילו פעולות נקטה. הראיונות עם מנהלי היחידות בספריית אוניברסיטת חיפה התבצעו בשני מועדים בהפרש של שישה חודשים. התוצאות היו כמעט זהות ולא נצפו שינויים משמעותיים בין הראיון הראשון (יוני 2020) לשני (דצמבר 2020), ויש בכך כדי להעיד על התאמת הספרייה לעבודה בתנאי המגיפה כבר בתחילתה. נתוני השימוש במערכות הספרייה העידו על הבדלים משמעותיים בדפוסי השימוש בספרייה. פרק זה יידון בתוצאות בהלימה לשאלות המחקר.

שאלת המחקר הראשונה עסקה בהתאמת שירותי הספרייה לצרכים המשתנים בתקופת המגיפה. שאלה זו מורכבת משתי שאלות נגזרות, שהפירוט עליהן יוצג בהמשך הפרק.

חלק גדול משירותי הספרייה עברו שינוי, עדכון או חשיבה מחדשת. מכיוון שהספרייה לא שימשה יותר כמקום פיזי נגיש, הצוות נאלץ לפתח שירותים ופתרונות ייעודיים למצב החדש. כחלק מהתאמת הספרייה לעבודה בתקופה המגיפה, מרבית אנשי הצוות עברו לעבודה מרחוק. המרואיינים תיארו התמודדות עם אתגר העבודה מהבית מול מערכות המידע של הספרייה. מלבד האתגר הטכני, נוסף גם האתגר של שינוי מהות התפקיד וחוויית מתן השירות; מחלקות שירותי הקהל החלו במעבר לאמצעים וירטואליים בלבד. גם הספרות מדווחת על מעבר ממפגשים פיזיים של תקשורת פנים אל פנים עם המשתמשים למפגשים מרחוק, בדרך כלל באמצעות תקשורת כתובה בלבד (גרינברג וסטרלסקי ויסמן, 2020; Ali & Gatiti, 2020). הראיונות ציינו המשתתפים שחלק מהספרנים אף חשו בדידות וניתוק מסביבת העבודה שהורגלו בה. אחת מאסטרטגיות ההתמודדות הייתה יצירת סדרת סרטונים המציגים את הספרנים ואת עבודתם (סדרת "[הספרייה זה אני](#)") בערוץ היוטיוב של הספרייה). בסדרה זו ניתנה לספרנים אפשרות להציג לקהל המשתמשים את עבודתם, את תפקידם ואת השירות שהם אמונים עליו.

בריאיון עם מנהלת מחלקת היעץ היא אף ציינה, "חלק מאיתנו מוצא עצמו מתגעגע למפגש פנים אל פנים עם הלקוחות שלנו".

השאלה הראשונה הנגזרת משאלת המחקר של התאמת שירותי הספרייה עוסקת בבדיקת שירותים שהשתנו או נוספו בתקופת המגיפה.

מחקרים בתחום העידו על עולם הספריות כמורגל באימוץ שינויים. בכל עת ספרנים צריכים ליזום שירותים חדשים המותאמים לצורכי המידע של קהל המשתמשים שלהם. השינויים העיקריים הם טכנולוגיים, וכל שינוי שכזה משפיע רוחבית על שירותי הספרייה כולם (Diamond, 2020). מהספרות (Mestri, 2020; Naeem & Bhatti, 2020) עלו מספר שינויים שאינם קשורים בהכרח לטכנולוגיות מידע, דוגמת הנגשת מידע אמין בנושא המגיפה או הקניית כללי התנהגות לשמירה על היגיינה אישית. מהראיונות עלו מספר שינויים עיקריים, שבהם בולט השינוי באתר הספרייה. עם פרוץ המגיפה נוצר דף ייעודי המרכז את כל שירותי הספרייה הזמינים לקהל המשתמשים – זהו פורטל שירותים המפנה לדף השירות הייעודי של כל אחת מהמחלקות. עוד עודכן האתר במשאבי מידע שנפתחו לשימוש חופשי על ידי המוציאים לאור לכלל משתמשי הספרייה.

שינוי חשוב ומשמעותי נוסף נערך בהנגשה אלקטרונית של פריטי ספרייה מודפסים. במשך עשרות השנים האחרונות פותחה הספרייה ההיברידית, שבה נחו זה לצד זה עותקים פיזיים ועותקים דיגיטליים של פריטים מהאוסף. עם פרוץ המגיפה היה ברור שחלק גדול מהאוספים ימשיכו להיות נגישים מרחוק (Warren, 2020). הבעיה העיקרית של ההנגשה הייתה של הפריטים המודפסים שאין להם עותק דיגיטלי בספרייה. בראיונות דווח על אספקת כמות ניכרת של סריקות של פריטים מודפסים. המרואיינים ציינו שצורכי המידע של משתמשי הספרייה בעת המגיפה צפויים לקדם מאוד את המעבר לפורמט דיגיטלי של כלל האוסף. זהו תהליך שכבר מתקיים בספריות זה מספר שנים. גם בספרות צוין שתקופת המגיפה מחדדת את החשיבות הרבה למעבר מלא לאספקת מידע מרחוק (Pitts *et al.*, 2019; Tamaro, 2020). עוד ציינו המרואיינים שנערכה רכישה מסיבית של פריטים בפורמט אלקטרוני לצורך הקורסים השונים. המגיפה הבהירה למקבלי החלטות שנדרשת השקעה משמעותית לשם סריקת פריטי הספרייה הישנים יותר, שאי אפשר לרכוש אותם בגרסה אלקטרונית. נושא הדיגיטציה של חומרי הספרייה המודפסים יעלה בימים אלה על סדר יומן של הספריות האקדמיות, השואפות להתמודד עם האתגר של הנגשה מלאה של פריטי הספרייה מרחוק (Chisita *et al.*, 2020; Warren, 2020).

