מידעת

כתב עת לחקר המידע והספרנות המשותף למרכז הספר והספריות בישראל ולאסמ"י - אגודת הספרנים והמידענים בישראל

גיליון מספר 8 | נובמבר 2012 | חשון תשע"ג

דבר העורכת 2

מאמרים מחקריים

דפוסי הסתייעות באנשים לצורך הכנת עבודה אקדמית, בקרב סטודנטים ערבים במכללה 4
איריס חי וסנונית שהם

חקר מקרה של מרכז למידע ולייעוץ לתושב בספריית "כותר ראשון" בראשון לציון 16
נירה שלום, שפרה ברוכסון-ארביב, יהודית בר אילן, שיזף רפאלי וגלעד רביד

הקשר בין תפיסת מעורבות הספרנים בחיי בית-הספר בעיני מורים, מנהלים וספרנים וסוג הכשרתם של הספרנים לבין דפוס שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים 34
רות אש-ארגייל וסנונית שהם

מאמר מחקרי מתורגם

תפקידם של ספרני יצץ והתפיסות שלהם: מחקר איכותני 48
ג'ני ברונשטיין

מאמר סקירה

ספריות בעולם הווירטואלי "Second Life": סקירת התפתחות ותיאור פעילות 64
גולן כרמי ואורלי מן

הוראה והכשרה

מידענות רפואית ומידענות בריאותית - התמחויות חדשות בתחום המידענות. 80
נירה שלום ומרים פרבר

תמונת השער:

תמונת השער צולמה בעת חנוכת ספריות ניידות בבאקא אל ע'רביה בספטמבר 2011. "ספרייה ניידת" היא מיזם שמטרתו לקרב את הספר אל הקוראים והקוראות ביישובים הערביים בארץ שבהם אין שרותי ספרייה. "ספריה ניידת" היא מרכז נייד של ספרייה קהילתית, המספקת שירותי קריאה חופשית ומודרכת, מרכז השאלת ספרים ומרכז מולטימדיה, ידע ומידע מתוקשב.

עורכת: אורלי נתן
meidaat@gmail.com

יו"ר המערכת
ד"ר אתי הרמן
eherman@univ.haifa.ac.il

מערכת
פרופ' יהודית בר אילן
ד"ר ג'ני ברונשטיין
פרופ' משה יצחקי
עמי סלנט
ד"ר דפנה רבן
ד"ר זהבה שמר

עריכת לשון: עלית קרפ

עריכה גרפית:
דפנה וקסלר

אתר "מידעת":
www.hasifria.org.il/icl/heb/meydaat/

כתובת המערכת:
מרכז הספר והספריות בישראל
ברוך הירש, 22 ת"ד 3251
בני ברק 51131
טלפון: 03-6180151
אימייל:
meidaat@gmail.com
אתר:
www.hasifria.org.il/icl/heb/main

אסמ"י, אגודת הספרנים והמידענים בישראל
בלום 8 כפר סבא, 44253
טלפון 077- 2151800
www.asmi.org.il

© כל הזכויות שמורות למרכז הספר והספריות בישראל

ISSN: 1565-544X

כתב העת הופיע עד 2003 תחת הכותר: "יד לקורא: כתב עת לספרנות, למידע ולארכיונאות".

קוראות וקוראים יקרים,

הגיליון הזה הוא האחרון שיוצא לאור בדפוס. מערכת כתב העת יחד עם הנהלת מרכז הספר והספריות החליטו להמשיך לפרסם את כתב העת במהדורה דיגיטלית בלבד. למעשה, המאמרים המכונסים כאן, כבר התפרסמו באתר של מידעת עם סיום הכנתם כמו בכתבי עת מקוונים אחרים.

שינוי זה בא יחד עם ההחלטה של אסמ"י ושל הוועד המנהל של מרכז הספר והספריות לאחד את שני כתבי העת "מידע וספרנות" ומידעת. ערכתי בעבר את "מידע וספרנות" ואני רואה באיחוד מעין השלמת מעגל. שיתוף הפעולה כבר החל עם הצטרפותה למערכת של ד"ר דפנה רבן חברת וועד אסמ"י.

איחוד כתבי העת הוא מהלך מתבקש והוא יאפשר להעמיד לרשות הקהילה הספרנית-מידעית הישראלית ערוץ אחד מרכזי להתעדכנות מקצועית. אחת המטרות היא להרחיב את מעגל הכותבות והכותבים, ואני קוראת לכל חברות וחברי הקהילה המקצועית מהאקדמיה, מהספריות וממרכזי המידע להגיש מאמרים לפרסום בכל תחומי העיסוק שלכם.

בגיליון זה ארבעה מדורים. במדור המאמרים מחקריים שלושה מאמרים, שניים מהם נכתבו על ידי מנהלות ספריות שערכו מחקרים בספריותיהן יחד עם פרופ' סנונית שהם:
הראשון, "דפוסי הסתייעות באנשים לצורך הכנת עבודה אקדמית, בקרב סטודנטים ערבים במכללה" מאת ד"ר איריס חי מבוסס על מחקר שנערך בקרב אוכלוסיית סטודנטים ערבים תלמידי שנה ראשונה. מטרת המחקר הייתה לעמוד על הדרכים שאותן נוקטים המשתתפים באיתור מידע ובאחזורו ועל הקשיים שהם מנת חלקם בשלבים השונים של הכנת עבודה אקדמית. בראיונות שהתקיימו עמם, תיארו הסטודנטים משימות שונות של הכנת עבודה אקדמית. הם העדיפו להיעזר באנשים כמקור מידע, יותר מאשר באמצעים אחרים שמעמידה לרשותם הספרייה. ההסבר שניתן במחקר זה להיעזרות באנשים נסמך על מודל בייסטרום "כאשר איתור מידע דורש מאמץ - יועדף אדם כמקור מידע".

המאמר מאת ד"ר רות אש-ארגייל (יחד עם פרופ' שהם), "הקשר בין תפיסת מעורבות הספרנים בחיי בית-הספר בעיני מורים, מנהלים וספרנים וסוג הכשרתם של הספרנים לבין דפוס שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים" מבוסס על מחקר בנושא. אוכלוסיית היעד כללה ספרני בית-ספר, מורים ומנהלים בבתי-ספר יהודיים בישראל. במחקר נעשה שימוש בשלושה שאלונים. מממצאי המחקר עולה, כי ספרנים ללא הכשרה בהוראה סבורים באופן מובהק, שיש שיתוף פעולה מצומצם יותר בינם לבין הגורמים השונים בבית-הספר לעומת ספרנים בעלי תעודת הוראה. כמו כן, המורים-הספרנים נתפסים כבעלי המעורבות הפדגוגית והחברתית הרבה ביותר ולכן סיכוייהם לקיים שיתוף פעולה רבים יותר. המסקנות וההמלצות העיקריות העולות מן המחקר הן שעל מנת לאפשר את הסיכוי לקיום שיתוף פעולה מתקדם בין מורים לספרנים ולעודדו יש לחשוב מחדש על האופן שבו יש לארגן את עבודתם של ספרני בית-הספר. הקצאת כוח עזר יאפשר לספרנים לפנות זמן ליצירת שיתוף פעולה עם המורים. מכיוון שהעדר הכשרה בתחום ההוראה מקטין את היכולת של הספרנים להשתתף באופן פעיל בתהליכי הוראה, מומלץ להכשיר מורים כספרנים וכמידענים חינוכיים.

המאמר השלישי, שהוא חלק מסדרת מחקרים שנערכה על ידי ד"ר נירה שלום, פרופ' שפרה ברוכסון-ארביב, פרופ' יהודית בר אילן, פרופ' שיזף רפאלי וד"ר גלעד רביד מציג חקר מקרה של מרכז למידע ולייעוץ לתושב בספריית "כותר ראשון" בראשון לציון. מטרת המחקר הייתה להבין כיצד פועל מרכז המידע ולתאר את אופן פעולתו, לבחון איך הוא משווק את עצמו לציבור, מהם המאפיינים של הפונים למרכז, מה תחומי המידע שבהם הם מתעניינים ובאיזו מידה מצליח המרכז לענות על צרכיהם. מכיוון שמרכז המידע הוא חלק מהספרייה הציבורית, נבחנו גם יחסי הגומלין ושיתוף הפעולה בין מרכז המידע לספרייה. נערכו 84 ריאיונות עומק עם תושבים שהגיעו למרכז לקבלת מידע; נערכו תצפיות על המפגשים עם הפונים במרכז כמו גם שיחות עם מתנדבים ועם מנהלת המרכז. הנושאים

העיקריים שבהם פנו האנשים לקבל ייעוץ היו יחסי עובד-מעביד, ייעוץ משפטי, מילוי טפסים, פתיחת עסק וצרכנות. ניתוח החומר הכתוב מלמד כי למרכז שתי מטרות. הראשונה, לתת לפונים שירותי מידע עדכני ומותאם. המטרה השנייה הייתה למצב את הספרייה כארגון דינמי וחדשני. הממצאים מלמדים שקיים שיתוף פעולה מצומצם בין המרכז לבין הספרייה והיותו של המרכז חלק מהספרייה אינו תורם להגברת המוניטין שלה בקרב הציבור. בין השאר, המסקנות מן המחקר מלמדות על צורך להדק את הקשרים בין המרכז לבין הספרייה וכך למנף את הספרייה ואת פעולות המרכז. בנוסף לזאת, חשוב להגיע גם לאוכלוסיות מוחלשות שבוודאי נזקקות למידע כדי להתנהל ביומיום.

במדור מאמר מחקרי מתורגם מתפרסם מחקרה האיכותני של ד"ר ג'ני ברונשטיין על תפקידם של ספרני יעץ בישראל והתפיסות שלהם לגבי עבודתם ולגבי הסביבה האקדמית הסובבת אותם. המחברת ראיינה 15 ספרני יעץ. ניתוח תשובותיהם העלה חמישה נושאים עיקריים: 1. גורמים בעבודת היעץ כמו מהותה של העבודה ושינויים בסוג השאלות המוצגות בדלפק היעץ. 2. כישורים הדרושים לעבודה במחלקת היעץ ותכונות אופי הדרושות לתפקיד 3. השפעותיהם של שינויים טכנולוגיים על שירותי היעץ. 4. סטודנטים כמשתמשי מידע. 5. עתידו של היעץ. הממצאים הראו שמהותה של עבודת היעץ לא השתנתה, אף על פי שתפקידי הספרנים התרחבו וטבען של השאלות שנשאלות בדלפק היעץ השתנה. המשתתפים חשבו שספרני היעץ צריכים לגלות אמפתיה וסבלנות בטיפול בפונים, להיות בעלי מיומנויות מצוינות בהוראה ובתקשורת, כמו גם בעלי יכולת ללמוד חומר חדש בעצמם. המשתתפים ראו בשינויים טכנולוגיים שינויים חיוביים וחשו, שאימוץ טכנולוגיות חדשות מעצים אותם. הם חזו שספרני היעץ יהיו בעתיד מדריכים ויועצים שיפתחו שירותים מגוונים שיתאימו למשתמשים השונים.

מאמר הסקירה מאת ד"ר גולן כרמי ואורלי מן על ספריות בעולם הווירטואלי "Second Life", עוסק בנוכחות הספריות והספרנים בעולם הווירטואלי Second Life, שהוא עולם פתוח וזמין לכל המשתמשים באינטרנט. במסגרת זו מתוארת התפתחות הספריות בעולם ה-Second Life: המניעים והסיבות לכניסתן של ספריות לעולם הווירטואלי; פרויקטים מרכזיים של ספריות אקדמיות וציבוריות; סוגי שירותים שהן מציעות וכן בעיות בהן נתקלות הספריות ביישום פעילותן בממד וירטואלי זה. בנוסף לזאת, מוצגים קווים לדמות הספרנים והמשתמשים הפועלים זה לצד זה בעולם המדומה.

המאמר החותם את הגיליון במדור הוראה והכשרה מאת ד"ר נירה שלום וד"ר מרים פרבר, מציג התמחות חדשה של מידענות בתחום הבריאות והרפואה, ותוכנית קיימת להכשרתם, המותאמת לתנאים שבהם פועלת מערכת הבריאות בישראל.

קריאה מעניינת (מהדף המודפס או מהצג המהבהב),

בברכה,

אורלי נתן

דפוסי הסתייעות באנשים לצורך הכנת עבודה אקדמית, בקרב סטודנטים ערבים במכללה

איריס חי וסנונית שהם

מאמר זה מבוסס על מחקר שנערך בקרב אוכלוסיית סטודנטים ערבים תלמידי שנה ראשונה במכללה בצפון. מטרת המחקר הייתה לעמוד על הדרכים שאותן נוקטים הנבדקים באיתור (Seeking) מידע ובאחזורו (Retrieval) ועל הקשיים שהם מנת חלקם בשלבים השונים של הכנת עבודה אקדמית (משימה). ב-30 ראיונות שהתקיימו עמם, תיארו הנבדקים 36 משימות שונות של הכנת עבודה אקדמית. המשימות מוינו לשישה סוגים: פרזנטציה, עבודה עיונית, עבודת שדה (סקר, תצפית, ריאיון), דוח מעבדה, מבחן בית (תשובות לשאלות) וניתוח מאמר. הנבדקים העדיפו להיעזר באנשים כמקור מידע, יותר מאשר באמצעים אחרים שמעמידה לרשותם הספרייה. ההסבר שניתן במחקר זה להיעזרות באנשים נסמך על מודל בייסטרום (1999) "כאשר איתור מידע דורש מאמץ - יועדף אדם כמקור מידע". נמצא, שהפנייה לעזרת אנשים (מרצה, ספרן, חבר, חונך, מתרגל, קרוב משפחה, שותף למשימה) נעשתה לצורך קבלת מידע ממומחים ברמה של חונכות, בעוד שהעזרה שהתקבלה מהספרנים הייתה בעיקר איתור מאמר או ספר, או עזרה בחיפוש בקטלוג. עוד נמצא, שבניגוד לצפוי, משימות שהיו פחות מורכבות היו דווקא קשות יותר לנבדקים ודרשו מהם מאמץ רב יותר.

מבוא

הסטודנטים הערבים בישראל לומדים עד לסיום הלימודים התיכוניים במערכת חינוך מיוחדת להם ונפגשים לראשונה במערכת הלימודים הכללית רק במסגרת האוניברסיטה או המכללה. המעבר החד של הסטודנטים הללו מסביבת הלמידה של בית-הספר התיכון, המתנהלת בערבית, אל סביבת הלמידה של המכללה, המתנהלת בעברית, גורמת לניכור של הסטודנטים ולקשיי השתלבות בעולם האקדמי (אל-חאג' ואחרים, 2001). במחקרים קודמים נמצאו הבדלים בדפוסי איתור מידע ואחזורו בין קבוצת סטודנטים בני מיעוטים לבין סטודנטים מהקבוצה ההגמונית (ראו בנושא זה בסקירת הספרות), קבוצת המיעוט משתמשת יותר במשאבי הספרייה ופונה אל צוות הספרייה יותר מאשר הקבוצה ההגמונית. במחקר הנוכחי לא ביקשנו למצוא הבדלים, אלא להתחקות על הדרכים שאותן נוקטת קבוצת המיעוט ועל הקשיים שהיא מתמודדת איתם כדי להבין האם הספרייה וספרניה ערוכים לעזור לנבדקים בהתאם לצורכיהם, על פי דרכם. שאלות המחקר היו: איזה סוג מידע מבקש הנבדק, מאיזה מקור מידע ובאיזה שלב בהכנת העבודה הוא מבקש את המידע הזה (ראו "מודל קולטאו" בפרק "כלי המחקר"), ומהם הקשרים בין הגורמים המרכזיים, "הנבדק", ה"משימה", ה"מידע" ו"ערוצי המידע ומקורותיו" לבין עצמם בסיטואציה שנחקרה (איתור מידע ואחזורו לצורך הכנת עבודה אקדמית).

במאמר שכתבו ג'רוולין ווילסון (Jarvelin & Wilson, 2003) בתחום התנהגות המידע, הופנתה תשומת לב הקוראים אל מחקרה של קתרינה בייסטרום אשר עסק בדפוסי איתור מידע של עובדים במרכז מידע בעירייה (Bystrom, 1999). באותו מחקר מצאה החוקרת קשרים בין שלושה גורמים מרכזיים בסיטואציה של "איתור מידע ואחזורו לצורך מתן מענה לשאילתות": א. משימה ב. מידע ג. ערוצי המידע ומקורותיו. ממצאי מחקרה של בייסטרום נוסחו באמצעות 11 היגדים (מודל בייסטרום) שחמישה מהם מתייחסים לפנייה

ד"ר איריס חי, ספריית המכללה האקדמית אורנים, iris_c@oranim.ac.il
פרופ' סנונית שהם, המחלקה ללימודי מידע, אוניברסיטת בר אילן, shohas@biu.ac.il

לעזרתם של אנשים כמקור מידע:
1. כאשר איתור מידע דורש מאמץ - יועדף מקור מידע אנושי.
2. ככל שיש צורך בסוגים רבים יותר של מידע - כך פונים ליותר אנשים כמקור מידע.
7. ככל שהמשימה מורכבת יותר – יש צורך ביותר סוגים של מידע והחלק האנושי כמקור מידע גדל, בד בבד עם צמצום השימוש במקורות מידע תיעודיים.
10. מורכבות המשימה קשורה באופן מובהק לשימוש רב יותר במקור מידע אנושי ולשימוש מצומצם יותר במקורות מידע תיעודיים כמקורות מידע.
11. ככל שהמשימה מורכבת יותר, יש נטייה לפנות יותר לשימוש במקורות מידע אנושיים. בסיכום אותו מאמר סקירה, שאלו החוקרים האם שימוש באנשים כמקור מידע נעשה לצורך "ייעוץ" (הכוונה ראשונית, טכנית בעיקרה) או לצורך "מתן מידע" (ליווי וחונכות של מומחה). במחקר הנוכחי נמצא, שהנבדקים העדיפו לפנות לעזרת אנשים, ובכלל זה לספרנים, כמקור מידע, יותר מאשר לשאר האמצעים שהעמידה לרשותם הספרייה וניסינו להבין תופעה זו בעזרת השוואתה להיגדים של בייסטרום.