המרואיינים ציינו שאחד השינויים המרכזיים שעברה הספרייה בתקופה זו היה איבוד המשמעות של הספרייה כמקום. שירותים רבים שניתנו למבקרי הספרייה השתנו או הופסקו זמנית. במאמרם של זוג חוקרים מיפן (Kawamoto & Koizumi, 2019) צוינו מספר מאפיינים של הספרייה הפיזית: גישה ומיקום נוח בקמפוס, שירותים ופעילויות, מקום התכנסות חברתי ללימודים ותנאים נוחים לשיבה לבודדים ולקבוצות. כל אלה לא יכולים להתקיים כאשר ההתכנסויות אסורות בשל הריחוק החברתי הנגזר ממגבלות משרד הבריאות בתקופת המגיפה. מהראיונות עולה שבספרייה צומצם מספר מקומות הישיבה הפיזיים למינימום הנדרש ובוטלה האפשרות לשבת בקבוצות במתחמים הייעודיים ובחדרי הלימוד. הספרייה הפכה ממדף פתוח למדף סגור. מעבר הספרייה למרחב וירטואלי בלבד משנה את

התנהגות המשתמשים, שלא יכולים להשתמש במרחבי הלמידה (Cox & Brewster, 2020). פונקציית הדפדוף (browsing) בין הספרים על המדף כבר איננה אפשרית, והגבלות שהייה במרחבים סגורים אינן מאפשרות למשתמשי הספרייה איסוף ועיון בפרטי מידע מודפסים. אחד המענים לכך היה שירות חדש של אספקת ספרים מהאוסף הפיזי למשתמשים שהמתינו בכניסה לספרייה.

שירות חדש בספרייה בעקבות המגיפה היה פתיחת תכנים דיגיטליים של מוציאים לאור מרכזיים בעולם. רבים מהם הצטרפו לטרנד של פתיחת אפשרות השימוש במאגרי מידע שבבעלותם לכלל הספריות, ללא צורך ברכישת מינוי. המרואיינים דיווחו על התמקדות רבה בעבודה של הנגשת החומרים הללו לכלל משתמשי הספרייה, ובאמצעות מערכות המידע נוספו קישורים לארכיונים שאפשרו שימוש בטקסטים מלאים של רבים ממשאבי המידע בעולם. המשתתפים ציינו במיוחד מאגרי מידע המכילים סרטים בפורמט מלא, שאיפשרו לחברי סגל רבים לשלבם כחלק מחומרי ההוראה לקורסים. ההיכרות של המשתמשים עם מגוון גדול כל כך של תכנים הביא לבקשות רכישה של חלקם לאוסף הספרייה. במאמרו ביקש וורן (Warren, 2020) להדגיש שבתקופה זו התחדדו תפקידי הספרייה הקשורים בתמיכה במחקר ובהוראה. מתפקידה של הספרייה להנגיש מקורות מידע בגישה פתוחה ולאפשר לחוקרים ותלמידי המחקר גישה מלאה למשאבי מידע נרחבים ומגוונים ככל האפשר והנדרש. אתר הארגון העולמי לספריות IFLA (2020) אף העלה רשימה של כלל מקורות המידע הללו לטובת ספריות בכל העולם.

השאלה השנייה הנגזרת משאלת המחקר על התאמת שירותי הספרייה, עוסקת בבדיקת השינוי בדפוסי השימוש בספרייה.

כמענה לשאלה זו נבדקו נתונים ממערכות המידע של הספרייה בשני מועדים: לפני המגיפה (דצמבר 2019) ובעיצומה (דצמבר 2020). דפוסי השימוש בספרייה הושפעו מהשינויים שכפתה המציאות בתקופת המגיפה. שירותי הייעוץ המידעני השתנו אף הם ומידע על השינוי פורסם באתר הספרייה ובאתר הייעודי לשירותים בתקופת המגיפה. כך נהגו גם ספריות אחרות, דוגמת ספריות אוניברסיטת תל אביב, שבה פורסמו שירותי יעץ מרחוק בכל אמצעי התקשורת – טלפון, מייל, וואטסאפ וצ'ט (שפטלוביץ, 2020). הנתונים מעידים על עלייה ניכרת בפניות לשירותי הייעוץ המידעני הווירטואלי על כל אופניו. הבדיקה הראתה שיעץ בדואר אלקטרוני עלה ב-48% בהשוואה בין דצמבר 2019 לדצמבר 2020. יעץ באפליקציית ווטסאפ עלה ב-34% בהשוואה בין דצמבר 2019 לדצמבר 2020 (תרשים מס' 1). לדברי המרואיינים, שירותי היעץ הווירטואלי קיימים בספרייה זה שנים אחדות, אולם בתקופת המגיפה גדל מאוד נפח הפעילות שלהם. בעבודה שנעשתה על שירותי הספרייה בתקופת המגיפה (Winata *et al.*, 2020) נמצא ששירותי היעץ הווירטואלי במגיפה כוללים בין השאר שירותי מידענות ואיתור חומרי מידע, אוריינות מידע אקדמי, תמיכה בתוכנות לניהול ציטוטים, שאלות על זכויות יוצרים וקרדיטציה וייעוץ לעבודות מחקר. גאו ועמיתיו (Gou *et al.*, 2020) מסמנים את היעץ כאחד השירותים המשמעותיים יותר בספרייה האקדמית בכלל ובתקופה זו של המגיפה בפרט. בתקופה שבה שינו המשתמשים את דפוסי השימוש שלהם בספרייה, הם מוצאים עזרה בשירותי היעץ ובתקשורת עם מידענים בספרייה. עבור הסטודנטים הזמינות של שירותי היעץ לאורך שעות ארוכות יוצרת עוגן של ביטחון ומאפשרת תחושה של תמיכה, גם בעת זו של שינוי משמעותי כל כך בהרגלי הלמידה שלהם.

בתקופת המגיפה הפך השימוש בספרייה הדיגיטלית לאפשרות היחידה שעומדת לרשות משתמשי הספרייה. בעל כורחם הם הפכו להיות "משתמשים מרחוק", משתמשים שעל פי ההגדרה אינם נמצאים במרחב הפיזי של הספרייה (Pitts *et al.*, 2019). צוות אתרי הספרייה הקפיד על תקשורת שוטפת ועדכנית והמידע באתר שונה תכופות, לעיתים מספר פעמים ביום. גם אמצעי הניו מדיה של הספרייה עודכנו והיו לאפיק משמעותי להעברת מידע. בבדיקת נתוני השימוש באתר הספרייה מהיישום Google analytics, נמצא שמדצמבר 2019 עד דצמבר 2020 עלה נפח הכניסות לאתר ב-364% (תרשים מס' 3). שירות הסריקה On Demand של פרקים מספרים או מאמרים בכתבי עת מודפסים הפך לאחד האמצעים החשובים והמשמעותיים ביותר לשימוש בספרייה הדיגיטלית. שירות אספקת המסמכים (בספרייה אוניברסיטת חיפה ריכז את הנושא צוות השאלה בין-ספרייתית) קיבל פניות רבות והצוות דיווח על עלייה משמעותית בשימוש בשירות. לפי הנתונים הכמותיים, בהשוואה בין דצמבר 2019 לדצמבר 2020 נרשמה עלייה של 313% בשירות זה (תרשים מס' 2). חשוב לציין שבדצמבר 2019 הפניות לאספקת המסמכים היו לפריטים שאינם נמצאים באוניברסיטת חיפה, ואילו בדצמבר 2020 הפניות היו בעיקר לפריטים מאוסף הספרייה.

שאלת המחקר השנייה עסקה בשיתופי פעולה בין הספריות האקדמיות בישראל.

הספריות האקדמיות עומדות בפני אתגרים של מחסור בתקציבים לרכישת ארכיונים של כתבי עת, אוספים חלקיים בתחומי דעת, בעיות מימון ברכישת מקורות אלקטרוניים נדרשים, פיתוח ממשקי חיפוש ושיפור מערכות המידע. שיתופי פעולה ארציים עשויים להוות חלק מהפתרון לאתגרים אלה (Chisita *et al.*, 2020). תקופת המגיפה הבליטה את החשיבות בתיאום בין הספריות ושיתוף ביניהן של שירותי הספרייה השונים. כלל המרואיינים דיווחו על תקשורת תכופה ודינמית בין עמיתיהם לתפקיד באוניברסיטאות האחרות, והתקשורת הפכה אינטנסיבית באמצעות קבוצות וואטסאפ, מפגשי זום תכופים ואינטראקציה בתדירות רבה יותר מזו המאפיינת תקופות אחרות. יחידת השאלה הבין-ספרייתית דיווחה על עדכון קובץ מצאי משותף של פריטי מידע, כדי להקל על האספקה לספריות אחרות.

במחקרה על התמודדות ספריות אקדמיות באיטליה בתקופת המגיפה ציינה טמארו (Tammaro, 2020) ששיתוף הפעולה בין הספריות היה בעיקר בנושא אספקת מסמכים הדדית לכלל המשתמשים. היא אף ציינה שבהיעדר הפריט המבוקש בכל הספריות החולקות את שיתוף הפעולה, הן נעזרו בשירותי הארגון העולמי של הספריות IFLA, שבאמצעותו יכלו לקיים שיתופי פעולה בין-לאומיים ולהשתמש במקורות מידע של ספריות אחרות בעולם. צוות השאלה והאיתור דיווח על מתן ערבויות הדדיות למשתמשי הספריות השונות, כך שמשמש המתגורר רחוק מספריית האם שלו יוכל לעשות שימוש בספרייה הקרובה לביתו.

עוד דווח על שיתופי פעולה בנושא "בידוד" הספרים המוחזרים מהשאלה. נעשה סיעור מוחות בין הספריות תוך הקפדה על הוראות משרד הבריאות והגנה מלאה על הספרנים. פורומי היעץ חלקו ביניהם מידע על בסיס יומי. נוסף לכך, העמיתים בתחום חולקים מידע בנושא שמירה על זכויות יוצרים ושימוש נאות בפריטים הסרוקים, כפי שמצוין גם בעבודתם של ארבעה חוקרים שבדקו את תגובת הספריות במדינות מתפתחות למגיפה (Rafiq *et al.*, 2021).

בעקבות ההתנהלות בזמן המגיפה נושא שעלה בפורום היעץ הארצי היה ניהול ותיעוד של הניות ליעץ הווירטואלי, במערכת מידע ייעודית. גאו ועמיתיו (Gou, 2020) מצאו ששירותי היעץ היו בין השירותים המשמעותיים והנדרשים ביותר בתקופה זו של ריחוק פיזי מהספרייה. הם הציעו שימוש בכל טכנולוגיה אפשרית כדי לאפשר למשתמשי הספרייה קשר רציף ותומך בשימוש בספרייה מרחוק.