סקירת ספרות

התנהגות מידע של קבוצות מיעוט

ממחקרים שנעשו לאחרונה עולה, שהשימוש בספרייה כמקור מידע ראשוני בקרב סטודנטים פוחת והולך. כך למשל, במחקרם של ג'יליאן גריפית ופיטר ברופי שבדקו לאיזה מקור מידע פונים סטודנטים בבריטניה כמקור הראשון בעת חיפוש מידע למטלות אקדמיות, תפסה הספרייה מקום ראשון רק בעשרה אחוז מהמקרים, בעוד ש-72 אחוז מהסטודנטים פונים קודם כול למנועי חיפוש ברשת (Griffiths & Brophy, 2005). ועדת המחקר והתכנון של ארגון ספריות המכללות בארה"ב הגדירה את ערך הנוחות (Convenience) כגורם המשפיע ביותר בסיטואציות של איתור מידע אקדמי ויומיומי כאחד והסבירה את ממצאי המחקרים האחרונים לפי מידת הנוחות הכרוכה בפניה לעזרה (ACRL, 2012).

יחד עם זאת, במחקרים קודמים אשר התמקדו בסטודנטים בני מיעוטים נמצא, שקבוצת המיעוט משתמשת יותר במשאבי הספרייה ופונה יותר אל צוות הספרייה מאשר הקבוצה ההגמונית, ולכן ההסבר לסיבת הפנייה לעזרה באיתור מידע ואחזורו על פי גורם ה-"נוחות" בלבד אינו מספיק. כך לדוגמה, ערכה אתלין וויטמיר מאוניברסיטת ייל (Whitmire, 1999) מחקר באמצעות ניתוח סטטיסטי של נתוני מאגר נתונים של שאלון שסטודנטים לתואר ראשון במכללות ואוניברסיטאות בארצות-הברית עונים עליו בסוף שנת לימודים. מטרת שאלון ה-CSEQ (The College Student Experiences Questionnaire) היא להעריך את הזמן שסטודנט משקיע בלימודיו ואת המאמץ שהוא משקיע בהם, בין היתר, בספרייה. נמצאו הבדלים בשימוש בספריות אקדמיות בין קבוצת האפרו-אמריקניים (1,392), לבין קבוצת האמריקנים הלבנים (13,817). נמצא, שסטודנטים אמריקניים ממוצא אפריקני, שהיוו מיעוט אתני (עשרה אחוז בשנת 1994), השתמשו בשירותי הספרייה בתדירות רבה יותר מאשר האמריקנים הלבנים ולכן הוצע להתייחס אל הבדלים אלו בעת תכנון שירותי הספרייה באמצעות היצע של שירותי ספרייה, מקורות מידע, והכשרת צוות - שייוחדו לקבוצת המיעוט. ניתן לעשות זאת למשל באמצעות העסקת יותר ספרנים בני מיעוטים, פיתוח אוסף ספרייה הכולל חומרים שעוסקים בתרבותה של הקבוצה האתנית, והעסקת סטודנטים עמיתים מהקבוצה האתנית בדלפק היעץ כדי שיסייעו במיוחד לבני אותה קבוצה. אתלין וויטמיר (Whitmire, 1999) אף סקרה מחקרים קודמים שמצאו שהספרייה מסייעת להישגים לימודיים ולהשתלבות האקדמית של בני קבוצת המיעוט האתני במוסד הלימודים בהם למדו באמצעות הדרכה ביבליוגרפית, הקניית מיומנויות אוריינות מידע, ועריכת ראיונות יעץ מיוחדים לקבוצה זו. שרה ברון מאוניברסיטת מסצ'וסטס ואלקסיה סטראוט-דפז מאוניברסיטת Texas Christian, ערכו מחקר בקרב ספרני יעץ וצוות התמיכה בסטודנטים זרים מ-123 מכללות ואוניברסיטאות במזרח ארצות-הברית. נמצא, שהשפה והתקשורת הבינאישית, הצורך להסתגל לשיטת חינוך שונה ולמערכת ספרייה שונה, ובנוסף לזאת גם הסתגלות תרבותית כללית הם האתגרים העיקריים הניצבים בפני הסטודנטים הזרים. החוקרות הציעו להתאים את מודל התוכנית לאוריינות מידע (ACRL's Information Literacy Competency Standards) במיוחד לסטודנטים הזרים. במחקרן של דיאנה מזרחי וסנונית שהם שבחן את מידת החרדה שנגרמת בספרייה והקשר בין החרדה הזאת ליחס אל שימוש במחשב בקרב סטודנטים לתואר ראשון

הלומדים במכללות לעובדי הוראה בישראל (Mizrachi & Shoham, 2004) נמצא, שהמשתנה "חרדה משימוש בשפה האנגלית" לצורך איתור מידע בספרייה, הוא הגורם המשמעותי ביותר בין גורמי "חרדת ספרייה" אצל הסטודנטים. המחקר השווה בין חרדת הספרייה של סטודנטים יהודים לזאת של סטודנטים ערבים ומצא שני הבדלים מובהקים: אצל סטודנטים יהודים נמצאה חרדה רבה יותר מהשימוש בשפה האנגלית מאשר אצל הערבים, ואילו אצל הסטודנטים הערבים נמצאה "חרדת ידע" רבה יותר מזו של הסטודנטים היהודים.

יאן ליאו, מרי פין וג'ון לו (Liao, Finn, & Lu, 2007) ערכו מחקר שהשווה בין התנהגות לאיתור מידע של סטודנטים זרים לתואר שני לבין זאת של הסטודנטים האמריקניים. המחקר השתמש במידע שנאסף בסקר מקוון ב-Virginia Tech University. נמצא שהסטודנטים הזרים השתמשו יותר בספרים ובקטלוג הספרייה, למדו בקבוצה בספרייה והשתמשו בספרייה ובשירותי היעץ שלה באופן אקטיבי ובתדירות רבה יותר מאשר הסטודנטים האמריקנים. במחקר הנוכחי נבחנו מחשבותיהם של הנבדקים, הרגשתם ופעולותיהם בביצוע משימת הכנת עבודה אקדמית, ולא נבחנו הבדלים בין בני המיעוטים לקבוצה ההגמונית. כדי להסביר את הפניות הרבות אל אנשים לעזרה בביצוע המשימות שניצבו בפניהם, לא הסתפקנו בהסבר של פנייה לעזרה אנושית מטעמי נוחות בלבד ושאלנו, האם, כפי שמציע מודל בייסטרום, ככל שהמשימה שניצבה בפני הנבדק הייתה מורכבת יותר, כך פנה יותר לעזרה אנושית. נבחנו שישה סוגי משימות שתיארו הנבדקים: פרזנטציה, עבודה עיונית, עבודת שדה (סקר, תצפית, ריאיון), דוח מעבדה, מבחן בית (תשובות לשאלות) וניתוח מאמר.

מורכבות המשימה

בעולם העבודה המערבי, כתוצאה מגידול במספרם של עובדי ידע המבססים את החלטותיהם על מידע, התפתחה פרדיגמה מחקרית המאחדת תחת קורת הגג של ה"סיטואציה הנחקרת" את שדה המחקר שעסק בדפוסי התנהגות איתור המידע (צרכים) עם שדה המחקר שעסק בדפוסי אחזור המידע (אדם-מחשב). בפרדיגמה החדשה המשימה ומידת מורכבותה מהוות את מרכז הסיטואציה. ניתן להתבונן ב"משימה מורכבת" משני היבטים (Campbell, 1988). מחד גיסא, ניתן לראות במורכבות אינטראקציה בין המשימה לאדם המבצע אותה, כלומר מורכבות המשימה היא פועל יוצא של מאפייני המבצע (למשל השכלתו, ניסיונו) ושל המשימה המוטלת עליו. מכאן, שהידע והמיומנויות של המבצע ממלאים תפקיד מכריע בקביעת מורכבותה של המשימה. מאידך גיסא, ניתן לראות את מורכבות המשימה כנובעת ממאפייניה האובייקטיביים של המשימה. כלומר, מידת מורכבותה נקבעת בלי כל קשר למי שמבצע אותה והמאפיינים הקובעים את מורכבותה הם מגוון חלופות הביצוע, מספר המטרות ומספר הקונפליקטים שביניהם, כשלזאת נוספת מידת העמימות בדבר הצעדים הנדרשים להשלמתה. מחקרים רבים התייחסו למורכבות המשימה בהתחשב בתפיסות אובייקטיביות של מאפייניה, בהנחה שניתן לסווג משימות דומות באותה דרגת מורכבות (Van de Ven & Ferry, 1980; Tiamiyu, 1992; Zeffane&Gul, 1993).

בייסטרום והנסן (Bystrom & Hansen, 2002) גיבשו מסגרת לתפיסת המשימה ומורכבותה במחקרים שעוסקים באיתור מידע ובאחזורו. במחקרם הבחינו בין משימת איתור מידע IST - Information Searching Task, שהיא משימה מופשטת, לבין משימת אחזור מידע IRT - Information Retrieval Task, שהיא משימה קונקרטית של רצף פעולות, כלומר טבעה של הסיטואציה הוגדר כנגזרת של אופן ביצוע המשימה. הבחנה נוספת עשו החוקרים בין משימה אובייקטיבית, (Work Task), למשימה סובייקטיבית, (Information Searching Task + Information Retrieval Task). משימה אובייקטיבית על פי מודל זה נתפסת על-ידי המבצע כמשימה חיצונית בעלת קיום עצמאי מובחן, לדוגמה, שיעורי בית שניתנו לכיתה כולה. משימה סובייקטיבית היא משימה פנימית (אותם שיעורי הבית) המוגדרת על ידי המבצע והיא קשורה להבנתו ולתפיסתו. המונח, "מורכבות המשימה" הוגדר במחקרה של בייסטרום (1999) באוריינטציה אובייקטיבית וניתנת למדידה בשני היבטים: מידת אפיון המשימה מראש והיקף המשימה. ההיבט הראשון כולל את הגורמים שניתן לחזות מראש כגון: משימה חוזרת, שגרת ביצוע, תדירות ביצוע המשימה, מידת הבהירות של הצעדים הנדרשים לצורך ניתוח המשימה ולצורך ביצועה, מגוון חלופות לביצוע אותה משימה, אפשרות לבצע שינויים במהלך הביצוע, ומידת החדשנות שיש בתוצאות שנובעות מביצוע המשימה. ההיבט השני, היקף המשימה, כולל

גורמים שקשורים זה בזה, לדוגמה: מספר המיומנויות והידע הקוגניטיבי הנדרש מהמבצע, מספר המטרות הניצבות בפניו, ריבוי תשומות שהושקעו בביצוע ומשך הזמן שנדרש לביצוע (Bystrom, 1999). במחקר הנוכחי נבחנו שישה סוגים של משימות אשר תוארו על ידי הנבדקים: פרזנטציה, עבודה עיונית, עבודת שדה (סקר, תצפית, ריאיון), דוח מעבדה, מבחן בית (תשובות לשאלות) וניתוח מאמר. ממצאי המחקר העלו שדווקא משימות פחות מורכבות (דוח מעבדה ומבחן בית), שמידת האפיון שלהן היתה רבה מראש, שהיו משימות שגרתיות שמוטלות בתדירות גבוהה, שהצעדים הנדרשים לצורך ניתוחן ולצורך ביצוען בהירים, שהיה להן רק מגוון קטן של חלופות לביצוע ושמידת החדשנות בממצאים שעלו מהן היה קטן היו המשימות הקשות יותר לנבדקים, משום שנדרש מאמץ רב לביצוען. הוא נבע מחוסר במיומנויות מידע, ממחסום השפה ומריבוי תשומות וזמן שהושקעו בביצוען והובילו לתחושת קיפוח. על פי פיסק ומאדי (Fiske & Maddi, 1961) משימה קשה (difficult task), היא משימה מורכבת (complex task) שביצועה דורש יכולת קוגניטיבית ודרגת מיומנות גבוהה. אולם משימה יכולה להיות קשה פשוט מפני שהיא דורשת מאמץ רב (Bystrom, 1999) אף על פי שאיננה מורכבת, כמו לדוגמה, התגברות על מחסום השפה.

שיטה

המתודולוגיה שנבחרה למחקר הנוכחי מושתתת על שיטת מחקר איכותנית קונסטרוקטיבית, המבקשת להבין את המציאות הנחקרת באמצעות בחינה מדוקדקת של מילותיהם של הנבדקים ושל פעולותיהם.

אוכלוסיית המחקר והמדגם

המחקר הנוכחי נערך במכללה בצפון הארץ ב-2006 בקרב 60 סטודנטים ערבים תלמידי שנה ראשונה שהשתתפו בפרויקט "שילוב אקדמי וחברתי של הסטודנטים הערבים במכללה". 30 מבין משתתפי אותו פרויקט (הנבדקים) נענו לפנייה להתראיין למחקר שהתקיים בין החודשים מרץ למאי באותה שנה.

כלי המחקר

במחקר נעשה שימוש בכלי מחקר אשר התבססו על שני מודלים תיאורטיים: מודל קולטאו ומודל בייסטרום. כלי המחקר הראשון היה מדריך ריאיון (ראו בנספח) אשר שימש לזיהוי קשייהם של הנבדקים ולמיפוי דרכי התנהגות המידע שלהם. המדריך התבסס על המודל ההוליסטי של קרול קולייר קולטאו Information - ISP Search Process שבו שישה שלבים פעילים בחיפוש מידע לצורך הכנת עבודה: 1. התחלה 2. בחירה 3. חקירה 4. ניסוח 5. איסוף 6. הצגה (Kulthau, 1991). השאלות נשאלו בעברית ובערבית והן נוסחו לפי שאלונים קודמים שבהם השתמשו ברברה ואלנטיין (Valentine, 1993) ואתלין ויטמיר (Whitmire, 2003). המודל ההוליסטי של קולטאו מתייחס אל המשתמש בשלושה רבדים: רובד קוגניטיבי (המחשבות החולפות במוחו של המשתמש בכל שלב בתהליך החיפוש), רובד רגשי (הרגשות שאותם חש המשתמש במהלך החיפוש) ורובד הפעולה (הפעולות שנוקט המשתמש במהלך החיפוש). בעזרתו איתרנו מנעד קשיים רגשיים שעיכבו את הנבדקים מהשלמת המשימה (בלבול, לחץ, חשש, תסכול, תחושת קיפוח, הסתבכות, פחד, חרדה, ייאוש). בעזרת המודל של קולטאו נמצא ששלב הניסוח היה השלב הקשה ביותר לנבדקים; ובשלבי ההתחלה, האיסוף והניסוח, זוהו בקרב המשתתפים רגשות פחד וקיפוח שלא היו צפויים על פי המודל.

ככלי מחקר שני שימשו חמישה מתוך 11 ההיגדים של בייסטרום (ראו מבוא). ההיגדים התבססו על המודל התיאורטי "Information Seeking and Retrieval" (Bystrom& Jarvelin, 1995).

זהו כלי מחקר אנליטי ששימש אמצעי להתחקות על קשרים בין הנבדקים לבין הגורמים המרכזיים שהוגדרו על ידי בייסטרום (Bystrom, 1999) כגורמים מרכזיים באיתור מידע ובאחזורו: א. המשימה הנראית לעין, ב. סוגי המידע המושג, ו- ג. ערוצי המידע ומקורותיו. בעזרת המודל של בייסטרום נמצא שמשימות פחות מורכבות היו קשות יותר לנבדקים.

מהלך המחקר

המחקר מתבסס על ראיונות עם 30 נבדקים. במטרה להבין את התופעות שתוארו ולפרשן קיבלו הנבדקים, באמצעות ציטוט דבריהם מעמד של ספקי מידע, כאשר קולותיהם מרכיבים פאזל ויוצרים את תמונת

המציאות. הפרשנות לתופעות התבצעה מבפנים, קרוב במידת האפשר למילותיהם של הנחקרים. הראיונות המוקלטים עם הנבדקים תומללו ובוצע ניתוח תוכן שכבה אחר שכבה. כדי לענות על השאלות איזה סוג מידע מבקש הנבדק, מאיזה מקור מידע ובאיזה שלב עשה כן בדרכו להשלמת הכנת העבודה, מוינו התמלילים לפי סוג המשימה, לפי שלבי המשימה, ולפי קשיים בדרך לביצוע המשימה. בראשית הדרך מוינו התמלילים לפי שישה סוגים של משימות:

א. פרזנטציה ב. עבודה עיונית ג. עבודת שדה ד. דוח מעבדה ה. מבחן בית ו. ניתוח מאמר. בשלב השני סומנו על גבי תמליל הריאיון השלבים השונים שחוו הנבדקים בדרכם להכנת המשימות השונות. הסימון בוצע לפי מודל ששת השלבים (ISP) של קרול קולטאו: 1. התחלה 2. בחירה 3. חקירה 4. ניסוח 5. איסוף 6. הצגה.

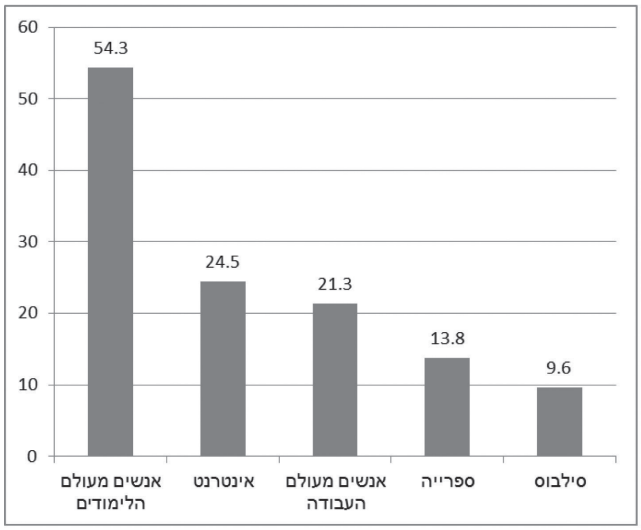
בהמשך, סומנו בתוך כל שלב של כל משימה מקורות המידע שאליהם פנו הנבדקים: סוגי המידע, ערוצי המידע ומקורותיו לסוגיהם: תיעודיים (אינטרנט, ספרייה) ואנושיים (מרצה, ספרנית, חברה, חונך, מתרגל, קרובי משפחה, שותפים למשימה).

בהמשך המחקר, כדי לזהות קשיים בדרכם של הנבדקים, סומנו על גבי תמליל הריאיון בכל שלב בכל משימה סוגי הקשיים השונים שתוארו: בלבול (בלגן, לא יודע, לא מבין), חשש (דאגה), פחד (מכישלון, מציון לא טוב), חרדה (רעד, עייפות, נדודי שינה, דופק מואץ, ייאוש), קושי (שפה, מיומנויות), לחץ (עומס, זמן, בדידות, הרגשה רעה, צורך בעזרה) וקיפוח (תחושת נחיתות).

בחלקו השני של המחקר בוצע ניתוח סטטיסטי של הממצאים שעלו בשלבים הקודמים. נספרו הפעמים שבהם נעשה שימוש במקור מידע מסוים בכל אחד מסוגי המשימות, מספר הפעמים שדיווחו על קושי מסוים בשלב משימה מסוים וכך הלאה. כדי לאתר קשיים מיוחדים שהתעוררו אצל הנבדקים, הושוו הקשיים שנמצאו בשלבים השונים בתהליך הכנת העבודה אצל הנבדקים לאלו שהיו צפויים על פי המודל של קולטאו. שלב רביעי, הניסוח (Formulation) נמצא כשלב הקשה ביותר לנבדקים בסוגים השונים של המשימות. בשלב זה צפוי היה על פי המודל שהרגשת הלחץ שנחוותה בשלב הקודם, תתחלף בתחושת ביטחון, אך שלא כצפוי, הנבדקים תיארו תחושת לחץ זמן שמלווה בתחושות של פחד ורגשות קיפוח המיוחדים להם.

בנוסף לזאת, כדי לאתר קשרים בין הגורמים המרכזיים בסיטואציה שנחקרה: הנבדק, המשימה, המידע וערוצי המידע ומקורותיו, הושוו הממצאים הסטטיסטיים שהתקבלו עם ההיגדים של בייסטרום שעוסקים בקשרים בין מידת מורכבות המשימה למידת הפנייה לעזרה אנושית. נמצא, שהנבדקים העדיפו להיעזר באנשים יותר מאשר בשאר האמצעים שהעמידה לרשותם הספרייה ובניגוד לצפוי, משימות שהיו פחות מורכבות היו קשות יותר לנבדקים והם דרשו מאמץ רב כדי להשלימן.

תרשים 1: סיכום התפלגות השימוש בערוצי המידע (באחוזים)



* האחוזים מסתכמים ביותר מ-100 אחוז משום שאפשר היה לבחור יותר מתשובה אחת (שאלה רב ברירתית)

ממצאים

ממצאי המחקר ממצביעים על כך שהנבדקים העדיפו להיעזר באנשים כבמקור מידע יותר מאשר בשאר האמצעים שהעמידה לרשותם הספרייה: 54.3 אחוז מהנבדקים נעזרו באנשים מעולם הלימודים בהכנת המשימה, ובכלל זה חבר ללימודים, שותף למשימה, מרצה, ספרן או חונך. 21 אחוז מהנבדקים נעזרו באנשים מעולם העבודה בהכנת המשימה ובכלל זה בבני משפחה ובעלי תפקידים, ראו בתרשים 1.

ההסבר במחקר הנוכחי לשימוש הרב בעזרה של אנשים הוא בעזרת ההיגד הראשון של בייסטרום -- "כאשר איתור מידע דורש מאמץ – יועדף אדם כמקור מידע". הפנייה לאנשים לעזרה בשלבים השונים של הכנת המשימה נבעה מניסיון להתגבר על הקשיים.

משיח הנבדקים עלה שבשלב הראשון, שלב ההתחלה, נבעה הפנייה מתוך תחושת פחד וחוסר אונים (חרדה). הבקשות לעזרה הופנו לחונכים, לסטודנטים משנים קודמות ולמרצים. להלן דגמאות מתוך ריאיונות עם 3 סטודנטיות:

מ.14: "עבודה ראשונה זה 50 אחוז (מהציון) ואין לי מושג איך לעשות עבודה אקדמית, פחדתי מאוד, הרגשתי חייבת עזרה אז פניתי לחונכת שלי, היא לא כל כך עזרה לי, היא אמרה 'תעשי הכול ואני אראה', ולא (כמו שציפיתי) תעשי ככה ואחר כך נעשה ככה".

מ.16: "חשבתי שיש לי משימה מאוד קשה כי אני צריכה לכתוב את זה בעברית ולהסביר... צריך להסביר אותה מול הכיתה. אז חשבתי לפנות למישהי משנה שנייה או שלישית שעשתה את זה והיא תעזור לי לעשות את העבודה".

מ.18: "בהתחלה פחדתי מאוד כי לא ידעתי איך עושים את העבודה. שאלתי הרבה שאלות את הסטודנטים משנה שעברה ומרצים, ובסוף הבנתי".

בשלב השני של ההתקדמות בהכנת העבודה, שלב הבחירה, פנו המשתתפים אל סטודנטים משנים קודמות, אל חונכים, אל מרצה, אל הספרנית כדי לאתר ספר על המדף וכדי להיעזר במחשב לצורך חיפוש בקטלוג.

בשלב השלישי, שלב החקירה, הוזכרו לראשונה גם בני משפחה הממלאים תפקיד חשוב כמקור מידע סמכותי ש"יודע יותר ממני". העזרה שאותה קיבלו מהספרנים ומהחונכים מתוארת כשירות יעץ בסיסי כדוגמת איתור ספר על המדף ואיתור רשימה ביבליוגרפית רלוונטית.

מ.30: "אני מבקש עזרה מן הספרנית, יותר קל כשיש שם בחור, תמיד אני מבקש ממנו עזרה. אני נותן לו את הכותרת, אומר מה אני רוצה ומה השאלה שלי והוא מוציא (את החומר)".

מ.5: "אמא עזרה לי (בתרגום) מאנגלית לערבית ואבא שלי עזר לי קצת בעברית, וקצת נעזרתי בבת דודה שלי שלומדת פסיכולוגיה באוניברסיטת חיפה. אני זוכרת שהיא עזרה לי רק בעבודה אחת שבה הייתי צריכה חומר או הדרכה".

בשלב הרביעי, שלב הניסוח, התמקד שיח הנבדקים בתיאור הקשיים הנובעים מחוסר במיומנויות איתור מידע ואחזורו וממחסום השפה העברית. לדוגמה:

מ.3: "למדתי 12 שנים בשפה ערבית, ופתאום אני לומד בעברית, הכול השתנה, הכול קשה וההוכחה היא שיש לי המון מועדי ב' שעשיתי בסמסטר הראשון ועדיין אין ציונים ואלוהים יעזור וישמור כי אני ממש מפחד".

בשלב החמישי, שלב האיסוף, העלה שיח המשתתפים בדרך כלל פנייה לקבלת מידע מבני משפחה שסמכותם נובעת מניסיון חייהם, ממקצועם ומהשכלתם. תוארו גם פניות לעזרה ממרצה, מספרנית ומחונכת. לדוגמה:

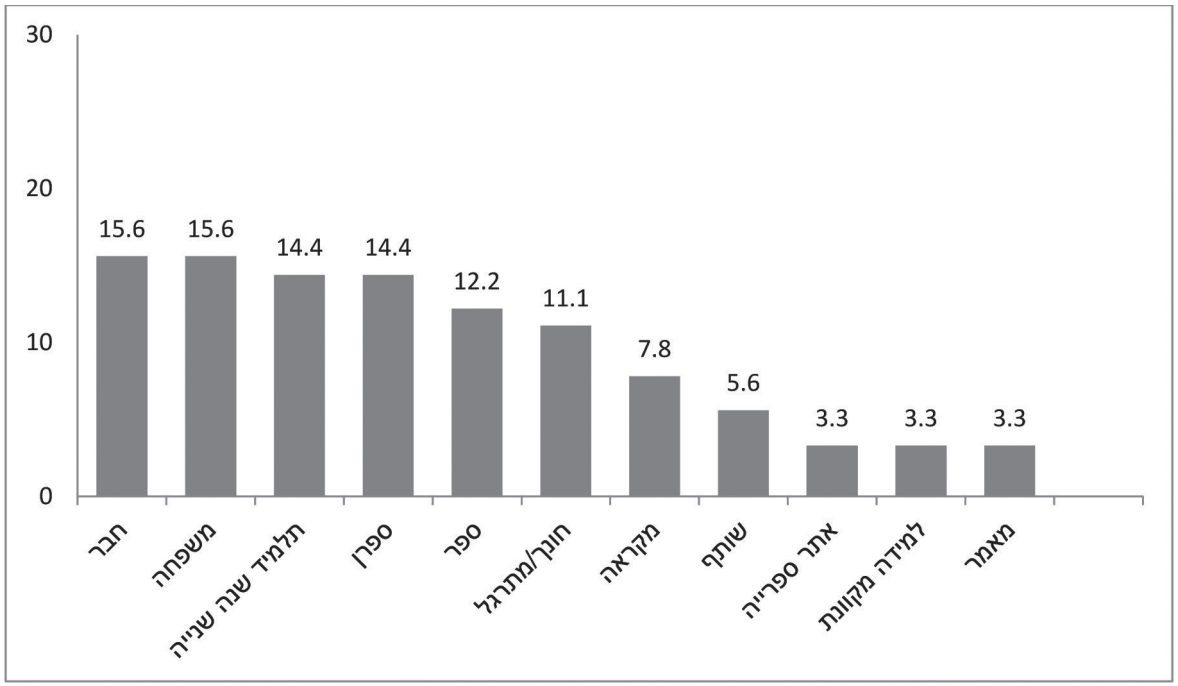
מ.1: "יש לי בת דוד שלמדה מדעי חברה באוניברסיטה בירושלים, ועבדה במעון לנשים מוכות, היא נתנה לי כמה נקודות להתרכז בהן".

מ.17: "מי שעזרה לי זאת המרצה, בכל פעם שאספתי משהו הייתי מתייעצת איתה".

מ.32: "קודם כול אני מתייעצת עם אנשים, שואלת אותם מה רלוונטי, ומה המקור שאתה ממליץ עליו בנושא העבודה שאני עושה, ואם אני לא מוצאת תשובה אז אני ניגשת לספרניות בספרייה, והן עוזרות לי. אם לא, אז אני ניגשת למאגרי המידע ואז אני מוצאת ספרים ואינפורמציה לגבי הנושא של העבודה".

הפנייה לעזרת אנשים בשלב השישי והאחרון של השלמת העבודה תוארה באכזבה כציפייה שלא התממשה לקבלת עזרה ממומחים במיומנויות הכנת העבודה, לסיוע בהתגברות על קשיי מחסום השפה ולהענקת יחס מיוחד אל מיעוט בקרב חברה הגמונית. התפלגות הפנייה לאנשים לעזרה מראה שרק 14.4 אחוז נעזרו בספרנים לצורך השלמת המשימה שלהם. שאר הפניות התפלגו באופן הבא: 15.6 אחוז מהנבדקים נעזרו במרצה, בחבר או בבן משפחה. 14.4 אחוז נעזרו בתלמידי שנה שנייה, 11.1 אחוז במתרגלים, 5.6 אחוז בשותפים להכנת העבודה כפי שמוצג בתרשים 2.

תרשים 2: התפלגות השימוש בערוצי המידע (באחוזים)



* האחוזים מסתכמים ביותר מ-100 אחוז משום שאפשר היה לבחור יותר מתשובה אחת (שאלה רב ברירתית)

כפי שעלה מסקירת הספרות, לפי מחקרים קודמים השתמשה קבוצת המיעוט בתדירות רבה יותר במשאבי הספרייה ופנתה אל צוות הספרייה יותר מאשר הקבוצה ההגמונית, ועל רקע זה הממצא שמתוך 54 אחוז פניות לעזרת אנשים מעולם העבודה רק 14 אחוז היו פניות לספרנים הוא ממצא מאכזב הדורש בדיקה.

עוד נמצא, שבסוגי משימות שונים העדיפו הנבדקים מקורות מידע אנושיים שונים: במשימת דוח המעבדה פנו במובהק לעזרת חבר ובמשימות עבודת שדה ופרזנטציה – לבני משפחה. מספר הפניות הרב ביותר אל הספרנים היה במשימת ניתוח מאמר (ראו טבלה 1). הנבדקים פנו לספרנים כדי שיעזרו להם באיתור מאמר מתאים (כמו בריאיון 30 כאן). ממצא זה מסביר את המספר הנמוך יחסית של הפניות אל הספרנים מתוך סך כל הפניות לעזרה אנושית.

מטבלה 1 עולים הבדלי ההתפלגויות מובהקים סטטיסטית ($p<.05$) במשימות פרזנטציה, בעבודת שדה ובמשימת דוח מעבדה בשימוש באנשים כמקור מידע עיקרי. בדוח מעבדה נספרו 74 פניות למקור מידע אנושי, בעבודת שדה 56, בניתוח מאמר 50, בעבודה עיונית 41, בפרזנטציה 40 ובמבחן בית 27.

במחקר הנוכחי לא נמצא קשר בין מידת מורכבות המשימה למידת השימוש במקור מידע אנושי. אולם המשימות שבהן תיארו הנבדקים קשיים רבים יותר היו דווקא המשימות הפחות מורכבות. בטבלה 2 מתוארים קשרים בין סוג המשימה למנעד הקשיים שתיארו הנבדקים.

טבלה 2 מסכמת מנעד קשיים שהעלו הנבדקים בתיאור דרכם להכנת העבודות השונות כפי שאותרו בשלבים השונים בעזרת מודל קולטאו (Kuhlthau, 1991). הסיכום מעלה הבדלי התפלגויות מובהקים סטטיסטית ($p<0.5$) במשימת דוח מעבדה שבה נמצאו הקשיים "קשה" (מחסום שפה, מיומנויות אקדמיות) והקושי "לחץ" (עומס, זמן, בדידות, הרגשה רעה, צורך בעזרה), ובמשימת "מבחן בית" (תשובות לשאלות) - הקושי "קשה" (מחסום שפה, מיומנויות אקדמיות). וזאת אף על פי שמשימות אלו היו צפויות מראש במידה רבה וביצוען הסתמך במידה רבה מאוד על מחברות הכיתה ועל סיכומי שיעורים.

דיון ומסקנות

ממצאי המחקר הנוכחי העלו שהנבדקים העדיפו להיעזר באנשים כבמקור מידע בדרך להשלמת המשימות האקדמיות שניצבו בפניהם יותר מאשר

טבלה 1: קשרים בין סוג משימה אל מול מקורות מידע וערוצי המידע

(שכיחות הפעמים שבהן נעשה שימוש במקור מידע בכל אחד מסוגי המשימות, באחוזים)

מקור המידע		סוג המשימה					
		פרזנטציה	מבחן בית	עבודת שדה	ניתוח מאמר	עבודה עיונית	דוח מעבדה
מרצה	לא	93	91	93	95	97	83
	כן	7	9	7	5	3	17
שותף למשימה	לא	100	100	97	98	97	94
	כן			3	2	3	6
תלמיד שנה שנייה	לא	100	94	93	93	93	89
	כן		6	7	7	7	11
חבר	לא	100	100	87	95	93	78
	כן			13	5	7	22
חונך/מתרגל	לא	90	94	97	98	95	100
	כן	10	6	3	2	5	
משפחה	לא	83	100	83	95	98	94
	כן	17		17	5	2	6
ספרן	לא	97	97	97	88	93	94
	כן	3	3	3	12	7	6
אתר ספרייה	לא	100	100	100	100	95	100
	כן					5	
אתר למידה מקוונת	לא	97	100	100	98	100	94
	כן	3			2		6
מקראה	לא	97	97	100	95	98	89
	כן	3	3		5	2	11
מאמר	לא	100	100	97	98	98	100
	כן			3	2	2	
ספר	לא	97	91	93	98	95	94
	כן	3	9	7	2	5	6

טבלה 2: קשרים בין סוג משימה אל מול הקשיים (שכיחות הקשיים שעלו בכל אחד מסוגי המשימות, באחוזים)

		סוג המשימה					
		דוח מעבדה	עבודה עיונית	ניתוח מאמר	תצפית	מבחן בית	פרזנטציה
בלגן	לא	89	86	93	97	85	100
	כן	11	14	7	3	15	
פחד	לא	94	92	93	90	97	97
	כן	6	8	7	10	3	3
חשש	לא	89	97	100	97	94	100
	כן	11	3		3	6	
קשה	לא	67	90	83	87	70	90
	כן	33	10	17	13	30	10
לחץ	לא	75	97	90	100	84	93
	כן	25	3	10		16	7
חרדה	לא	89	97	98	100	100	97
	כן	11	3	2			3
קיפוח	לא	89	97	95	93	100	97
	כן	11	3	5	7		3

באמצעים אחרים שהעמידה לרשותם הספרייה. היות שתיאור הפנייה של הנבדקים לאנשים כמקור מידע לוו בתיאורי תחושות של חרדת מידע ואף קיפוח ניתן להסביר את השימוש הרב במקור מידע אנושי בקרב הנבדקים כקריאה לעזרה ולהושטת יד בניסיון להשתלבות חברתית אקדמית. 54.3 אחוז מהנבדקים נעזרו באנשים מהעולם האקדמי בהכנת המשימה, בכלל זה חבר ללימודים, שותף למשימה, מרצה, ספרנית וחונך. 21 אחוז מהנבדקים נעזרו בהכנת המשימה באנשים מעולם העבודה הרלוונטי לה ובכלל זה בבני משפחה ובבעלי תפקידים.

למעשה, רוב המקורות האנושיים כלל לא הגיעו מהספרייה. ממצא זה מאכזב במיוחד על רקע מחקרים קודמים שהצביעו בבירור על כך שבני מיעוטים פנו לעזרת הספרייה יותר מאשר בני הקבוצה ההגמונית. מן הראוי להתייחס לממצא זה בעת תכנון שירותי הספרייה. הספרייה נתפסת כערוץ מידע תיעודי המופקד על נגישות משאבי מידע וזמינותם לצורכי ההוראה והלמידה במכללה. הספרנים, על פי אותה גישה ממסדית, נתפסים כמתווכים בין משאבי המידע למשתמשי הספרייה. לכן, במסגרת פעילות ההדרכה של הספרייה מלמדים הספרנים איך להשתמש ביעילות במאגרי המידע ומהם דפוסי התנהגות המידע היעילים והמקובלים בחברה ההגמונית שיסייעו להם באיתור מידע אקדמי ובאחזורו.

אולם על פי ממצאי המחקר הנוכחי, כדי לעזור לסטודנטים הערבים מקבוצת המיעוט להצליח בלימודים צריך להעניק משקל רב לעזרה של הספרנים עצמם כמקורות מידע אנושי שמבינים את המשימות האקדמיות ומסייעים למשתמשי הספרייה בדרכם להשלמת המשימה בהתאם לקשיים המיוחדים להם. כך גם מומלץ לספרנים להבין את חלקם ברשת התמיכה האנושית שנמצאה במחקר הנוכחי הכוללת חבר ללימודים, שותף למשימה, מרצה, חונך, בני משפחה ובעלי תפקידים בעולם העבודה ואת התפקיד שהם ממלאים בו.