בתחום כתבי העת המצב היה שונה מעט. הצוות דיווח על עומס בעבודה בעדכון פתיחת ארכיונים ומאגרי מידע של מו"לים מרחבי העולם. עם זאת, עיקר האתגר היה אספקת מאמרים וספרים בטקסט מלא בעברית. חלק גדול מהם אינם סרוקים, ואלה המאפשרים גישה לטקסט מלא אינם עומדים בסטנדרטים המתאימים לספרייה אקדמית ויש בהם בעיות כמו קישורים שבורים ודומיינים לא קבועים. כחלק משיתוף פעולה בין הספריות הקורם עור וגידים בעקבות המגיפה, נוצרים סטנדרטים אחידים למוציאים לאור המבקשים להנגיש את הפריטים בעברית. תקופת המגיפה הוכיחה באופן חד משמעי את הדרישה הגבוהה לאספקת טקסטים מלאים וחיידה את הצורך בקביעת קריטריונים להפיכת טקסטים מודפסים לדיגיטליים. לדברי טמארו (Tammaro, 2020), המכשול הגדול ביותר במעבר לספרייה דיגיטלית הוא הפער בין רצונה של הספרייה לרכוש את הפריטים לבין המצאי הקיים בשוק הספרים וכתבי העת. המחסור בתשתיות הנדרשות להפיכת פריטי המידע לדיגיטליים ניכר עוד יותר בתקופה זו, שבה נפגעה הנגישות של החומרים הפיזיים.

כל שירותי הספרייה סופקו בצורה מקוונת, וצוות מערכות המידע נאלץ להתמודד עם גישה מרחוק ולוודא שהיא יעילה, מהירה וקבועה לאורך זמן. בנושא זה היה שיתוף פעולה של כלל הצוותים מהספריות השונות. בדיקת טכנולוגיות ושירותי התקשרות ושיתוף ביתרונות וחסרונות של מוצרים היו חלק משמעותי בדיונים הבין-ספרייתיים בנושא. מרבית שיתופי הפעולה בין הספריות בנושאי הטכנולוגיה עסקו בנושא הגישה מרחוק, והן חיפשו פתרון פשוט כדי שמשמש יוכל להתחבר למשאבי הספרייה בפעולות בודדות וללא מאמץ (Gou, 2020; Warren, 2020; Winata *et al.*, 2020).

הפורום הארצי של השירותים הטכניים ניצל את התקופה שבה רוב הספרנים עבדו מהבית לטיוב רשומות מידע לצורך אחזור טוב יותר בקטלוגים הארציים המשותפים. לצורך העניין הופקו דו"חות ממערכות המידע וכל קבוצה ניהלה דיונים על שיפור נראות המידע למשתמש. בעבודתה על עבודה מרחוק של צוות שירותים טכניים בספרייה הציעה קראפט (Craft, 2020) להיערך לעבודה רחוקה מהאוסף הפיזי בעזרת טכנולוגיות של מערכות המידע ולאפשר לספרנים לעבוד מרחוק ולקדם את מטלותיהם המקצועיות. תקופה זו של מציאות משתנה אך משותפת היא זמן מצוין לשיתופי פעולה לצורך קידום פרויקטים חוצי ספריות ופיתוח שירותים לאומיים לטובת כלל משתמשיהן (Kosciejew, 2020).

נושא אחרון שעלה בראיונות הוא נושא שיתופי הפעולה הארציים בדמות הרצאות באמצעי המדיה השונים. גם בקרב קהילת הספרנים העולמית הוזכרה פעילות דומה. בעבודה שעסקה בסקירת פעילויות של ארגוני ספריות בעולם (Kosciejew, 2020) דווח על החשיבות בשמירה על קשר עם החברים על ידי מפגשים, דיונים פתוחים, שיחות והרצאות לצורך עדכון ויידוע, במיוחד בתקופת משבר ובצל המגיפה. במחקר הנוכחי הזכירו המרואיינים שלושה מיזמים. המיזם הראשון הוא הרצאות "מאל"י בעשר". זוהי יוזמה של קבוצת העבודה של משתמשי מערכות Ex Libris (תוכנה לניהול ספריות גדולות מבית

Proquest) בישראל. בקבוצת העבודה משתתפים ספרני מערכות מידע ויחד עם החברה היא יזמה סדרת הרצאות העשרה בתחומי הספרנות והמידע. המיזם השני הוא מפגשי "שיחות על ספריות בימי קורונה" מיוזמתה של ספריית אוניברסיטת חיפה, המפורסמת בכל אמצעי המדיה של הספרייה ומיועדת לספרנים בישראל. עיקרה שיחות של בעלי תפקידים על האתגרים העומדים בפני הספריות מזווית העיסוק שלהם. המיזם השלישי הוא יוזמה להרצאות העשרה מטעם ספריות בר-אילן בתחום המידע הפתוח. הרצאות אלה, הנקראות "פותחים את המדע לעולם", יוצרות קהילה לומדת בקרב ציבור הספרנים בישראל. בעולם כולו נראו יוזמות להרצאות מקוונות הפתוחות למשתתפים רבים. במחקר על שינויים בעולם הספרנות המקצועי (Oyelude, 2020) נמצא שחלק גדול מהכנסים הפכו וירטואליים ואיפשרו השתתפות רבה יותר של ספרנים מרחבי העולם, ללא מגבלה גיאוגרפית או כלכלית. מיזמים אלה ראשיתם בתקופת המגיפה, אך ייתכן שנראה יוזמות דומות גם עם סיומה.