מטרת הפנייה של הנבדקים לעזרת מקור מידע אנושי הייתה לקבל מידע מעשי ולא רק עצה, ודוגמה טובה לכך היא העובדה שהסטודנטים חיפשו למשל, "ספרנית שיודעת סוציולוגיה"; או ביקשו להיעזר באנשים ש"יודעים ערבית"; "שיעזרו לכתוב עבודה שנקבל עליה ציונים גבוהים"; הציפייה שעלתה מדברי המרואיינים הייתה לקבל עזרה ברמה של חונכות ולא רק עזרה ביבליוגרפית. והוכחה לכך ניתן למצוא

בתחושת שביעות הרצון העולה מדבריה של אחת המרואיינות, שזכתה לליווי צמוד של החונכת שלה בתהליך כתיבת העבודה: "החונכת שלי עזרה לי מאוד, ישבנו ביחד, חיפשנו ספרים ביחד, קראנו וסיכמנו הכול, כמעט הכול ביחד".

מספר הפניות הרב ביותר אל ספרנים כמקור מידע אנושי, נעשו במשימת ניתוח מאמר שהיתה משימה מורכבת מכיוון שדרשה מהנבדקים לאתר מאמר מכתב עת ולהתייחס אליו בצורה ביקורתית תוך הבעת עמדה אישית. אלא שהספרנים עזרו בעיקר לאתר את המאמר וסייעו לפונים אליהם במסגרת התפקיד המסורתי של חיפוש בקטלוג ואיתור חומר רלוונטי, כשבכך החמיצו הזדמנות להיות שותפים מלאים לתהליך ההשתלבות החברתית אקדמית של הנבדקים במכללה.

קוואסי סרקודי-מנסה (Sarkodi-Mensah, 1992) הצביע במחקריו על גישה פטרונית כלפי בני המיעוטים שמשתמשים בשירותי הספרייה, תיאר אותה כמלכודת שספרנים עלולים ליפול בה, והציע שכדי להימנע מגישה זו הספרנים ירחיבו את ידיעותיהם, ילמדו שפות, יכירו תרבויות רלוונטיות, יקשיבו לפניות הסטודנטים לעזרה ללא "המוזיקה" הנלווית אליהן, לבוש שונה או שפה עלגת. הספרנים יגלו רגישות לשוני התרבותי העולה במהלך השיחה, ישמרו על תקינות פוליטית, על מקצועיות במהלך מפגשי היעץ ויוכיחו, שהם ערוכים לאתגר שמציבה השונות בסביבה רב תרבותית. ממצאי המחקר הנוכחי מחזקים את קריאתו של סרקודי-מנסה ומוסיפים אליה את הפנייה אל הספרנים לשמש יועצים-מדריכים-חונכים, להציב את המשימה האקדמית במרכז שיחת הייעוץ תוך הבנת הקשיים המיוחדים שאיתם מתמודדים הנבדקים בדרך לביצוע המשימה ולסייע לסטודנטים בני מיעוטים לבצע את המוטל עליהם.

מכיוון שהנבדקים השתמשו רבות במחקר הזה באנשים כמקור מידע, חשוב להקפיד על הנראות של הספרנים, על זמינותם ועל נגישותם ויש לעשות זאת במגוון אמצעים: החל מאופן הצבת דלפקי השירות בחלל הספרייה, עבור דרך מתן מענה טלפוני לפונים, דרך מתן שירות ברחבי המכללה ולא רק בין כתלי הספרייה, וכלה בשימוש בטכנולוגיה אינטראקטיבית לצורך ניהול בלוג, פורום וצ'אט בענייני הספרייה.

ממצא נוסף הדורש תשומת לב מיוחדת הוא העובדה שדווקא המשימה הקלה על פי נורמות הקבוצה ההגמונית אינה המשימה הקלה לבני המיעוטים. במשימת דוח מעבדה לדוגמה, נמצאו הקשיים "קשה" (מחסום שפה, מיומנויות אקדמיות) והקושי "לחץ" (עומס, זמן, בדידות, הרגשה רעה, צורך בעזרה), ובמשימת מבחן בית (תשובות לשאלות) הופיע הקושי "קשה" (מחסום שפה, מיומנויות אקדמיות) וזאת אף על פי שחלק גדול במשימות אלו היה צפוי מראש וביצוען הסתמך במידה רבה מאוד על סיכומי השיעורים.

כך קרה, שגם משימה שדרך הכנתה ניתנה על ידי המרצה כמטלה לעבודה בצמדים, תוארה על ידי קבוצת המיעוט כקשה יותר ממשימה שהוטלה לביצועו של סטודנט יחיד. כדי ליצור צמד, בדרך כלל הצטרפו שני בני מיעוטים זה לזה ובכך העצימו את מידת הקשיים שניצבו בפניהם. גם הצורך להביע עמדה אישית וביקורתית במהלך ניתוח מאמר תואר כדרישה חדשה ומנוגדת לשיטת החינוך הקודמת שחוו וגרם למאמץ נוסף ולקושי מיוחד. קושי נוסף שתואר בדרך להכנת עבודה היה השימוש במקורות מידע תיעודיים בשפה הערבית והוא נבע מהזמן שנדרש כדי לתרגמם לעברית ומהמאמץ שהושקע בכך.

במחקרי המשך חשוב לפתח את מודל בייסטרום בניסיון לנבא קשיים המגולמים במטלות אקדמיות על פי גורמי המורכבות של המשימה בשני היבטיה. ההיבט הראשון הוא המידה שבה מאופיינת המשימה מראש: הגורמים שניתן לחזות מראש (כגון, שגרת ביצוע, תדירות ביצוע המשימה, בהירות הצעדים הנדרשים לצורך ניתוח ולצורך ביצוע, מגון חלופות לביצוע אותה משימה, אפשרות לשינויים במהלך הביצוע ומידת חדשנותן של התוצאות הנובעות ביצוע המשימה). ההיבט השני הוא היקף המשימה: מספר המיומנויות והידע הקוגניטיבי הנדרשים מהמבצע, מספר המטרות הניצבות בפניו, ריבוי תשומות שהושקעו בביצוע ומשך זמן פעילות הביצוע (Bystrom, 1999).

לסיכום הדיון, התשובה לשאלה האם הספרייה וספרניה נמצאו ערוכים לעזור לנבדקים על פי דרכם אינה מספקת: על רקע השינויים המפליגים המתחוללים כיום בהתנהגות המידע של כלל משתמשי הספרייה נראה, שהתגדרות בתפקיד המסורתי של איתור חומר ביבליוגרפי רלוונטי לעבודה אקדמית תגרום לייתורם של הספרנים ולא רק בקרב בני המיעוטים.

דרק לאו (Law, 2011) הצביע במאמר הסקירה שלו As for the future, your task is not to foresee it, but to enable it על כך שעבור בני הדור הדיגיטלי הנולדים

כיום, קריאה של טקסטים וכתיבתם הן מיומנויות מידע שנדרשו אמנם בדורות הקודמים, אבל בעתיד יהיו רק אופציונאליות גם לגבי האדם המשכיל, מכיוון שהאינטרנט שינה מהותית את התנהגות המידע של האנושות. "על רקע ריבוי סוגי אוריינות בלתי מילולית בקרב משתמשי הרשת ועל רקע הגיוון הרב בתחום, הספרנים ואוספי הספריות עלולים להפוך למיותרים, אלא אם יפתחו פילוסופיה רלוונטית להמשך היותם חיוניים" (Law, 2011).

ממצאי המחקר הנוכחי מכוונים להמציא מחדש בראש ובראשונה את תפקיד הספרנים ולעשות זאת על פי משימות המידע של משתמשי הספריות ובכללם הנבדקים שנעזרו במידה רבה באנשים כדי להשלים את המשימות האקדמיות שלהם. כך גם מומלץ שהתפיסה שלפיה הספרייה היא בראש ובראשונה ערוץ מידע תיעודי (אוסף) תשתנה לתפיסה שלפיה הספרייה היא צומת למפגש אנושי של מומחים לצורכי לימוד ומחקר ובכללם הספרנים הקשורים למשימות האקדמיות השונות.

ביבליוגרפיה

אלחאג', מ', אבו-סעד, א', אלקרינאוי, ע', זעאתרה, ר', טייכר, מ', מנאע, ע', ואחרים (2001). *דוח ועדת המשנה של ות"ת לקידום ההשכלה הגבוהה בקרב האוכלוסייה הערבית*. ירושלים: המועצה להשכלה גבוהה.

ACRL research Planning and Review Committee (2012). 2012 top ten trends in academic libraries : A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. *College & Research Libraries News,* 73,6, 311-320. Retrieved from http://crln.acrl.org/content/73/6/311.full.pdf+html

Bystrom, K. (1999). *Task complexity, information types and information sources: Examination of relationships.* Unpublished doctoral dissertation, University of Tampre, Finland. Retrieved from http://www.adm.hb.se/~KBM/kby-diss.pdf

Bystrom, K. & Hansen, P. (2002). Work tasks as units for analysis in information seeking and retrieval studies. In H. Bruce, R. Fidel, P. Vakkari (Eds.), *Emerging frameworks and methods* (pp. 239-251). Greenwood Village: Libraries Unlimited.

Bystrom, K., & Jarvelin, K. (1995). Task complexity affects information seeking and use. *Information Processing and Management,* 31(2), 191-213.

Campbell, D.J. (1988). Task complexity: A review and analysis. *Academy of Management Review,* 13,1, 40-52.

Fiske, D. W. & Maddi, S. R. (1961). *Functions of varied-experience.* Homewood, IL: Dorsey Press.

Griffiths, J. R., & Brophy, P. (2005). Student searching behaviour and the Web: Use of academic resources and Google. *Library Trends*, 53,4, 539-54.

Järvelin, K. & Wilson, T.D. (2003). On conceptual models for information seeking and retrieval research .*Information Research,* 9,1. Retrieved from http://InformationR.net/ir/9-1/paper163.html

Kuhlthau, C. C. (1991). Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42,5, 361-372.

Law, D. (2011). As for the future, your task is not to foresee it, but to enable it. *IFLA Journal,* 37,4, 269-275.

Liao, Y., Finn, M., & Jun, L. (2007). Information-seeking behavior of international graduate students vs. American graduate students: A user study at Virginia Tech. *College & Research Libraries*, 68,1, 5-25.

Mizrachi, D., & Shoham, S. (2004). English-use anxiety in Israeli college libraries. *Academic Exchange Quarterly*, 8,4,186-189.

Sarkodie-Mensah, K. (1992). Dealing with international students in multicultural era. *The Journal of Academic Librarianship*, 18,2, 214-216.

Tiamiyu, M.A. (1992). The relationships between source use and work complexity, decision-maker discretion and activity duration in Nigerian government ministries. *International Journal of Information Management,* 12, 130-141.

Valentine, B. (1993). Undergraduate research behavior: Using focus groups to generate theory. *The Journal of Academic Librarianship*, 19, 5, 300-304.

Van de Ven, A. & Ferry, D. (1980). *Measuring and assessing organizations. New York,* NY: Wiley

Whitmire, E. (1999). Racial differences in the academic library experiences of undergraduates. *The Journal of Academic Librarianship,* 25,1, 33-37.

Whitmire, E. (2003). Epistemological beliefs and the information - seeking behavior of Undergraduates. *Library & Information Science Research*, 25, 2, 127–142.

Zeffane, R.M. & Gul, F. A. (1993). The effects of task characteristics and sub-unit structure on dimensions of information processing. *Information Processing and Management,* 29,6, .703-719

נספח: תוכנית הריאיון - השאלות שנשאלו הנבדקים בריאיון

א.שלב בחירת הנושא:

1. חשוב על העבודה האחרונה שכתבת אשר דרשה התייעצות מחוץ לכיתה. לאיזה קורס נכתבה העבודה?
2. כיצד הרגשת כשהתבקשת לכתוב את העבודה?
3. אלו גורמים השפיעו על הנושא שבחרת לעבודה?

ב.שלב חיפוש חומר:

1. הבה נשרטט על ציר זמן דמיוני את תהליך כתיבת העבודה, כך שנוכל לשוחח על פעילות הכתיבה כרצף. אני מתעניינת בצעדים שעשית, אשר לא צלחו ובצעדים שהצליחו. איך התחלת?
2. איך הרגשת בשלב התחלת החיפוש?
3. האם תוכל להצביע על נקודות מפתח בתהליך הכתיבה שלך, שבהן היתה תפנית בלתי צפויה בעבודה שכתבת?
4. בהתייחס לרשימה של המקורות הביבליוגרפיים שמופיעה בסוף העבודה שלך, איך מצאת את המידע שהיית זקוק לו?
5. האם השתמשת במאגרי מידע? באלו? האם הם עזרו לך?
6. איך החלטת איזה מקור מידע טוב עבור העבודה שלך, מה היו הקריטריונים לבחירתך?
7. כאשר הגעת למקורות שלא הסכמת איתם או לשני מקורות שמה שנאמר בהם סתר את מה שנאמר במקור השני, מה עשית? איך התמודדת?
8. אלו גורמים (כמו אנשים, מקורות מידע, ספרייה) מילאו תפקיד חשוב בהתפתחות כתיבת העבודה שלך?
9. האם היו גורמים בחיים האישיים שלך שהשפיעו על החיפוש שלך? האם היתה סיטואציה שאינה קשורה למשימה שקיבלת, שעזרה לך או שעיכבה אותך?

ג. שלב איסוף מידע:

1. אלו אסטרטגיות נקטת? באלו מקורות מידע השתמשת?
2. איך הרגשת בנקודות השונות של איסוף המידע?
3. אלו סיטואציות השפיעו על הרגשתך? האם היו גורמים אישיים שעזרו לך באיסוף המידע או שעיכבו אותך בתהליך?

ד. שלב כתיבת העבודה:

1. איך ארגנת את החומר כדי לכתוב את העבודה? כמה זמן לקח לך לארגן אותו?2. מה היא תחושתך לגבי תהליך הכתיבה? האם אפשר להצביע על גורמים אישיים או על גורמים הקשורים לסיטואציה?

ה.שלב סיום הפרויקט:

1. איך הרגשת כאשר מסרת את העבודה?
2. האם היית עושה את העבודה אחרת בפעם הבאה? האם למדת מהתהליך דבר מה בעל ערך לשיפור האסטרטגיה שלך בפעם הבאה?

לסיום:

1. האם יש משהו נוסף שתרצה להוסיף?

חקר מקרה של מרכז למידע ולייעוץ לתושב בספריית "כותר ראשון" בראשון לציון

נירה שלום, שפרה ברוכסון-ארביב, יהודית בר אילן, שיזף רפאלי, גלעד רביד

מטרת המחקר הייתה להבין כיצד פועל מרכז המידע ולתאר את אופן פעולתו, לבחון איך הוא משווק את עצמו לציבור, מהם המאפיינים של הפונים למרכז, מה תחומי המידע שבהם הם מתעניינים ובאיזו מידה מצליח המרכז לענות על צרכיהם. מכיוון שמרכז המידע הוא חלק מהספרייה הציבורית נבחנו גם יחסי הגומלין ושיתוף הפעולה בין מרכז המידע לספרייה.
מתודולוגיה: במהלך שלושה חודשים ב-2010 נערכו 84 ריאיונות עומק עם תושבים שהגיעו למרכז לקבלת מידע. בנוסף לזאת, נערכו תצפיות על המפגשים עם הפונים במרכז כמו גם שיחות עם המתנדבים הנותנים שירותי ייעוץ ועם מנהלת המרכז. לבסוף, ניתחנו את החומרים הכתובים שאותם מפרסם המרכז.
ממצאים: הפונים למרכז הם גברים ונשים, נשואים, רובם ילידי הארץ דוברי עברית, או עולים ותיקים הנמצאים בארץ יותר משני עשורים, בטווח גילאים שבין 40 ל-50. הפונים הם בעלי השכלה תיכונית לפחות. הנושאים העיקריים שבהם פנו האנשים לקבל ייעוץ היו יחסי עובד-מעביד, ייעוץ משפטי, מילוי טפסים, פתיחת עסק וצרכנות.
ניתוח החומר הכתוב מלמד כי המרכז הציב לעצמו שתי מטרות. הראשונה, לתת לפונים שירותי מידע עדכני ומותאם. המטרה השנייה הייתה למצב את הספרייה כארגון דינמי וחדשני. הממצאים מלמדים שיש רק שיתוף פעולה מצומצם בין המרכז לבין הספרייה והיותו של המרכז חלק מהספרייה אינו תורם להגברת המוניטין שלה בקרב הציבור.
המסקנות העולות מממצאי המחקר מלמדות על צורך להדק את הקשרים בין המרכז לבין הספרייה הציבורית וכך למנף את הספרייה ואת פעולות המרכז. בנוסף לזאת, חשוב להגיע גם לאוכלוסיות מוחלשות שבוודאי נזקקות למידע כדי להתנהל ביומיום. מומלץ שהמידע הניתן לציבור יכלול גם הסבר בנוגע לשאלה כיצד המערכות מתנהלות ומהם החוקים והנהלים העומדים ביסוד פעולותיהם. מידע כזה יתרום להעצמה של הציבור בבואו להתמודד עם בעיות דומות בעתיד. מחקר זה מספק הזדמנות חשובה למוסדות המספקים שירותים לציבור ללמוד ולקבל משוב מתוך הידע שנצבר במרכז, כדי לשפר את התנהלותם ועל מנת להיות יותר רגישים לצורכי הציבור. כמו כן, הממצאים מלמדים כי ניתן לבנות בתוך ספרייה ציבורית מרכז מידע לציבור ובכך למצב אותה במקום חשוב בקהילה, אולם יש להקדיש חשיבה נוספת לבניית יחסי גומלין בין השירותים שנותן מרכז המידע לבין הספרייה ולאינטגרציה ביניהם.

מבוא

במאמר מוצג מחקר שנערך במרכז למידע ולייעוץ לתושבים, הפועל בספרייה ציבורית בעיר ראשון לציון. מרכז למידע ולייעוץ לתושב (להלן "המרכז") פועל בשיתוף פעולה עם שירות שי"ל הארצי (שירותי ייעוץ לאזרח), שמספק מידע לכל תושבי ישראל כחלק מהשירותים שבאחריות הממשלה. המרכז בראשון לציון מאמץ את מודל הפעולה של שי"ל, אך שונה

ד"ר נירה שלום, המחלקה ללימודי מידע, אונ' בר אילן, dr.nira.shalom@gmail.com
פרופ' שפרה ברוכסון-ארביב, המחלקה ללימודי מידע אונ' בר אילן, shifra.baruchson@biu.ac.il
פרופ' יהודית בר אילן, המחלקה ללימודי מידע אונ' בר אילן, Judit.Bar-Ilan@biu.ac.il
פרופ' שיזף רפאלי, בית-הספר לניהול, אונ' חיפה, sheizaf@rafaeli.net
ד"ר גלעד רביד, המחלקה להנדסת תעשייה וניהול, אונ' בן-גוריון, gilad@ravid.org

ממנו, בכך שהוא מהווה חלק מהשירותים העירוניים הניתנים על ידי הספריות לתושבי העיר. המרכז הוא חלק מרשת הספריות הציבוריות של ראשון לציון, "כותר ראשון", והוא ממוקם בקומת הכניסה של ספריית "כותר ראשון - תרמ"ב". בכל פרסומי המרכז מודגשת כפיפותו לספרייה.

למידע שמספקות הרשויות עירוניות וממשלתיות לציבור יש ערך רב בעידן המודרני, שחיי היומיום בו מורכבים והאזרחים זקוקים למידע כדי לתפקד בשגרת חייהם. על רקע זה יש חשיבות לחקירת שירותי מידע, שמספקים מרכזי מידע במטרה להקל על הנגישות של מידע רלוונטי ועדכני, שיש בו לסייע בחיי הציבור ועל זמינותו. כמו כן, יש לבחון האם שירותי המידע אכן מספקים מידע מתאים העונה על צורכי האזרחים (Jones, 1978; Baruchson-Arbib, 1996; Wilson, 1981).

לחקירת מרכז למידע הפועל כחלק מהספרייה הציבורית יש חשיבות נוספת, משום ששינויים סביבתיים וטכנולוגיות מידע חדשות שינו את הסביבה שבה פועלות הספריות הציבוריות וחייבו אותן להסתגל לשינויים, כדי לשמור על מעמדתן ולשרוד (חץ, ברוכסון, שלום וברונשטיין, 2010). מקובל היום לחשוב, כי מרכז המספק מידע לציבור הפועל בתוך ספרייה, יכול לסייע לה לשמור על מעמדה (Baruchson-Arbib,1996; שמש, ברוכסון-ארביב ושהם, 2002/2003).

מטרת המאמר היא לחקור מרכז כזה שפועל כחלק מרשת ספריות הציבוריות בראשון לציון. בעבודה זו נבחן באיזה אופן פועל המרכז, כיצד הוא משווק את עצמו לציבור, מהם המאפיינים של הפונים למרכז, מהם צורכי המידע שלהם, ובאיזו מידה מצליח המרכז לספק את צרכיהם.

מכיוון שאנו עוסקים בתופעה חדשה ומורכבת, בחרנו להשתמש בחקר מקרה אחד של מרכז למידע הפועל בספרייה ציבורית. השימוש בגישה איכותנית כדי לחקור את פעולת המרכז מאפשרת לנו לתאר את פעולת המרכז, להבין לעומק את התמות המרכזיות שבהן הוא עוסק וגם את ההשלכות של היותו חלק מספרייה ציבורית גדולה. שיטת מחקר זו יכולה גם לסייע לנו להבין טוב יותר את צורכי הפונים ואת הדרך שבה ניתן לסייע להם (שקדי, 2003). כדי להשיג את המטרה נערכו 84 ריאיונות עומק עם תושבים שקיבלו שירותי ייעוץ ומידע במרכז. התהליך נמשך במשך שלושה חודשים במהלך שנת 2010. כמו כן, נערכו תצפיות על הפעילות במרכז, שיחות עם מתנדבי המרכז וניתוח מסמכים, שבהם משתמש המרכז להפיץ מידע על פעילותו.

סקירת ספרות

הארגון הציבורי הראשון שהוגדר כשירות מידע והפניה (Information & Referral) בארצות הברית נקרא Community Advisory Center. הוא הוקם אחרי מלחמת העולם השנייה על ידי משרד העבודה האמריקאי ותפקידו היה לסייע לחיילים להתוודע לזכויותיהם ולהבין את הדרכים למימושן . בדומה לארגון הרווחה CAB - Citizens Advice Bureau (Baker & Ruey, 1988). ב-1968 נערך מחקר באוניברסיטת מרילנד בנושא מידע והפניה וב-1970 פורסמו התוצאות, שבעקבותיהן נפתח מרכז מידע ציבורי במסגרת הספרייה. הפרויקט נכשל ונסגר ארבע שנים מאוחר יותר. מספר סיבות הביאו לכישלון זה: חלק מהשירותים לא היו ממוקמים באופן קבוע בספרייה, הצוות לא התאים לתת שירות מידע והפניה, והפונים היו חייבים לפקוד פיזית את הספרייה על מנת לקבל את השירות (Poe, 2006).

בשנים 1972-1975 הקצה משרד החינוך האמריקאי תקציב גדול לפרויקט שירותי מידע והפניה, שנקרא "פרויקט מרכזי מידע קהילתיים". כתוצאה מכך, גדל בקצב קבוע מספר הספריות שסיפקו מידע והפניה וב-1977 כבר היו 296 ספריות, שדיווחו על שימוש של הפונים בשירותי מידע והפניה. במשך הזמן התגלעו קשיים שאיתם היו הספריות צריכות להתמודד, כמו הגדרת אלו שירותי מידע והפניה על הספרייה לספק, ואיך לגרום לקהילה להשתמש בשירותי המידע שניתנים במקום. הספריות הציגו תמונה שממנה עולה ששירותי הספרייה הקונוונציונאליים הוגבלו בגלל פעילות הספרייה בשירותי מידע והפניה. בנוסף לזאת, חלק מהספריות דחו שירותים אלו, בשל קושי להכשיר כוח אדם מתאים למטרה זו. כמו כן, במתן המידע בפועל, התגלו הבדלים משמעותיים בין תפקיד הספרן לבין תפקיד המידען. בעיה נוספת שהתעוררה היא תדמיתו של מרכז מידע כמרכז לעניים ולמהגרים (Childers, 1983).

בישראל פועלים מספר מרכזי מידע בתוך ספריות ציבוריות. בשנת 2008 יזמה המחלקה לספריות במשרד התרבות והספורט כתיבת מדריך להקמת

מרכז למידע בתוך ספרייה ציבורית במסגרת התוויית תוכנית אסטרטגית לספריות הציבוריות (שם-טוב, 2009). המדריך אמור לסייע למנהלי ספריות לממש את אחד היעדים בתוכנית האסטרטגית, שנבנתה לספריות הציבוריות והיא, "מיצוב הספרייה כמרכז מידע מקומי, הנותן שירותי מידע לכלל האוכלוסייה ביישוב".
במדריך הוגדרו שלושה תחומים של מידע שיספק המרכז "כמידע קהילתי": מידע על הקהילה, מידע שהקהילה מייצרת ומידע שהקהילה מעוניינת בו. הכוונה היא לתת שירותי מידע שימושי לחיי יומיום ו/או ליצירת מידע מקומי בשיתוף עם הקהילה. במדריך צוין ש"שירותי מידע אלה נבדלים משירותי המידע המסורתיים של לימוד ועיון הניתנים על ידי הספרייה". המדריך, שנמצא בשלבי כתיבה אחרונים, מפרט את שלבי התכנון של מרכז מידע קהילתי, את הבנייתו ואת הדרכים שבאמצעותן ניתן להעריכו. כחלק מתהליך הכתיבה של המדריך, התבקשו מספר מרכזי מידע לסכם את התובנות שלמדו ממרכזי המידע שלהם.

אחד ממרכזי מידע כאלה נמצא בהרצליה. מרכז מידע זה הוא אחד מהמרכזים הוותיקים בארץ. הוא הוקם בשנת 2007 ופועל זמן רב בספרייה הציבורית בעיר. הוא תוכנן בהשראת מרכזי מידע קהילתיים, שפועלים בספריות ציבוריות ברחבי העולם, תוך התאמה לנתונים הייחודיים של העיר הרצליה. בחירת התחומים שבהם נותן המרכז מידע לציבור, התבססה על מיפוי מאפייני הקהילה באמצעות סקר צרכים של האוכלוסייה בעיר, וכן על ידי איתור נושאים, שלא זכו ל מענה ראוי אף על פי שהם מהווים חלק מצורכי המידע של הקהילה. המרכז, שהוקם ב-2007, הוגדר כ"מרכז מידע קהילתי", שייעודו מתן מידע לכלל הקהילה בכל התחומים של חיי היומיום. הנושאים שבהם הוחלט להתמקד בשלב הראשון היו עמותות וארגונים התנדבותיים, מידע ממשלתי, מידע עירוני, מידע בנושא תרבות ופנאי ובנושא לימודים שלא לקראת תואר אקדמי. במועד מאוחר יותר, לאחר שאותר בעיר צורך במתן מידע מסודר בנוגע לאוכלוסיית הגיל השלישי, נבחר מרכז המידע כגורם שייתן מענה גם לצורך זה.
הקמת מרכז למידע בתוך הספרייה הציבורית בהרצליה התאפשרה, משום שבעיר לא היה שירות מודיעין או גוף שעוסק במתן מידע לציבור. בד בבד, הספרייה העירונית עמדה בפני החלפת תוכנת ניהול והוחלט לבנות מאגר מידע, שיתפקד כחלק מקטלוג הספרייה. מחלקת היעץ בספרייה, שהיתה בקשר הדוק עם באי הספרייה, נבחרה להפעיל את השירות.

בנוסף למרכזי המידע הפועלים בספריות, פועלת בישראל יחידה ממשלתית-שי"ל (שירות ייעוץ לאזרח), שנותן שירותי מידע שונים לאזרחים. ראשיתו של הארגון ב-1956, כאשר הוקם לראשונה בחיפה כארגון מתנדבות בלבד, שפעל על פי דגם של ארגון בריטי דומה. ב-1975 הפך הארגון לחלק ממשרד הסעד דאז, ומאז הוא שייך למשרד זה בגלגוליו השונים. כיום פועל השירות בשיתוף פעולה עם הרשויות העירוניות, תחת חסותו של משרד הרווחה והשירותים החברתיים. מטרות הארגון הן מתן שירות מידע לאזרחים וייעוץ בבעיות הקשורות בזכויותיהם ובחובותיהם, סיוע בהכרת השירותים העומדים לרשותם ברמה המקומית והארצית ומתן סיוע על פי צרכיהם של האזרחים בצורה יעילה. מטרת השירות היא להנגיש את משרדי הממשלה לאזרחים מן השורה, בכפוף לאחת ממטרות-העל של התוכנית, שהיא גם לשפר את השירות הניתן במשרדים הממשלתיים. ב-2009 פעלו כ-72 לשכות ב-57 יישובים ברחבי הארץ, וכ-1000 מתנדבים, מתוכם כ-100 בבתי המשפט. כל השירותים, כולל ייעוץ טרום-משפטי הניתן על ידי עורכי דין וסטודנטים למשפטים, ניתנים ללא תשלום לכל פונה, בלי קשר לגובה הכנסתו. יש לציין כי שי"ל פועל בתקציב זעום, וכמעט שללא תמיכה המיועדת לצורכי שיווק ופרסום.
השירות בשי"ל מופעל על ידי רכזים בתשלום ועל ידי מתנדבים ויועצים ללא שכר. המתנדבים המתפעלים את המערך הביורוקרטי מתמקדים בקביעת תורים ובתיעוד הפניות, והיועצים הם אנשי מקצוע שמעניקים ייעוץ ממוקד לבעיות שהועלו בעת קביעת התור. תחומי הייעוץ של שי"ל מגוונים והם מתפרשים על פני מרבית תחומי החיים, בין אם בכל הנוגע לקשר בין האזרח למערכות ממשלתיות ופרטיות, או בתחומי הפרט, למשל בנושאי עבודה, זכויות אזרח, צרכנות, יחסים בינאישיים ועוד. כמו כן פעילים בשי"ל סטודנטים למשפטים, לכלכלה ולמנהל עסקים מאוניברסיטאות וממכללות שונות, הנותנים ייעוץ ראשוני, מסייעים לפונים במילוי טפסים ובכתיבת מכתבים. שי"ל פועל

בחסות משרד הרווחה בשיתוף השלטון המקומי (Tractinsky, Rafaeli and Pliskin,1998; משרד הרווחה והשירותים החברתיים, 2009). במחקר שבחן את שירותי המידע של שי"ל נמצא, כי רוב משתמשי שי"ל שפונים לאתר, אינם פונים ישירות אליו, אלא מגיעים אליו דרך שאילתה רלוונטית שמפנה אותם לאתר. מכאן ניתן להסיק, ששי"ל לא מספיק ידוע לציבור הצמא למידע חברתי-כלכלי, ובמיוחד לקשר אנושי שדרכו יועבר מידע זה. (Ravid, Bar-Ilan, Baruchson-Arbib & Rafaeli, 2007). כדי להקים מרכז מידע לציבור יש להבין את צורכי המידע של האזרחים לעומק, ועל כן יש עניין מיוחד במחקרים שנעשו בישראל על צורכי המידע של התושבים. בשנת 2002 נערך סקר טלפוני בקרב תושבי הרצליה במטרה להבין את צורכי המידע שלהם)שמש, ברוכסון-ארביב ושהם, 2003-2002). ממצאי הסקר מלמדים כי צורכי המידע העיקריים של האוכלוסייה היו בתחומים הבאים (על פי סדר חשיבות יורד): שכונת המגורים, חינוך, תחבורה, נושאים הקשורים לתפקוד הממשלה או לרשות העירונית, פנאי ובידור. מקורות המידע המועדפים על פי סדר החשיבות היו הרשות העירונית, עיתון, אינטרנט, סוכנויות ממשלתיות וקשר אישי. הערוץ המועדף היה טלפון, אחריו, פגישה פנים אל פנים ולבסוף חומר מודפס. אף על פי שבאותם ימים היה האינטרנט הערוץ שהועדף פחות על ידי המשיבים, 64 אחוז מבין אלה שבכל זאת בחרו בו העדיפו אותו על פני ערוצים אחרים.

בשנת 2006 השתתפו 300 נבדקים בסקר טלפוני בעיר ראשון לציון. הסקר בדק את המידע שאותו מעדיפים האזרחים על פני מידע אחר ואת דפוסי חיפוש המידע שלהם. הממצאים מלמדים, שכאשר יש צורך במידע על העירייה, רוב המשיבים מעדיפים את ה"קו החם", כלומר, שירות טלפוני מיידי. רק 7 אחוז התייעצו בנושאים עירוניים באמצעות האינטרנט. התחומים העירוניים הנדרשים היו (בסדר יורד): רווחה, חינוך, תרבות, רישוי עסקים, בריאות וסביבה ותכנון. 63.5 אחוז העדיפו לקבל מידע באמצעות הטלפון, 47.4 אחוז פנים אל פנים, 7.4 אחוז באמצעות אינטרנט, 5.1 אחוז בדואר רגיל, 4.1 אחוז באמצעות פקס. 92.9 אחוז מבין המשיבים כלל לא ידעו שניתן לקבל מידע פנים אל פנים באמצעות ארגון שי"ל (לשם, 2006).

ממצאי מחקר שנערך בין מנהלי ספריות ציבוריות בישראל חשפו חילוקי דעות בינם לבין עצמם. אף על פי שכל המנהלים קושרים ספרייה למידע, חלקם אינם סבורים שיש צורך למקם מרכז מידע בספריות הציבוריות בישראל, בעיקר בעידן המחשב. במחקר הובאו כמה דוגמאות: סיפורה של מנהלת באחת הרשתות הגדולות על השקעת משאבים אנושיים ואחרים באספקת מידע לפי דרישת הלקוחות בשלוש ספריות; באחת הרשתות העירוניות העמידו לרשות הקהל בכל יום חמישי בשבוע, את שירותיה של מידענית שדלתה מידע אינטרנטי ומודפס, על מנת לעזור בתכנון טיולים לחו"ל, שירות שהתקבל בהתלהבות בקרב הקהל; מספרייה אזורית אחרת שניסתה לכונן בתחומה מרכז מידע נמסר, כי לא די בהקמת מרכז מידע ובהכשרת כוח אדם מיומן להפעלתו, אלא יש להשקיע בחינוך הקהל לצרוך את השירות המוצע. (חץ, ברוכסון-ארביב, שלום וברונשטיין, 2010).

מסיכום הסקירה של הנושאים שהועלו עד כה ניתן להציג חמש שאלות מחקר:

1. מהם המאפיינים של הפונים למרכז
2. מהם צורכי המידע של הפונים
3. באיזו מידה מצליח המרכז לספק את צורכי המידע של הפונים
4. באיזה אופן המרכז ממצב את עצמו לציבור וכיצד הוא משווק את שירותיו
5. מהם יחסי הגומלין בין המרכז לספרייה הציבורית

מרכז למידע ולייעוץ לתושב בראשון לציון

מרכז למידע ולייעוץ לתושב בראשון לציון החל את פעולתו ב-2005 ביוזמת רשת הספריות העירונית "כותר ראשון" שבעיר, במסגרת השירותים שמספקות הספריות לתושבי העיר. המרכז פועל בשיתוף עם המינהל לשילוב חברתי-עירוני בעיר ועם שי"ל, והוא מעניק ייעוץ ועזרה ללא תשלום לכל תושבי העיר. בכל הפרסומים של המרכז (על מודעות הפרסום, בעלונים ועל גבי מגנטים), הוא מוגדר כחלק מהספרייה.

המרכז מספק ייעוץ במגוון תחומים כמו יחסי עבודה, תשלומי מיסים ואגרות, שאלות הנוגעות לביטוח לאומי, לדיור, לצרכנות, למילוי טפסים לגופים ממשלתיים, לתרגום, להסבה מקצועית, וכן ייעוץ

פנסיוני, ביטוחי ומשפטי. מנהלת המרכז היא ספרנית במקצועה שעבדה בספרייה. ב-2008 היו רוב הפניות למרכז בתחום יחסי עובד-מעביד וכן לשם קבלת ייעוץ משפטי. המודעות לכדאיות השימוש במרכז גדלה במשך השנים, והדבר מתבטא גם במספר הפניות אליו. לדוגמה, ב-2005 היו 1556 פניות למרכז, ואילו ב-2008 הוכפל מספר הפונים ועמד על 3608 פניות.

כיצד הוקם המרכז

הספרייה בעיר זיהתה הזדמנות להכנסת שי"ל אל בין כתליה, ולכן סוכם עם נציגי השירות שהמרכז, שיוקם בהשתתפותם, ינוהל על ידי הספרייה. מנהלת המרכז תהיה מידענית ולצדה יפעל צוות מתנדבים. הקמת צוות המתנדבים והכשרתו נעשו בעזרת רכזת המתנדבים בעירייה. וכך, בעקבות מודעה במקומונים גויסו 20 מתנדבים שהוכשרו כדי שיוכלו לסייע לפונים אליהם.