להשלמת זווית זו של המחקר נערך ריאיון עם מנהלת ספריית אוניברסיטת חיפה, שהיא חברה בוועדה המתמדת של מנהלי ומנהלות הספריות האוניברסיטאיות והספרייה הלאומית בישראל. חברי הוועדה מסמיכים את הפורומים המקצועיים לעסוק בשיתופי פעולה בתחומים השונים. נוסף לכך תוארו שני מיזמים משמעותיים שעלו על שולחן הדיונים בוועדה: הראשון עוסק בשיתוף פעולה בנושא סריקות פריטים מודפסים והגדרת שימוש נאות וזכויות יוצרים. מניעת הגישה לאוספים פיזיים בתקופת המגיפה הייתה כוח מניע משמעותי לשינוי לקראת דיגיטציה של פריטים או רכישתם בפורמט דיגיטלי. בעבודתו העוסקת בשמירת מעמדה של הספרייה גם בתום המגיפה העלה וורן (Warren, 2020) את הסוגיה של אוספים פיזיים. הוא מצא שעל עולם הספריות להתאחד ולייסד תשתית דיגיטלית של סריקה, שתאפשר פתיחה והפצה של תכנים המאוחסנים בפריטים פיזיים על המדפים, לטובת כלל ציבור המשתמשים. המיזם השני עוסק בפניות מרוכזות למוציאים לאור בבקשה להמשיך לרכוש חבילות תוכן גדולות, ללא שינוי או עדכון מחירים, בגלל התנאים המיוחדים של שנת המגיפה. בזכות כוח האיחוד של כלל הספריות, המו"מ הניב תוצאות משביעות רצון ולא נרשמו עליות במחירי המנויים. בספרו על הספרן האקדמי בעידן הדיגיטלי כתב דיאמונד (Diamond, 2020) שמגבלות תקציב, מחסור בכוח אדם מיומן, מעבר למערכות מידע חדשות ורכישה משותפת של מאגרי מידע מהווים הזדמנות ומניע לשיתוף פעולה בין ספריות ולהתאגדות יחד למען מטרה משותפת.

## סיכום

מגיפת הקורונה (COVID-19) ממשיכה להשפיע על חיי היום-יום, חיי הקהילה וחיי הארגונים שבהם אנו עובדים בארץ ובעולם. עולם הספריות האקדמיות עבר שינוי ניכר והתאמות של שירותים, חללים פיזיים והיבטים שונים של המקצוע. ספריות רבות מספקות כיום שירותים מקוונים בלבד ורבים מעובדיהן עובדים מרחוק. בעבודה זו הוצגה ההתמודדות של ספריית אוניברסיטת חיפה כמקרה בוחן לספריות האקדמיות בישראל. נבדקו השינויים בשירותי הספרייה ובצרכי המשתמשים ונידונו ההתאמות שנדרשו להתמודדות עם המגבלות שהכתיב משרד הבריאות. המחקר בדק פעילות לאורך חצי שנה ומצא שמרבית ההתאמות של שירותי הספרייה נעשו כבר בחודשים הראשונים, זמן קצר לאחר פרוץ המגיפה. הספריות היו ערוכות לשינוי והתאימו עצמן במהירות וביעילות. העולם המקצועי של הספריות האקדמיות בישראל עבד בשיתוף פעולה, ורבות מהפעולות ננקטו בספריות כולן. נתונים על

מידת השימוש בשירותים מקוונים נמדדו בשני מועדים – לפני המגיפה ובעיצומה. נראה שבמהלך המגיפה החלו משתמשי הספרייה להשתמש שימוש כפול ומשולש בחלק מהשירותים המקוונים, והספרייה הדיגיטלית הפכה תחליף לזו הפיזית.

הנקודה המשמעותית ביותר שעלתה במחקר היא הצורך הדחוף בדיגיטציה של פריטי הספרייה הפיזיים. נראה שתהליך זה יואץ בעקבות המגיפה ויקבל משנה תוקף באג'נדה המקצועית של מקבלי ההחלטות (Tammaro, 2020). קהילת המשתמשים בספריות לא תחזור להיות דומה לזו שלפני המגיפה, מכיוון שהורגלה בשירותים מקוונים זמינים ויעילים. האם תהיה דרך חזרה לשירותים מסורתיים? כך גם עבודתם של חברי הקהילה המקצועית – הספרנים – שבכורח הנסיבות עברו חלקם הגדול לעבודה מרחוק. האם תהיה חזרה מלאה לעבודה מהספרייה?

חלק גדול מפעילות הספריות כבר נמצא בעולם הדיגיטלי. המשבר הבריאותי רק הדגיש את החשיבות של השלמת המעבר מעולם של אטומים לעולם של ביטים, והגדיל את הביקוש לספרייה מקוונת. הספריות יצטרכו לאמץ אסטרטגיה דיגיטלית (Warren, 2020) – לא רק רכישה של ספרים בפורמט דיגיטלי, אלא מעבר כולל של אוספי הספרייה כולם לאוספים אלקטרוניים. עוד נדרש מהספריות אימוץ נורמות התקשרות של משתמשים מרחוק בסטנדרטים הגבוהים ביותר. המגיפה האיצה את תהליך המעבר מספרייה היברידית לספרייה דיגיטלית, וככל שעולם הספריות האקדמיות יחיש את המעבר כן ייטב.

חשוב לציין גם את מקומה של הספרייה הפיזית וההתייחסות ל"ספרייה כמקום", גם כאשר הספרנים ומשתמשי הספרייה נמצאים רחוק ממנה. אין במחקר זה להפחית ולו במעט ממשמעות המונח וחשיבות החלל הפיזי שמזמנת הספרייה עבור משתמשיה. מרחבי עבודה ידידותיים ומותאמים, הן ללמידה אישית והן ללמידה במרחבים משותפים (Kawamoto & Koizumi, 2019), הכרחיים להמשך קיומה וחיוניותה של הספרייה למשתמשיה.

### **מגבלות המחקר**

המחקר בדק את ההתמודדות של ספרייה אוניברסיטת חיפה עם השלכות המגיפה. אוכלוסיית המחקר כללה את צוות מנהלי היחידות, על פי הפירוט שצוין בפרק המתודולוגיה. לספרייה אוניברסיטת חיפה מאפיינים משלה ואין היא משקפת בהכרח את מאפייני הספריות האוניברסיטאיות האחרות בישראל. המחקר נערך בתקופת הגל הראשון והשני של המגיפה ומתייחס לתקופה זו של ההגבלות.