אחת השאלות שהתעוררו במהלך הקמת המרכז היתה איזה מידע יספק וזאת, מתוך הבנה שיש להתמקד בתחומי מידע מוגדרים. כדי להגדיר את תחומי המידע נערך במשך ארבע שנים סקר בין קוראי הספרייה, ובנוסף לו נערכו גם סיורים ופגישות עם אנשי אקדמיה ועם גורמים עירוניים. ההתלבטויות היו האם להתמקד במידע מקומי בתחום החינוך והתרבות (הספרייה אגרה מידע בנושאים אלה מראשית ימיה), או אולי להסתפק במידע כללי ולהעניק שירות כלל-ארצי, האם לבחור בנושא שיש לו היבטים מקומיים. לבסוף הוחלט לשלב בין מידע אזרחי ששימושי בחיי היומיום, למידע מקומי בנושאי תרבות וחינוך, שיהיו הבסיס הראשוני במרכז. המידע המקומי שהיה קיים בנושאים אלו הוזן למערכת של שי"ל, והפך להיות מידע מקוון, המאורגן על פי קטגוריות וזמין בכל עת. החומר של שי"ל הארצי הועמד לרשות מרכז המידע.

המבנה הפיזי של המרכז

מרכז המידע ממוקם בקומה הראשונה של הספרייה המרכזית בעיר, "כותר ראשון - תרמ"ב, ראשון לציון". המרכז מטופח, מואר, הריהוט חדש, נוח וצבוע בצבעים עליזים. כדי לשמור על פרטיותם של הפונים, דלפקי הקבלה מופרדים אלה מלאה במחיצות. ליד קיר המרכז יש ספרייה ובה קלסרים המכילים חומר עיוני, אלא שבדרך כלל הפונים אינם מופנים אליהם וגם אינם פונים לשם ביוזמתם.

המתנדבים במרכז והיועצים הפועלים בו

במרכז עובדים כ-60 מתנדבים, רובם גמלאים בני יותר מ-50, שיעור הגברים דומה לשיעור הנשים. המתנדבים דוברי שפות אירופיות - יידיש, רומנית, רוסית וגרמנית, ולעומת זאת, אין במרכז דוברי ערבית או אמהרית. בקרב קבוצת המתנדבים יש גם סטודנטים לעריכת דין שפועלים במרכז כחלק מפרויקט קהילתי.

אוכלוסיית המתנדבים נחלקת לשתי קבוצות: אדמיניסטרטיבית ומקצועית. בקבוצה האדמיניסטרטיבית עונים המתנדבים לטלפון וקובעים פגישות לייעוץ. הקבוצה המקצועית כוללת בעלי מקצוע שונים ובעלי תפקידים, כמו עורכי דין, עובדי המוסד לביטוח לאומי, יועצי בנקים ורואי חשבון. קבוצת מתנדבים נוספת, שהוכשרה במיוחד לשם כך, מסייעת לאוכלוסיית ניצולי השואה למצות את זכויותיהם (Finzi, Bronstein, Bar-Ilan, Baruchson-Arbib, Rafaeli, and Ravid, 2012).

כיצד המרכז פועל

כל הפגישות במרכז מתואמות מראש. קביעת הפגישה נעשית, לרוב, בטלפון (במקרים מועטים פנים אל פנים). המתנדב מקבל את הפנייה וקובע מועד להתייעצות. זמן ההמתנה הממוצע הוא שבוע. יום לפני הפגישה מצלצל המתנדב לפונה כדי להזכיר לו את הפגישה. היועצים מקפידים להגיע לכל פגישותיהם, לאחר תיאום לוח הזמנים באמצעות המתנדבים.

הייעוץ הוא אישי והפגישה מתקיימת כאשר בין הפונה ליועץ מפריד שולחן. לכל יועץ יש מחשב משלו, אולם המסך מופנה אליו בלבד, כך שהפונה אינו יכול לראות מהן הפעולות שאותן הוא מבצע. במהלך הייעוץ נמסר לפונים חומר כתוב לפי הצורך ובהתאם לבקשתם. אחרי הייעוץ נקבעות לעתים פגישות מעקב.

בבדיקת מרכז המידע בתקופת המחקר, התברר כי בימים חמים או גשומים במיוחד כמעט שלא הגיעו פונים למרכז. רובם המכריע גם לא הודיעו שלא יבואו. כמעט מדי שבוע נעדרו פונים מפגישות שנקבעו והוזכרו, והפונים לא טרחו להודיע על היעדרותם מראש. בשלב מסוים שקלו במרכז להעניש את מי שלא הגיע לפגישה בדחיית הפגישה הבאה בשבועיים, אולם ההצעה לא יצאה אל הפועל.

מתודולוגיה

מכיוון שאנו עוסקים בתופעה חדשה ומורכבת, בחרנו להשתמש בשיטות מחקר איכותניות המאפשרות לנו לתאר את פעולת המרכז, להבין לעומק את התמות המרכזיות שבהן הוא עוסק, את יחסי הגומלין בין המשתתפים השונים לבין עצמם ואת ההשלכות של היות המרכז חלק מספרייה ציבורית גדולה.
במסגרת זו יישמנו אסטרטגיה של ניתוח מקרה של מרכז מידע שהוא חלק מספרייה ציבורית עירונית וחקרנו את התנהלות המרכז ואת הדרך שבה הוא מספק מידע לפונים. בחקר המקרה השתמשנו במספר שיטות לאיסוף נתונים: ריאיונות עומק, תצפיות וניתוח של חומרים כתובים.

אוכלוסייה ומדגם

המדגם הוא מדגם נוחות ונבנה מתוך כלל הפונים למרכז. במהלך שלושה חודשים בשנת 2010, כל פונה שהגיע למרכז בימים בהם נערך המחקר, התבקש להשתתף בריאיון. בסך הכול נענו 82 פונים מהם 56 נשים ו-26 גברים. רבע מבין המשתתפים קיבלו ייעוץ פעמיים. שאר המשתתפים רואיינו לאחר ייעוץ ראשוני שקיבלו במרכז. הגיל הממוצע של הפונים הוא 48.5 שנים.

כלי המחקר

- **ריאיונות עומק:**
הפונים התבקשו לתאר את הבעיה שבשלה הגיעו למרכז, כיצד חיפשו מידע שיסייע להם, מהם הערוצים המועדפים עליהם לקבלת מידע, באיזו מידה הייעוץ במרכז ענה על הצרכים שלהם ומידת שביעות הרצון שלהם משירותי הייעוץ ומהקשר שלהם לספרייה. כמו כן צוינו המאפיינים הדמוגרפיים (גיל, מצב משפחתי, תעסוקה והשכלה) ושפת הדיבור.
- **תצפיות על פעילות המרכז:**
במהלך ארבעה חודשים נערכו מספר תצפיות במשך כמה שעות על הפעילות במרכז. התצפיות התמקדו במבנה הפיזי, במערכות היחסים בין הפונים למתנדבי המרכז, בקשרים בין המתנדבים לבין עצמם ובינם לבין אנשי הספרייה.
- **ניתוח חומרים כתובים:**
פרסומי המרכז לציבור הרחב, דוחות שאותם הוא מפיץ, ריאיונות לעיתונות וחומרים שאותם מספק המרכז לקהל הפונים נותחו תוכנית.

הליך המחקר

במהלך שלושה חודשים בשעות שבהן פעל המרכז, פנתה המראיינת לתושבים שהגיעו אליו וביקשה מהם להשתתף במחקר ולהתראיין. המרואיינים קיבלו הסבר על מטרות המחקר, והדגישו בפניהם שהוא אנונימי (היינו, שהחומר יקובץ ולא תהיה אפשרות לזהות את המרואיין על פי דבריו וגם לא בשום דרך אחרת). לאחר ההסבר, התבקשו המרואיינים לחתום על טופס הסכמה מדעת. בד בבד עם הריאיונות נערך ריאיון עם מנהלת המרכז ושיחות עם המתנדבים. כמו כן נערכו תצפיות על פעילות המרכז ופרסומי המרכז נותחו תוכנית.

ממצאים

הפרק כולל חמישה חלקים. בחלק הראשון נתאר את מאפייני הפונים למרכז. הפרק השני יעסוק בצורכי המידע של הפונים למרכז. הפרק השלישי יתמקד במידע שמספק המרכז. הפרק הרביעי יעסוק באופן שבו מפרסם המרכז את פעילותו ואת אופן הצגתו בפני הציבור, ובפרק האחרון יידונו יחסי הגומלין בין המרכז לספרייה הציבורית שבתוכה הוא פועל.

מאפייניהם של הפונים למרכז

המדגם במחקר כלל 82 מרואיינים. 56 מהם נשים ו-26 גברים. גיל הפונה הממוצע 48.5 שנים. רובם נשואים ובעלי משפחות. ל-83 אחוז מהפונים היו ילדים. פחות מ-10 אחוז מהגברים שפנו לייעוץ היו גרושים או פרודים ו-25 אחוז מהנשים היו אמהות חד-הוריות. רובם המכריע של הנשאלים עובד, ומגדיר את עצמו כשכיר זוטר. לכך מצטרפים גם פנסיונרים שהיו בעבר שכירים ועקרות בית. פחות מ-15 אחוז מהפונים היו מובטלים בעת הפנייה.
22 אחוז מהפונים היו עולים המתגוררים בארץ פחות מ-15 שנים ו-23 אחוז היו עולים ותיקים, שעלו בין השנים 1948 ל-1995. 55 אחוז ילידי ישראל. 54 אחוז מהפונים הגדירו עצמם כדוברי עברית בלבד, 42 אחוז מהפונים

כדוברי שפות אירופיות כשפת אם. 30 אחוז מהפונים הגדירו עצמם כדוברי רוסית, ו-12 אחוז נוספים הגדירו עצמם כדוברי יידיש, רומנית, ואוקראינית. בזמן שנערך המחקר לא היו פניות מעולים מאתיופיה, אף על פי שיש אחוז הגבוה של ילידי אתיופיה בעיר (15.1 אחוז - על פי נתוני השנתון הסטטיסטי לשנת 2009 של עיריית ראשון לציון).

בטבלאות מספר 1,2,3,4, ניתן לראות פירוט של מדגם המרואיינים על פי המדדים: עיסוק, מצב משפחתי, מגדר וותק בארץ.

טבלה מספר 1:
התפלגות הפונים על פי עיסוק

מקצוע	שכיחות	אחוזים
שכיר/ה בכיר/ה	3	3.7
שכיר/ה זוטר/ה	46	56.1
עקרת בית	5	6.1
עצמאי/ת	2	2.4
פנסיונר/ית	13	15.9
אחר	13	15.9

טבלה מספר 2:
התפלגות הפונים על פי עיסוק ומגדר

מגדר	מקצוע	שכיחות	אחוזים
נשים	שכירה בכירה	1	1.8
	שכירה זוטרה	34	60.7
	עקרת בית	5	8.9
	עצמאית	1	1.8
	פנסיונרית	10	17.9
	אחר	5	8.9
	סך הכול	**56**	**100.0**
גברים	שכיר בכיר	2	7.7
	שכיר זוטר	12	46.2
	עצמאי	1	3.8
	פנסיונר	3	11.5
	אחר	8	30.8
	סך הכול	**26**	**100.0**

הממצאים מלמדים כי מרבית הפונים הם שכירים זוטרים, ולאחריהם פנסיונרים ואחרים. רובם המכריע של הנשאלים עובד, ואחוז משמעותי הגדיר עצמו כפנסיונר, כלומר, אדם שעבד בעבר. רק מיעוט של המרואיינים איננו עובד. ההתפלגות לפי מגדר מלמדת כי אחוז הנשים השכירות הזוטרות גבוה מאחוז הגברים במקצועות האלו, אולם ההבדל איננו מובהק. עקב המספר הקטן של הגברים המשתתפים, אחוז ה"אחר" (כלומר מי שמגדירים עצמם כמובטלים או שסירבו לעשות לשאלה) בו גדול מאוד, אף על פי שמדובר במספר קטן של נשאלים.

טבלה מספר 3:
התפלגות הפונים על פי מצב משפחתי ומגדר

מגדר	מצב משפחתי	שכיחות	אחוזים
נשים	נשואה	31	55.4
	רווקה	7	12.5
	גרושה	14	25.0
	אלמנה	3	5.4
	פרודה	1	1.8
	סה"כ	**56**	**100.0**
גברים	נשוי	20	76.9
	רווק	4	15.4
	גרוש	2	7.7
	סה"כ	**26**	**100.0**

מבחינת מצב משפחתי, ניתן לראות מצד אחד, שהרוב המכריע של הגברים והנשים הם בעלי משפחות. מצד שני, ניתן לראות כי אחוז הנשים הגרושות הפונות לייעוץ גבוה באופן משמעותי מאחוז הגרושים (25 אחוז מול 7.7 אחוז). כמו כן, התברר על פי ממוצע גילאי הפונים, כי באופן יחסי מעט רווקים פונים לשירות. ל-83 אחוז מהפונים היו ילדים, כאשר החציון עומד על שני ילדים.

טבלה מספר 4:
התפלגות הפונים על פי ותק בארץ

ותק בארץ	שכיחות	אחוזים
ילידי הארץ	45	54.9
עולים ותיקים	19	23.2
עולים חדשים	18	22.0
סה"כ	82	100.0

אוריינות המידע של הפונים למרכז

58 אחוז מבין כלל הפונים משתמשים באינטרנט בדרך כלל לקבלת מידע. העובדה כי אלה אנשים בעלי כישורי אוריינות וחיפוש מידע במאגרים אלקטרוניים, שלמרות זאת פונים לשי"ל לייעוץ, עשויה להעיד על הקשיים שאותם הם חווים. הקשיים הללו יכולים לנבוע מחוסר נגישות לממשל ולמערכות הביורוקרטיות או מתחושה של חוסר נגישות כזאת, והם מצביעים על הצורך בשירות כזה לכל פלגי האוכלוסייה.

אף על פי שנמצאו הבדלים בין כישורי האינטרנט של בעלי ההשכלה הגבוהה מול מי שאין להם השכלה כזאת, אין בכך הבדל משמעותי. 42 אחוז מעידים כי הם מתקשים לחפש במאגרי מידע אלקטרוניים. רוב מכריע של הנשאלים העדיף לקבל עזרה פנים אל פנים, אולם 25 אחוז מתוכם בחר גם באפשרות של סיוע אינטרנטי. למרות זאת, רק חצי ממשתמשי האינטרנט אכן השתמשו באתר שי"ל, ודבר זה מעיד על העדר מודעות לקיום האתר, על קשיים בנגישות אליו, או על צורך בפרסום נוסף שלו.

הקשר של הפונים לספרייה

למרות הזיקה ההדוקה בין המרכז לבין הספרייה, פרט למקרה אחד, לא שקל איש מהפונים למרכז להירשם לספרייה ו-75 אחוז מהפונים אינם מנויים בספרייה. המתנדבים במרכז לא מפנים את הפונים לספרייה, לא מיידעים אותם בקיומה, ואף עובדי הספרייה ממעטים להפנות את הפונים אליהם אל המרכז. כמעט שלא מגיעים פונים מתוך הספרייה אל המרכז, ומרבית הפונים אליו אינם מקשרים אותו לספרייה. צורכי המידע של הפונים מרבית הפניות לקבלת שירותי מידע מהמרכז בראשון לציון היו בנושאים מגוונים. מסטטיסטיקה שמקיים המרכז עולה כי ב-2010 המרכז נתן שירותים בנושאים הבאים: דיור, עבודה (יחסי עובד-מעביד), זכויות בביטוח הלאומי (השלמת הכנסה, אבטלה, פגיעה בעבודה, תשלומים, נכות כללית), רווחה, תקשורת (רשות השידור, חברת בזק ורשות הדואר), עיריות (מסים, דוחות וקנסות), ייעוץ משפטי (אזרחי, מסחרי, מקרקעין, אפוטרופסות, צוואות, הסכמי ממון, הסדרי ראייה והוצאה לפועל), מילוי טפסים לרשויות ממשלתיות, כתיבת מכתבים ותרגומים, מס הכנסה, בנקאות ומשכנתאות, משרד הפנים, חינוך (ייעוץ ללימודים והסבה מקצועית), צרכנות, גישור, מידע עסקי (ייעוץ לפתיחת עסק וייעוץ פנסיוני וביטוחי.

מדוחות המרכז עולה, שמרבית הפניות היו בתחום יחסי עובד-מעביד, ייעוץ משפטי ומילוי טפסים. נושאים נוספים שעלו, גם אם בשיעורים נמוכים יותר היו נוגעים למימוש זכויות בביטוח הלאומי, לצרכנות, למידע עסקי ולדיור. בטבלה מספר 5 מופיעים הנושאים העיקריים שבהם ניתן הייעוץ.

מניתוח איכותני של הריאיונות עלו תמות נוספות המלמדות על המוטיבציה לפנייה למרכז: למרבית הפונים היתה תחושה של חוסר אונים מול המערכות הציבוריות הנתפסות כביורוקרטיות וכמתנכרות כלפיהם. ניכר צורך בהבנת האופן שבו פועלות המערכות הציבוריות ובהבנת אמות המידה שעליהן

טבלה מספר 5:
אחוז הפניות על פי תחומים מרכזיים ב-2010

תחום הייעוץ	אחוז הפניות במהלך שנה אחת לפי נושאים מרכזיים
יחסי עובד מעביד	24.5
ייעוץ משפטי (אזרחי, מסחרי, מקרקעין, האפוטרופוס הכללי, צוואות, הסכמי ממון, הסדרי ראייה והוצאה לפועל)	23
מילוי טפסים, ממשל זמין, פיצויים מגרמניה	14.7
צרכנות	5.6
מידע עסקי, ייעוץ לפתיחת עסק	5.4
דיור, תרבות דיור, שכירות ומקרקעין	5.4
ביטוח לאומי	6.3

מושתתות פעולותיהן. מהריאיונות עולים קשיים רבים בהתמודדות עם מערכות גדולות שנובעים מחוסר הבנה אזרחי בסיסי - בין אם במפגש עם משרדי ממשלה ובין אם במפגש עם חברות פרטיות ועם מעסיקים - שלוו בתחושות קשות של ניצול ורמייה. באופן תמוה, קושי זה מאפיין דווקא אוכלוסייה מבוססת, דוברת עברית, שחלק גדול ממנה (58 אחוז) בעל כישורי אוריינות אינטרנטיים ויכולת חיפוש מידע. הפונים רואים במערכות הגדולות גורמים לא נגישים, מעורפלים ובעיקר לא אובייקטיביים, שמטרתם העיקרית היא צבירת עוצמה ולא עזרה לאזרח. הפונים נתקלים בקשיים כמעט בכל שלב בחייהם - החל מטפסים הקשורים להריון ולחינוך, עבור דרך קשיים הקשורים לדיור ולרכב ועד בעיות בנוגע לפרישה, סיעוד בעת זקנה וניסוחי צוואה.

אחד מתחומי הייעוץ השכיחים ביותר הוא יחסי עובד-מעביד (24.5 אחוז מהפניות ב-2010). דוגמאות מדברי המרואיינים מעידות על ההתמודדות הקשה: מנהלת מכירות בת 43 אקדמאית: "אני עובדת עשר שנים. במקום העבודה יש הרעת תנאים ורציתי לברר"; כך גם מזכירה בת 37: "המעביד הרע את התנאים, ובדיוק הריתי... לא יכול להיות שזה חוקי ובאתי לברר מה לעשות"; מטפלת בת 57 אקדמאית: "אני מרגישה שהעבודה שלי רימתה אותי... גיליתי שלא משלמים לי כמו שצריך. ובאתי לקבל מידע"; ואחרת, בת 49, שעלתה ב-1995: "אני עובדת כמטפלת, וקיבלנו גלובלי, ואז שמו לנו שעון, וראינו מה משלמים לנו, ומסדרים אותנו"; וגם אשה בת 52: "עבדתי כמטפלת וכלתי חלתה, אז המעסיק פיטר אותי. לדעתי, בצורה מאוד מכוערת. ראה שאני חסרת אונים, ועיכב לי את המשכורת, והחתים אותי על זה שלא יהיו לי דרישות עתידיות, וממש הצמיד לי אקדח לרקה".

מדברי המרואיינים עולה באופן בולט הצורך להבין כיצד המערכות פועלות על מנת להגביר את תחושת השליטה בחייהם. אשה העובדת במשק בית: "שילמו לי מזומן... וחברה אמרה לי שאני צריכה ביטוח... אז באתי לכאן, שיסבירו לי"; וגם מורה בת 58: "קיבלתי מכתב לגבי ביטוח לאומי לגבי נכות כללית, ואני לא ממש מבינה, ובאתי להתייעץ"; עקרת בית בת 62: "אני פשוט צריכה להבין ולברר"; בדומה לכך אומר מהנדס תוכנה: "שיניתי את מעמדי משכיר לעצמאי, ושלחו לי חוב מביטוח לאומי. לא ידעתי איך להתנהל איתם"; ומהנדס תוכנה אחר: "נתנו לי טופס רפואי שאני לא מבין". בנוסף לזאת אמרה אשה בת 34 המשמשת יועצת בבית-ספר: "אבא שלי עבד ושילם ביטוח, ועכשיו ביטלו לו אובדן כושר עבודה... וקשה להבין את הפוליסה... אז קיבלנו הסבר פשוט ונוח"; מורה בת 50: "היה לי חוב קטן, ושמו לי הוצאה לפועל... רציתי שממש יסבירו לי". ויש כאלה שבאים לקבל ייעוץ מקדים: "באתי לברר איך יוצאים לפרישה מוקדמת".

מסתבר, שרבים מבין הפונים למידע וייעוץ חשים חוסר אונים של האזרח הקטן מול המערכות הגדולות. גמלאית בת 72: "היה לחץ (מצד הטכנאי) ואני התבלבלתי וחתמתי... והיא (הפקידה שענתה לטלפון) רק מעבירה אותי ומעבירה אותי... ועכשיו הם נעלמו, ואף אחד לא עוזר"; בדומה לכך אומר מאבטח בעל השכלה אקדמית: "התחתנתי, והיא לא יהודייה, ומשרד הקליטה עושה בעיות, ואין אולפן, ולא ברור, ואין לה תעודת זהות, ולא קופת חולים ומטרטרים"; וגם גמלאית בת 66: "נתנו לי דוח, שגדל וגדל, והעבירו אותו להוצאה לפועל, ובאתי לראות מה הולך ומה קורה"; וסטודנטית בת 26: "קיבלתי חשבון טלפון מפוצץ, ולא לגמרי ברור מהחשבונית מה הם רוצים".

עוד מתברר מדברי הפונים למרכז, שתחושת חוסר האונים נובעת לא אחת מסחבת של בתי משפט ושל ספקי שירותים ומיחסם האטום: מוכר תבלינים בן 42: "הייתי צריך להוציא רישיון, היתה לי פסילה לשנתיים, והשופט לא אישר, וזה לא מובן ולא ברור לי"; מנהלת חשבונות: "גנבו לי את תעודת הזהות... טעו בתאריך... והעבירו אותי לבית משפט... ומשרד הפנים לא מוכן לשנות...אז באתי לכאן"; זבנית בת 46 שעלתה מרוסיה ב-1999: "חברת הביטוח לא שילמה את המחיר המלא, אלא לפי מה שקבע השמאי של הביטוח, ולא ידענו איך בכלל להילחם איתם, ובאתי וקיבלתי תשובה"; ואחר אומר: "ירשתי חנות מוגנת, ויש אי בהירות בחוק, ובאתי להתייעץ".

מהריאיונות של הפונים למרכז עולה כי הציבור זקוק להסברים על ההליכים שבאמצעותם פועלים משרדי הממשלה והמערכות הביורוקרטיות, וגם הסברים על מילוי טפסים ועל פעולות שיש לנקוט בחיי היומיום. חלק מהפונים אף ביקשו עזרה אופרטיבית מיידית.

בנוסף לזאת, נחשף הצורך של אוכלוסיות, גם מבוססות, לקבל עזרה בכל שלבי הפנייה למערכות - במידע בנוגע לזכויות, בניסוח מכתבים, ובליווי בכל שלבי המגע עם המערכות. הפונים מדגישים את הקושי בהתנהלות של האזרחים במרחב הציבורי ואת חוסר האונים שהם חשים. גם אזרחים מבוססים, דוברי עברית וילידי הארץ התקשו להתנהל בפעולות בסיסיות בתוך הממשקים הציבוריים.

חשוב מאוד לציין, שהמרואיינים חשו כי זכו לעזרה רבה, לתשומת לב ולהקשבה מצד היועצים, וכי רובם יצאו בתחושה כי השירות שניתן להם היה מצוין. עם זאת, ממה שעולה מתצפיות ומריאיונות, הייעוץ היה אופרטיבי, קונקרטי, והגיש מזור מיידי. היועצים לא ניסו לסייע לפונים לפתח יכולת לעזרה עצמית להתמודדות עתידית בעזרת מידע רחב יותר, ולא ציידו אותם בכלים כיצד ניתן למצוא מידע רלוונטי שיסייע להם בעתיד (כמו במאגרי מידע).

לסיכום, בניתוח האיכותני ניתן ללמוד על שני סוגים של צרכים בקרב הפונים למרכז. צורך גלוי, הדורש פתרון אופרטיבי מיידי, שעליו מצהירים הפונים, כאשר הם קובעים את הפגישה ומופנים ליועץ הרלוונטי. הצורך השני הוא צורך סמוי, שאותו ניתן היה לזהות בתצפית שנערכה על המרואיינים ובשיחות שנערכו עמם. מדובר בצורך בשליטה וברצון להבין כיצד פועלות המערכות הממשלתיות והגופים הגדולים ומה ההיגיון המנחה את פעולותיהם. צורך זה חשוב כדי להעצים את הפונים ולסייע להם להתמודד עם קשיים דומים בעתיד.

המידע שמציע המרכז

ציבור המרואיינים שב והדגיש את האופי הקשוב והמכובד שבו התקבלה פנייתם ואת שביעות רצונם מהטיפול. נושאים אלו הודגשו בריאיונות ביוזמת המתראיינים, וניכר כי השירות סייע להם בהיבטים המעשיים והמיידיים. 80 אחוז מהפונים הגדירו עצמם כ"מרוצים מאוד" מטיב השירות, ו-92 אחוז הצהירו על רצון לשוב למרכז, אם יהיה צורך בכך. 60 אחוז מהם קיבלו הן מידע והן הדרכה מהצוות המסייע.

הייעוץ התקיים בממוצע במשך 15-20 דקות, כאשר הפונה שוטח את בעיותיו, והיועץ מנחה אותו כיצד לפתור אותן. היועצים הסבירו כיצד למלא טפסים, ציינו כתובות ואף סייעו לנסח מכתבי פנייה. ההסברים שניתנו סייעו לפונה לפתור את הבעיה הספציפית שלו. כך למשל, סייעו היועצים בפניות לביטוח הלאומי או לבתי המשפט, בדרישות של העובדים למעסיקיהם ובהתנהלות מול שוכרי דירות ומשכיריהן.

המידע וההנחיות שניתנו לרוב היו עובדתיים וממוקדים בשאלת הפונה. לעתים רחוקות כלל המידע הסבר על הנוהל הביורוקרטי שבאמצעותו פועלת המערכת וכיצד ניתן להתמודד עם הבעיה במצבים עתידיים. במקרים שבהם השתמש היועץ ברשת האינטרנט כדי לברר אפשרויות פעולה, לרוב לא הוסבר לפונה כיצד הוא יכול לגשת בעצמו לרשת, ולא ניתנו כתובות של אתרי ממשל נגישים אחרים.

פרויקט מיוחד - ניצולי השואה

במסגרת המחקר נדגמה אוכלוסייה נוספת, שלא כלולה במדגם הכללי. מרכז המידע לתושב בראשון לציון לקח על עצמו את האחריות לפרויקט "לעד" בראשון לציון. מטרתו לאפשר לניצולי השואה החיים בארץ את מיצוי זכויותיהם. הפרויקט אמור לשמש גם פלטפורמה לתיעוד סיפורי השואה ולהנצחתם.

דבר קיומו של הפרויקט הופץ בעיר באמצעות מודעות וכתבות, וכן מפה לאוזן, כאשר כל ניצול שהתראיין במרכז קיבל דפים להפצה בין בני משפחתו וחבריו. חלק מהפונים הגיע רק כדי לקבל את הדפים והנחיות כלליות ועזב מיד. חלקם נשארו למלא את השאלון יחד עם המתנדבים. המרכז הכשיר לשם כך מתנדבים נוספים, בעיקר כאלו הדוברים שפות נוספות.

הפרויקט זכה להיענות רבה, ובגלל מספר התושבים שנעזרו בו נחשב להצלחה. ניצולי השואה נשאלו על הפיצויים שקיבלו ועל שנת עלייתם, אך המתנדבים גם היו להם אוזן קשבת, ואפשרו להם לפרוק זיכרונות קשים. בריאיונות האישיים נחלקה האוכלוסייה בדיווחיה על הסיוע. חלק מהמרואיינים גולל את קורותיו בתקופת השואה וראה במראיינים נתיב נוסף לשיתוף בסיפורם. חלקם העדיפו להתייחס לסיפורם האישי באופן כללי. הסיפורים כללו מקרים של גירוש ובריחה מוקדמת לארצות הברית לפלשתינה, וסיפורים על הישרדות במחנות.

המדגם של ניצולי השואה קטן מאוד וכולל שמונה ריאיונות בלבד, ובכל זאת עולים ממנו מאפיינים משמעותיים. כל ניצולי השואה שהגיעו היו בעלי משפחות.. גם אם התאלמנו או התגרשו, היו כולם הורים לילדים ו השתלבו בשוק העבודה בישראל.

מסגרת הטיפול בניצולי השואה היתה מאוד ממוקדת ומכוונת אך ורק לשאלת מיצוי הזכויות והכספים. לא

נראה שהשירות שימש מנוף לאיתור בעיות נוספות. הניצולים לא נשאלו לגבי בעיות נוספות, שעלולות להטרידם כקשישים, ולא ברור אם המתנדבים שטיפלו בהם יכולים היו לתת מענה לבעיות שמעבר לפרויקט. יש לציין, שזוהי אוכלוסייה הומוגנית, בעלת הסתברות גבוהה להיתקלות בקשיים הנובעים מגילה: בעיות עם המוסד לביטוח לאומי, קצבאות זקנה ושארים, ניסוחי צוואות, התמודדות עם רשת האינטרנט ומצוקות שונות הייחודיות לה, ולא נעשה ניסיון להעניק לה שירות נוסף או לאתר בה קשיים. בנוסף לזאת, האופן שבו התנהל הפרויקט הוכיח, שכאשר המרכז מחליט להשקיע מאמץ מרוכז בתחום מיוחד, הוא מצליח מאוד לקרב את האוכלוסייה שבאופן רגיל לא היתה מגיעה אליו ולהתקרב אליה.

אופן פרסום המרכז והצגתו בפני הציבור

כדי לעמוד על הדרך שבה מוצג המרכז לציבור, נותח תוכנים של פרסומי המרכז, מצגות המשמשות להצגת המרכז לגופים שונים וריאיונות שניתנו לכלי התקשורת המקומיים.

תעודת הזהות של המרכז: המרכז מוצג בפרסומיו כמרכז לשירותי ייעוץ המותאמים אישית וניתנים פנים אל פנים לתושבי העיר ללא תשלום (גל הגפן, 2005)

הצגת המטרות של המרכז: ניתן לחלק את מטרותיו של המרכז, כפי שהופיעו בפרסומים שונים ובמצגות לשני סוגים עיקריים: למטרות המיועדות לקהל הרחב ועוסקות במידע ולמטרות שעניינן מיצוב הספרייה והגברת המוניטין שלה בקרב קהל הקוראים.

בפרסומים הפונים לקהל הרחב מצוינות מטרות המתמקדות במידע לציבור וביניהן:

- סיפוק מידע שימושי בנושאים אזרחיים
- קידום השימוש בשירותי ממשל זמין
- הדרכת התושבים בסבך המידע
- ריכוז מידע על ארגונים, עמותות, קבוצות תמיכה
- הצגת מידע מקומי ועירוני
- חשיפת מידע לציבור בגין חוק חופש המידע ולמלא את תפקידה של הספרייה הציבורית בגין החוק

מטרות המכוונות לספרנים ולאנשי מקצוע נוספים מדגישות את מיצוב הספרייה והצגתה כגוף יוזם חדש ורלוונטי. לדוגמה:

- מיצוב הספרייה כגוף חדש ופורץ דרך
- קירוב קהלים חדשים לספרייה

בכל הפרסומים מודגשת העובדה שהמרכז הוא חלק אינטגרלי משירותי הספריות הציבוריות ומנוהל על ידיהן.

כוח אדם מקצועי: נושא נוסף המודגש בפרסומים הוא רמתם המקצועית של עובדי המרכז. אופן הניסוח מבליט את העובדה, שהמידע ניתן "על ידי מידענים מקצוענים ומומחים מתחומים שונים" וכי "יש לנו מגוון רחב של אנשי מקצוע כולל עורכי-דין וסטודנטים למשפטים, מידענים, אנשי אקדמיה ועוד".

היקף המידע שהמרכז מציע: בפרסומים מוצג המרכז כנותן מידע במגוון רחב של תחומים. "המתנדבים מסייעים לתושבים כמעט בכל שאלה או עניין. החל מהכוונה בסיסית אל גורמים בעיר או בעירייה, חיבור נכון ויעיל בין התושבים לבין שירותי 'הממשל הזמין' ועד לשאלות מקצועיות למען עמידה על זכויותיהם, הכוונה לקבלת החלטות נכונות וקבלת 'המגיע' ממעסיק, ממשרדי הממשלה, או מכל גורם פרטי אחר".

הרחבת תחומי הייעוץ: על פי המוצהר, תחומי הייעוץ מתרחבים בהתאם לצרכים החדשים של התושבים ובהתאם לשינויים המתרחשים במדינת ישראל. כמו כן, מודגש שבאתר המרכז יש כ-600 קישורים אינטרנטיים אל גופים אחרים במגוון רחב של תחומים.

היקף הפעילות במרכז: המרכז פועל כ-35 שעות בשבוע ויש בו 60 מתנדבים, מהם 20 מומחים ויוצאים הנותנים שירותים בעשר שפות. "המענה ניתן ע"י מידענים מקצועיים ומומחים מתחומים שונים ביותר מעשר שפות". מודגשת העובדה שמספר הפונים הולך וגדל: "מאז פתיחת המרכז בינואר 2005, מספר התושבים הפונים לעזרתו הולך וגדל, ולא אחת מגיעים אליו גם אזרחים שאינם מתגוררים בעיר".

תחומי הייעוץ

בפרסומים שונים מציג המרכז את כלל הנושאים שבהם ניתן לקבל סיוע במרכז. באופן כללי ניתן לסווגם לשני מעגלי חיים: המעגל העירוני והאזרחי שעניינו זכויות וחובות מול המערכות הגדולות והוא עוסק בעיקר בענייני כספים, והמעגל האישי שעוסק יותר בחיי הפרט ובחיי משפחתו, וגם בו יש, לא אחת, היבטים כספיים.

מעגל אזרחי

ייעוץ בנושא המוסד לביטוח לאומי עוסק בזכויות אזרח מול מערכת גדולה. ייעוץ בנושא ביטוחים נותן מענה לשאלות ומבהיר פוליסות קיימות. ייעוץ משפטי-אזרחי על מגוון נושאיו ניתן על ידי עורכי דין וסטודנטים למשפטים. ייעוץ בנושא בנקאות מעניק סיוע בהתמודדות עם סניפי הבנק (לא כולל ייעוץ להשקעות), ייעוץ בנושא יחסי עובד-מעביד כולל בדיקת תלושי משכורת, מעניק לפונים הסבר לגבי זכויות העובד, מסייע בחישובי הכספים המגיעים למפוטר או למתפטר וכן בהכנת כתבי תביעה לבית הדין לעבודה. ייעוץ עסקי מסייע בשאלות הנוגעות לפתיחת עסק מהבית, בשיווק באינטרנט ודולה מידע ממאגרים עסקיים-אקדמיים. ייעוץ המספק מידע עירוני כולל מידע על גורמים רלוונטיים בעירייה וארגונים בעיר, בנושאי מקרקעין, דיור, בדיקת חוזי שכירות וראיית חשבון (ייעוץ טלפוני בלבד).