### **מחקר המשך**

בתום המגיפה בישראל יהיה מעניין לעשות מחקר המשך שיבדוק את השינוי שעברו הספריות האקדמיות, ויברר אם ההתאמות וההיערכויות שנעשו מתוקף ההתמודדות עם המגיפה, השפיעו על התנהלות הספריות גם אחריה.

### **תודות**

המחברת מבקשת להודות לראשי היחידות בספרייה, שחלקו את תובנותיהם לטובת המחקר, ובמיוחד לגבי נטע סטרלסקי ויסמן, שעזרה בארגון וניתוח הראיונות במועד הראיונות הראשון.

## ביבליוגרפיה

אבניאון, אי' (2021). ראיון מובנה. *מילון מעות*. [http://www.maot.co.il/lex9/glossary/g\\_1158.asp](http://www.maot.co.il/lex9/glossary/g_1158.asp)

אוניברסיטת חיפה. (1 מרץ, 2021). בתוך ויקיפדיה.

[https://he.wikipedia.org/wiki/%D7%90%D7%95%D7%A0%D7%99%D7%91%D7%A8%D7%A1%D7%99%D7%98%D7%AA\\_%D7%97%D7%99%D7%A4%D7%94](https://he.wikipedia.org/wiki/%D7%90%D7%95%D7%A0%D7%99%D7%91%D7%A8%D7%A1%D7%99%D7%98%D7%AA_%D7%97%D7%99%D7%A4%D7%94)

גרינברג, ר' וסטרלסקי ויסמן, נ' (2020). ספרייה בימי קורונה: התאמת שירותי ספרייה אוניברסיטת חיפה בזמן מגפת COVID 19. *אדם ועבודה* 15–16, עמ' 48–52. <https://www.ayellet.org.il/our-magazine>

הספרייה זה אני. (n.d.). פלייליסטים [ערוץ היוטיוב של ספרייה יונס וסוראיה נוריאן].

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLFqmidABWp2oLPJ93xnFIsrePPNhxVZR5>

<https://meli.org.il>. (18 אוגוסט, 2021). בתוך אתר מאל"י.

שפטלוביץ, נ' (2020). ספריות אוניברסיטת תל אביב בעידן הקורונה. *אתר ספריות אוניברסיטת תל אביב*.

<https://libraries.tau.ac.il/libraries-during-corona>

Ali, M. Y., & Gatiti, P. (2020). The COVID-19 (Coronavirus) pandemic: Reflections on the roles of librarians and information professionals. *Health Information & Libraries Journal*, 37(2), 158-162. <https://doi.org/10.1111/hir.12307>

Chisita, C. T., Shoko, M., Rusero, A. M., & Ngoaketse, J. (2020). Media, libraries, and archives: Unearthing the missing link in Zimbabwe. In *Cooperation and Collaboration Initiatives for Libraries and Related Institutions* (pp. 243-272). IGI Global. <https://www.igi-global.com/chapter/media-libraries-and-archives/235933>

Cox, A., & Brewster, L. (2020). Library support for student mental health and well-being in the UK: Before and during the COVID-19 pandemic. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(6), 102256. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102256>

Craft, A. R. (2020). Remote work in library technical services: Connecting historical perspectives to realities of the developing COVID-19 Pandemic. *Serials Review*, 1-5. <https://doi.org/10.1080/00987913.2020.1806658>

Diamond, T. (Ed.). (2020). *The Academic Librarian in the Digital Age: Essays on Changing Roles and Responsibilities*. McFarland.

Guo, Y., Yang, Z., Yang, Z., Liu, Y. Q., Bielefield, A., & Tharp, G. (2020). The provision of patron services in Chinese academic libraries responding to the COVID-19 pandemic. *Library Hi Tech*. July, 2. <https://doi.org/10.1108/LHT-04-2020-0098>

International federation of library association. (2020). COVID-19 and the Global Library Field. <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>.

Kawamoto, M., & Koizumi, M. (2019). Dimensions of library as a place: A qualitative content analysis. In Gašo, G., & Ranogajec, M. G. (Eds.). (2019). *Information and technology transforming lives: connection, interaction, innovation*. The proceedings of the XXVII Bobcatsss Symposium, Osijek, Croatia (pp. 444-452). [http://bobcatsss2019.ffos.hr/docs/bobcatsss\\_proceedings.pdf](http://bobcatsss2019.ffos.hr/docs/bobcatsss_proceedings.pdf)

Kosciejew, M. (2020). The coronavirus pandemic, libraries and information: A thematic analysis of initial international responses to COVID-19. *Global Knowledge, Memory and Communication*. <https://doi.org/10.1108/GKMC-04-2020-00411>

Mestri, D. D. (2020). Reopening libraries in COVID 19 pandemic: challenges and recommendations. *Journal of Advances in Library and Information Science*, 9(2), 36-45. <https://doi.org/10.18231/j.ijlsit.2010.004>

Naeem, S. B., & Bhatti, R. (2020). The Covid-19 ‘infodemic’: a new front for information professionals. *Health Information & Libraries Journal*, 37(3), 233-239. <https://doi.org/10.1111/hir.12311>

Oyelude, A.A. (2020), "Libraries, librarians, archives, museums and the COVID-19 pandemic", *Library Hi Tech News*, 37 (9), 5-6. <https://doi.org/10.1108/LHTN-05-2020-0049>

Pitts, J. E., Bonella, L., Coleman, J. M., & Wathen, A. (Eds.). (2019). *Library Services for Online Patrons: A Manual for Facilitating Access, Learning, and Engagement*. ABC-CLIO.

Rafiq, M., Batool, S. H., Ali, A. F., & Ullah, M. (2021). University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(1), 102280. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102280>

- Tammaro, A. M. (2020). COVID 19 and Libraries in Italy. *International Information & Library Review*, 52(3), 216-220. <https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1785172>

Warren, S. (2020). Community-building without a Building: Can libraries resume their place as the academic hearts of their campuses?: Reflections on the consequences of Corona from the perspective of the Syracuse University Libraries. *Bibliothek Forschung und Praxis*, 44(2), 183-186. <https://doi.org/10.1515/bfp-2020-2093>

Winata, A. P., Fadelina, R., & Basuki, S. (2020). New normal and library services in Indonesia: a case study of university libraries. *Digital Library Perspectives*, 37(1). <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0059>

## נספחים

### א. שאלות הריאיון המובנה

#### יוני 2020

1. על איזה שירות/יחידה אתה אמונה (פרטי בקצרה את תפקידה בספרייה)? – נשאלה רק במועד הראשון, יוני 2020.
2. אילו שירותים או תפקידים השתנו ביחידה שלך?
3. אילו שירותים או תפקידים נשארו כשהיו?
4. אילו שירותים או תפקידים חדשים נוצרו ולאיזה צורך?

#### דצמבר 2020

1. אילו שירותים או תפקידים השתנו ביחידה שלך?
2. אילו שירותים או תפקידים נשארו כשהיו?
3. אילו שירותים או תפקידים חדשים נוצרו ולאיזה צורך?
4. האם היו יותר דיונים, שיתופי מידע או פרויקטים משותפים בקבוצות המקצועיות הארציות, בהן אתה חברה – בתקופת הקורונה?
5. מה השתנה בדיוני הקבוצות המקצועיות בתקופת הקורונה?
6. האם בעקבות תקופת הקורונה נולדו מיזמים של שת"פ ברמה ארצית?

### ב. טבלה מספר 1 – סיכום תשובות הריאיונות

בטבלה מפורט סיכום התשובות בראשי פרקים לפי השאלות, בהתאמה. התשובות מתייחסות לשני המועדים (יוני 2020, דצמבר 2020).

יחידה	שירות נשאר כשהיה	שירות שהשתנה	שירות שהתחדש	שת"פ ארצי
<b>אתרי הספרייה</b> תכנון, כתיבה ועדכון שוטף של אתר הספרייה ואתרי המשנה. הפקת מידעונים תקופתיים	• עדכון שוטף על שירותי הספרייה, חדשות הספרייה ועדכונים	• פרסום רציף של כל שינוי ועדכון באתר וברשתות החברתיות	• נוצר דף ייעודי לשירותי הספרייה בזמן המגיפה	• מפגשים אישיים מצולמים "ספריות בימי קורונה"

ש"פ ארצי	שירות שהתחדש	שירות שהשתנה	שירות נשאר כשהיה	יחידה
	<ul style="list-style-type: none"> <li>משאבי מידע שנפתחו עבור הסגל והסטודנטים</li> <li>אלמנט חברתי של פרסום תמונות ספרנים בעבודה מהבית</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>שירותים מרחוק</li> <li>פרסום שירותי יעץ מרחוק ב-VC ובוואטסאפ</li> <li>פרסום סריקה לפי דרישה של צוות השאלה בין-ספרייתית</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>שעות פתיחה</li> <li>שירותים מרחוק</li> </ul>	<p>לסגל ולסטודנטים עדכון ערכים בויקיפדיה וכתובה שוטפת ועדכון דפי המדיה החברתית של הספרייה</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ניהול קובץ משותף לספריות פעילות בזמן אמת ועדכון הפריטים והמידע שהן יכולות לספק לספריות אחרות</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>אספקת סריקות מהאוסף המודפס ללא תשלום</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>אספקת פריטי מידע מודפסים בפורמט דיגיטלי (לאחר סריקה), מאוסף הספרייה</li> <li>שימוש בתוכנת RAPIDILL לאספקת חומרים מודפסים מהספרייה</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>אספקת פריטי מידע מספריות אחרות</li> </ul>	<p><b>השאלה בין-ספרייתית</b></p> <p>מאפשרים לסטודנטים ולסגל האוניברסיטה להזמין פריטי מידע מספריות אחרות בארץ ובחו"ל</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>שיתוף בנושא בידוד ספרים</li> <li>ערבויות הדדיות</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>איתור ספרים על המדף והכנה לאיסוף מהכניסה</li> <li>ספר עד הבית</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ירידה בכמות ההשאלות</li> <li>הסדרת כתבי ערבות להשאלה מספריות אחרות</li> <li>הארכה אוטומטית וביטול קנסות</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>איתור, ארגון וסידור האוספים הפיזיים</li> </ul>	<p><b>השאלה ואיתור</b></p> <p>ארגון וסידור פיזי של האוסף והשאלת פריטים מתוכו</p>

ש"פ ארצי	שירות שהתחדש	שירות שהשתנה	שירות נשאר כשהיה	יחידה
<ul style="list-style-type: none"> <li>• קבוצת וואטסאפ פעילה להתנייעצויות יומיות</li> <li>• בדיקת מערכת ניהול ידע של שאלות יעץ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• נוסף ערוץ של יעץ מרחוק בתוכנת זום</li> <li>• האינטראקציה עם המשתמשים הפכה להיות וירטואלית לחלוטין</li> <li>• בנוסף לסיוע מידעני מקצועי, נוספו פניות רבות גם בנושאים מנהליים</li> <li>• טופס וואטסאפ – צ'אט לתיעוד פניות</li> <li>• איתור קרנות מחקר</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• שירותי יעץ פנים אל פנים הוחלפו בשירותים וירטואליים בלבד</li> <li>• שירות יעץ אישי לתלמידי מחקר וחוקרים בעזרת תוכנת זום.</li> <li>• ההדרכות הפרונטליות בוטלו וחלק קטן התקיים באמצעות הזום</li> <li>• פניות רבות לשירות היעץ מרחוק בבקשה לסריקות של חומרים מהאוסף הפיזי</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• כל שירותי היעץ מרחוק: בדואר אלקטרוני, בשיחוח ובוואטסאפ</li> <li>• שירותי יעץ מידעני אישי לתלמידי מחקר וחוקרים</li> </ul>	<p><b>יעץ</b></p> <p>מתן סיוע באיתור מקורות מידע ביבליוגרפיים לצורך כתיבת עבודות, מחקרים ומאמרים, כמו גם הקניית אוריינות מידע ומיומנויות חיפוש עצמאיים במאגרי מידע ובמערכות שונות לדליית מידע</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• שת"פ ליצירת סטנדרטים אחידים לספרים אלקטרוניים בעברית</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• פתיחת משאבי מידע שהספרייה אינה מנויה עליהם</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• הנגשה, הסדרה ויידוע על משאבי מידע שנפתחו חנם על ידי ספקי התוכן</li> <li>• לחלופין, בעקבות הודעות מו"לים על</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• רכישת מנויים והסדרת גישה מרחוק לכתבי עת ומאגרי מידע</li> <li>• דיון ויידוע (לחברי סגל רלוונטיים) על מאגרי מידע</li> </ul>	<p><b>כתבי עת</b></p> <p>רכישה, טיפול ובקרה על כתבי עת ומאגרי מידע שהספרייה מנויה עליהם. כמו כן היא עוסקת בהנגשה של חומרים אלקטרוניים למשתמשי הספרייה</p>

ש"פ ארצי	שירות שהתחדש	שירות שהשתנה	שירות נשאר כשהיה	יחידה
		<ul style="list-style-type: none"> <li>הסגירה, הסרת המשאבים ובחינת רכישת מינוי</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>חדשים והפעלת תקופת ניסיון</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>פורום משתמשי "מערכות אקס ליבריס ישראל" (מאל"י) – הרצאות העשרה לכלל קהילת המשתמשים (חמישי ב-10:00)</li> <li>בדיקת פתרונות השאלה עצמית</li> <li>שת"פ בנושאי התחברות מרחוק</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תמיכה בעבודה מהבית</li> <li>תמיכה בהוראה</li> <li>רכישת רישיונות זום</li> <li>מערכת זימון פגישות לכניסה מבוקרת</li> <li>רכישת ציוד תומך בזום</li> <li>תמיכה ביעץ מרחוק באמצעות זום</li> <li>הטמעת מערכת "לגאנטו" לחומרים לקורסים</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תמיכה במפגשים וירטואליים של סגל הספרייה</li> <li>שינוי והתאמת מערכות מידע</li> <li>פיתוח יישומים חדשים כמו הלנת ספרים לצורך היגינה</li> <li>מעקב אחר מספר נכנסים</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תמיכה ביעץ מרחוק באמצעות מייל ובאמצעות וואטסאפ</li> <li>עדכון חומרה ותוכנה</li> <li>תחזוקת מערכות הספרייה, אתר הספרייה והאתרים ברשתות החברתיות</li> </ul>	<p><b>מערכות מידע ספרייטיות</b></p> <p>אחראי על מערכות המידע וציוד הקצה בספרייה. עוד נותן הענף פתרונות טכנולוגיים לצורכי הצוות וההנהלה</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>הוטמעה מערכת חדשה ("לגאנטו") לשיוך פריטי ספרייה לאתר הקורס בסביבת הלמידה המקוונת Moodle – במערכת נעשה שימוש רב בשיוך</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>הוכפל מספר הפניות (בהשוואה לאשתקד) לשימוש בסרטים לקורסים. הגיעו פניות גם ממרצים שעד כה הקרינו את</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>המחלקה עסקה באותם תפקידים – בעיקר בעבודה מהבית</li> </ul>	<p><b>ענף תוכן דיגיטלי ואוספים מיוחדים</b></p> <p>הנגשה ושימור של חומרים ראשוניים לצורך מחקר והוראה. עוד בענף נמצאים האוספים המיוחדים של הספרייה הכוללים אוסף</p>

יחידה	שירות נשאר כשהיה	שירות שהשתנה	שירות שהתחדש	שת"פ ארצי
קרטוגרפי, אוסף סרטים, אוסף נדירים ואחרים		הסרטים באופן פרונטלי בכיתה או לא עשו בהם שימוש כלל	הסרטים לקורסים השונים	
<p><b>פורום מנהלי הספריות "המתמדת"</b></p> <p>קבוצת עבודה של מנהלי הספריות האוניברסיטאיות והספרייה הלאומית</p>	-	-----	-----	<ul style="list-style-type: none"> <li>• שת"פ בנושא סריקות פריטים מודפסים והגדרת שימוש נאות וזכויות יוצרים</li> <li>• מו"מ לרכישות משותפות של חבילות תוכן בזכות הכוח של האיחוד לא נרשמו עליות מחירים</li> </ul>
<p><b>שירותים טכניים</b></p> <p>רכישה, קיטלוג ומיון של ספרים פיזיים ואלקטרוניים בעברית ובלועזית</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• טיוב הקטלוג</li> <li>• בדיקת קישורים שבורים לחומרים אלקטרוניים מהרשת</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• דיגיטציה של פריטי חובה לקורסים</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• הנגשת פריטים פיזיים בצורה דיגיטלית</li> <li>• רכישה מואצת של ספרים אלקטרוניים להוראה</li> <li>• הכנסת דיסרטציות למאגר PQDT כדי לאפשר גישה מקוונת לטקסט מלא</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• דו"חות לטיוב המידע בקטלוגים הארציים</li> <li>• מפגשים וירטואליים קצרים ודחופים</li> <li>• הקמת קבוצת דיון</li> </ul>