מעגל אישי

ייעוץ בנושאי משפחה עוסק בשאלות הנוגעות לגירושין, לצוואות, לירושות, להסכמי ממון, לאפוטרופסות. ייעוץ חינוכי לבית הספר. ייעוץ בנושאי צרכנות כולל סיוע בהתמודדות עם בתי עסק - כתיבת מכתבים, גישור טלפוני והכנת כתבי תביעה. ייעוץ בנושאי גישור כולל נושאים שבין אדם לחברו, בין שכנים ובין עובד למעביד. ייעוץ בנושאי גינון כולל מידע בנוגע התאמת צמחים לעונה. ייעוץ בנושאי בריאות כולל מידע המסייע להתמודדותן של משפחות עם מחלת האלצהיימר. ייעוץ בהתאמת תחומי לימוד והסבה מקצועית כולל שימוש בתוכנה הבודקת התאמה מקצועית אישית וסיוע בהכנת קורות חיים. ייעוץ בנושאי מילוי טפסים כולל סיוע במילוי טפסים למוסד לביטוח לאומי, סיוע במילוי טופסי בקשה לסיוע המשפטי (הניתן מטעם המדינה לחסרי יכולת), הכנת כתבי תביעה או הגנה לבית הדין לתביעות קטנות. הייעוץ ניתן גם בשפות זרות ובמיוחד ברוסית, ויש אפשרות לקבלו בימים שונים ובפרישה רחבה. טוענים משפטיים מסייעים בהכנת תביעות קטנות, כולל ייצוג בבית המשפט. המרכז מסייע לתובעי פיצויים מוועדות גרמניות ומסייע בתרגום מסמכים מאנגלית ומגרמנית.

בחינת הקשר בין הפרסומים לבין ממצאי המחקר מלמד, כי התחומים אותם מפרסם המרכז רחבים יותר מאלו שנראו בתצפיות. המרכז מפרסם נתונים על האפשרות לקבל מידע בשפות שונות, אך אין פירוט של השפות. בפרסומים שונים של המרכז מוצג חומר על מעגלי שיח ועל מאגרי מידע ממוחשבים, אולם השירותים הללו לא באו לידי ביטוי בריאיונות ובתצפיות. ממצא חשוב שעליו ניתן ללמוד מהפרסומים הוא, שמיום שהמרכז פועל קיימת מגמה של הרחבת תחומי המידע והתאמתם לצרכים של האוכלוסייה. ברוח זו יש פנייה לחיילים משוחררים לקבל ייעוץ בתחומים רלוונטיים עבורם כמו בשאלות איזה מקצוע לבחור והיכן כדאי ללמוד אותו. תחומים נוספים שפותחו לאחרונה הם ייעוץ גניאולוגי שמסייע בחיפוש שורשים ובתיעוד חקר השורשים המשפחתיים תוך שימוש במקורות אינטרנטיים; ייעוץ בדיני עבודה ומידע עסקי במגוון תחומים; הכנה לריאיון עבודה, לקראת פרזנטציה עסקית ולקראת מתן עדות בבית המשפט; ומבחר נושאים הקשורים בבריאות, בהתמודדות מול הבנקים ומול רשויות המס.

אופן הצגת המרכז בפני צרכני המידע

מרכז המידע בראשון לציון נוקט כמה דרכים לפרסם את פעילותו ולגייס פונים חדשים: כתבות בעיתונות המקומית, דף אינטרנט באתר הספרייה, אתר שי"ל ראשון לציון שנמצא בפלטפורמה של אתר שי"ל הארצי. גלויות הניתנות למבקרים במרכז, כדי שיפיצו אותם לחבריהם, מגנטים לתלייה בבית פרסום באתר העירייה ועוד. לאחרונה נפתח "מעגל השיח" - הרצאות בנושאים הקשורים למידע משפטי בחיי יומיום הניתנות לקהל ללא תשלום.

אתר האינטרנט של המרכז

אתר האינטרנט של מרכז המידע בספרייה הוא חלק מאתר הספרייה (www.kotar-rishon-lezion.org.il) והוא כתוב בעברית. ניתן להגיע לאתר של המרכז גם דרך כתיבת הצירוף "מרכז מידע ראשון לציון" במנועי חיפוש. מי שגולש לאתר של מרכז המידע, יכול לצפות בכל השירותים שמציעה הספרייה, כמו המומחה לשירותך או משאבי אינטרנט.

באתר מופיע דף הנקרא "ייעוץ פנים אל פנים" ובו מתפרסמים תחומי ייעוץ חדשים בצד אלה שכבר קיימים שם מזמן. קישור למדריך למידע שימושי מאפשר כניסה לאתר שי"ל בראשון לציון ובו מתפרסמת מערכת נרחבת מאוד של מידע מקומי המקיפה את

כל תחומי החיים. הדף מאפשר גם לקבל ייעוץ מקוון לגבי שימוש בטבלאות, ויש בו, בנוסף לזאת, גם מחשבונים וטפסים להורדה. משם אפשר להגיע לאתר משרד הרווחה ולפורטל הממשלתי לשירותים ולמידע. קישור לאתר שבו מופיע חוק חופש המידע מאפשר גישה לדוחות של משרדי הממשלה וגופים ציבוריים. קישור נוסף מוביל לאתר שמופיעים בו סיפורים של אזרחים, שקיבלו ייעוץ שסייע להם לפתור את קשיים. כמו כן, יש קישור למידע עסקי ולאתרים לעסקים קטנים.

פרסום בעיתונות המקומית

בעיתון המקומי של ראשון לציון והסביבה, "גל גפן", התפרסמה בשנת 2009 כתבה שמתארת את יעדי המרכז במציאת מידע לצורכי היומיום. מודגש, כי המרכז לא מיועד רק לאוכלוסיות נזקקות, אלא לכלל האזרחים הזקוקים לסיוע. הדוגמאות שהופיעו בכתבה מראות הן את האוכלוסיות במצוקה, והן את האוכלוסיות המבוססות יותר. בכתבה מודגש הקשר שבין מרכז המידע לספרייה ומצוינים תחומים שבהם ניתן להתייעץ במרכז (גל גפן ראשון לציון, 2009).

גלויה לחלוקה לבאים למרכז

הגלויה ניתנת לאנשים שכבר הגיעו למרכז או לספרייה. היא איננה מיועדת לאוכלוסיות שאינן מכירות כלל את המרכז, ולא נועדה להציג אותו לאוכלוסיות המתגוררות הרחק ממנו. לגלויה יש שני צדדים. להלן יצוינו הסמלים המופיעים בכל אחד מהם וינותחו התכנים המופיעים בהם.

על הגלויה מופעים הסמלים של עיריית ראשון לציון, של הספרייה ושל שי"ל. הכותרת "מרכז מידע וייעוץ לתושב ב"כותר ראשון" - יוצרת קשר ברור בין הספרייה למרכז המידע וממקדת את הצד הזה של הגלויה במרכז המידע.

בראש הגלויה שהודפסה בשנה שבה נערך המחקר מוזכרים תחומי ייעוץ החדשים (מודיעין עסקי וייעוץ בבחירת לימודים). אחריהם מופיעים נושאים שונים שבהם מייעץ המרכז כמו יחסי לקוח-בנק, מימוש זכויותיהם של ניצולי שואה והנגשת מוסדות הממשל. נושאים אלו מופיעים בראש הדף, בצורת רשימה מסודרת ומודגשים בנקודות. לאחר מכן מופיע סעיף ה"ייעוץ פנים אל פנים". הסעיפים יחסי עובד-מעביד, ביטוח לאומי, צרכנות המופיעים בגוש אחד, ללא הדגשות ובצורה מוצנעת יותר. הגלויה מתעדכנת מעת לעת בהתאם להוספת תחומי ייעוץ חדשים ובהתאם להסרת תחומי ייעוץ שלא היו רלוונטיים או שלא נמצא להם יועץ לאחר פרישת יועץ שעסק בנושא.

מגנט מידע למקרר

מגנט מידע להצמדה למקרר מחולק במרכז המידע עצמו לפונים, והוא נועד לספק מידע תמציתי ונגיש. את רוב השטח במגנט תופסת דמותו של ספי ריבלין, שמלווה בכיתוב "הספרייה יוצאת אליך". הטלפון של מרכז המידע מופיע באותיות קטנות, ואין קישור ישיר לאתר המרכז על המגנט. המגנט יוצר קישור בין הספרייה למרכז המידע.

יחסי הגומלין בין המרכז לספרייה הציבורית

מרכז המידע לתושב בראשון לציון שונה משאר מוקדי השירות, בהגדרתו כ"מרכז מידע לתושב" מתוך תפיסה, שאפיקי המידע הניתנים לתושב, בין אם בייעוץ פנים אל פנים ובין אם באמצעות חומר מודפס, צריכים להיות שלובים זה בזה. כך גם לדברי מנהלת רשת הספריות בראשון לציון: "מידע שימושי לחיי יומיום של התושב הוא חלק אינטגרלי משירותי הספרייה ושירות זה ניתן בשיתוף שי"ל".

ואכן, שירותי מרכז המידע ניתנים בתחומי ספריית "כותר ראשון". נציגי המרכז במפגשיהם עם גורמים שונים מקפידים להציג את עצמם כחלק אינטגרלי מהספרייה ומדגישים שהשילוב הוא שירות קהילתי חשוב. בין הספרניות של הספרייה לעובדי המרכז ומתנדבי מתקיימים יחסי ידידות, וחלק מהן אף היו מתנדבות במרכז. מנהלת מרכז המידע היא מידענית

בהכשרתה והיא כפופה למנהלת הספרייה. מבחינת המתנדבים והיועצים, לא ניתן להפריד בין הספרייה לשירות לאזרח, והשילוב שבין השניים נתפס בעיניהם כחשוב, וכמקור לגאווה בייחודיותו של הפרויקט.
היחסים הידידותיים בין הספרניות למתנדבים נותרו ברמה האישית ולא חלחלו לרמה המקצועית. המתנדבים והיועצים לא עודדו את הפונים להירשם לספרייה, או להשתמש במאגרי המידע שלה. רק פונים מעטים העידו שפנו לייעוץ לאחר ביקור בספרייה וחלקם לא ידעו שיש ספרייה בבניין. הקשר בין הספרייה לבין המרכז למידע אינו ברור די הצורך למי שאינו מכיר את המקום. למתבונן מן החוץ הם נראים כשני גופים עירוניים-ממשלתיים שונים, היושבים באותו בניין ושבין עובדיהם יש מערכת יחסים חמה, ללא כל ניסיון למנף באמצעותה נושאים נוספים.

דיון וסיכום

מידע הוא משאב חשוב להתנהלות היומיומית של אזרחים בחיים המודרניים. המידע תורם ליצירת תחושה של שליטה ומסוגלות עצמית המאפשרת לאזרח לפעול בדרך שתסייע לו בהתמודדות היומיומית. על רקע האמור, לחקירת ההתנהלות של מרכז למידע המספק מידע לציבור הרחב יש ערך רב. במחקר המתואר במאמר בדקנו את המרכז למידע ולייעוץ לתושבים שפועל בספרייה ציבורית בראשון לציון, וקשור למרכז מידע ארצי שי"ל המספק מידע לכל תושבי ישראל.
במסגרת המחקר הצגנו חמש שאלות מחקר העוסקות בתיאור המאפיינים של הפונים, בצורכי המידע שלהם, במידע שמספק המרכז, באופן שהוא פועל כארגון וביחסי הגומלין בינו לבין הספרייה.

השאלה הראשונה
מאפייני הפונים

ממצאי המחקר מלמדים כי הפונים למרכז הם נשים וגברים, נשואים ומועסקים. רובם ילידי הארץ, שעברית היא שפת אמם, או שהם עולים ותיקים הנמצאים יותר משני עשורים בארץ. רובם נמצאים בעשור החמישי או השישי לחייהם והם בעלי השכלה תיכונית לפחות. על רקע זה מתעוררת שאלה, כיצד מגיע המידע לאוכלוסיות מוחלשות או בעלות צרכים מיוחדים שזקוקות לו כצורך קיומי. המרכז מוצג כמגיש שירותי מידע לכלל האוכלוסייה, אך חשוב שירחיב את פעולותיו וישרת גם אוכלוסיות מוחלשות הזקוקות למידע. ממצא זה נוגד את הממצאים ממחקרים שנערכו בארה"ב בהם, חלק ממרכז המידע בספריות קיבלו תדמית של טיפול במהגרים ובעניים (Poe,2006; Childers,1983)
נראה כי ניתוח דמוגרפי של האוכלוסייה בעיר ובחינת הצרכים של האוכלוסיות השונות, בעיקר המוחלשות שביניהן, יכול לסייע להרחיב את שירותי המידע גם להן. ממצא חשוב מלמד שאף על פי ש-58 אחוז מהפונים משתמשים בשירותי האינטרנט, עדיין הם בוחרים לפנות למרכז ולקבל מידע, ייעוץ ועזרה פנים אל פנים. ממצא זה מאשש את הסקר שנערך ב-2006 ב"כותר ראשון" ואת המסקנות על אודות משתמשי הספרייה בהרצליה (שמש, ברוכסון-ארביב ושהם, 2002/2003; לשם, 2006)

השאלה השנייה
הצרכים של הפונים למרכז

הממצאים מתבססים על דוחות שמנפיק המרכז ועל ניתוח התמות המרכזיות מתוך הריאיונות שנערכו עם הפונים אליו לקבלת ייעוץ. ניתוח הנושאים שבהם היה שיעור הפניות הגבוה ביותר מלמד כי הנושאים המרכזיים בהם פנו אנשים לקבל עזרה על פי השכיחות היו יחסי עובד-מעביד, ייעוץ משפטי בתחום האזרחי מסחרי ומקרקעין ובתחום המשפחתי (אפוטרופסות, צוואות והסכמי ממון), מילוי טפסים, פתיחת עסק וצרכנות. ממצאים אלה שונים מאלה שהועלו במחקר על מרכז המידע בהרצליה שם התעניינו האזרחים בעיקר במידע על שכונת המגורים, חינוך ותחבורה. ייתכן שהדבר נובע מן התדמית הציבורית הרחבה שיש לשי"ל (שמש, בוכסון-ארביב ושהם, 2002/2003).
ממצאי הריאיונות והתצפיות מעידים על תחושה של חוסר אונים מול מערכות גדולות ציבוריות ופרטיות המפגינות יחס מנוכר, לא אישי ולא זמין. האדם מתגמד אל מול, וחש עצמו חסר אונים, מול מערכות גדולות וכל יכולות, המונעות משיקולים כלכליים או משיקולים של צבירת עוצמה או רווח.
תחושה זו העלתה שני סוגים של צרכים. הצורך הראשון הוא פתרון מיידי לבעיה ספציפית, שהיא בדרך כלל דחופה. הצורך השני נוגע לניסיון להבין את האופן שבו

פועלות המערכות הציבוריות והפרטיות, מהם חוקי המשחק ומה מנחה את פעולותיהן. סיפוק הצורך הזה יכול לתרום ליכולתה של האוכלוסייה בהתמודדות עם בעיות בעתיד.

השאלה השלישית
באיזו מידה המרכז מצליח לספק מידע לציבור

ממצאי הריאיונות מעידים על שביעות רצון רבה מהאופי הקשוב והמכובד שבו טופלה פנייתם. הפונים קיבלו מידע ממוקד כדי שיוכלו להתמודד עם הבעיה המיידית.

עם זאת, המתנדבים שסיפקו את הייעוץ והמידע במרכז כמעט ולא התייחסו לצורך של הפונים להבין כיצד פועלות המערכות הציבוריות והפרטיות, ולא ציידו אותם בכלי התמודדות עם קשיים דומים שיתעוררו בעתיד. לא היו הפניות של הפונים לאתרים באינטרנט או לשירותי הספרייה.

השאלה הרביעית
כיצד המרכז ממצב את עצמו ומשווק את עצמו לציבור

מהפרסומים השונים ניתן ללמוד, כי המרכז למידע פועל להשגת שתי מטרות מרכזיות. הראשונה היא הענקת שירותי מידע אישיים, שמותאמים לצורך של הפונה על ידי אנשי מקצוע. המרכז פועל להרחיב את תחומי המידע ולהתאימם לצרכים משתנים, כמו לדוגמה, ייעוץ לניצולי שואה, ייעוץ לחיילים משוחררים, ייעוץ לפתיחת עסקים קטנים ועוד. המטרה השנייה היא למצב את הספרייה כארגון דינמי וחדשני, לשפר את המוניטין שלה ולמשוך קהל קוראים.

כדי לממש את המטרות הללו מפעיל המרכז אתר אינטרנט, מפרסם בעיתונות המקומית, שולח גלויה לתושבים ומנפיק מגנט לתלייה על המקרר. לאחרונה התחילו להתקיים במקום הרצאות המיועדות לכלל האוכלוסייה, ונקראות בשם "מעגל השיח". נראה, כי המידע על המרכז איננו מגיע לאוכלוסיות מוחלשות ואף לא לאוכלוסיות שאינן דוברות עברית.

השאלה החמישית
יחסי הגומלין בין המרכז לספרייה

המרכז מהווה דוגמה לגישה פרואקטיבית של הנהלת ספרייה, שיזמה שיתוף פעולה עם גוף ממשלתי (שי"ל) ועם גוף עירוני כדי להרחיב את שירותיה. ניצול הזדמנויות ומהלכים חדשניים הם מעמודי התווך של ניהול ספריות בסביבה משתנה ודינמית. ואולם אף על פי שהמרכז למידע מוגדר כחלק מהספרייה, שמקושר אליה רעיונית וחולק איתה מבנה עירוני ואתר אינטרנט, בריאיונות ובתצפיות לא נראה שמתקיים שיתוף פעולה בפועל. מתנדבי המרכז אינם מפנים את הפונים אליו לשירותי הספרייה ואינם מיידעים אותם בקיומה. כמעט שלא מגיעים פונים מתוך הספרייה אל המרכז ומרבית הפונים למרכז לא מקשרים אותו כלל לספרייה. מבחינת הפונים, אין כל קשר בין הספרייה למרכז למידע.

בחינת ממצאי המחקר מול ממצאי מחקרים בארצות הברית שבדקו מרכזי מידע, מלמדים, שחלק ממוקדי הקושי שצוינו נמצאו גם במחקר הנוכחי. השאלה כיצד להעלות את המודעות של אנשי הקהילה לקיומו של מרכז המידע ולצריכה מושכלת של שירותיו נותרה בעינה. הממצאים מלמדים על הצורך בגישה פרואקטיבית שתתבטא ביוזמות פעילות של הספרייה המקיימת מרכז מידע להביא לידיעת הציבור את השירותים שמספק המרכז וללמד אותו כיצד לצרוך אותם.

נושא נוסף שצוין במחקרים על מרכזי מידע בארצות הברית הוא הכשרת כוח אדם לתפקד במרכז המידע. בארצות הברית נעשה ניסיון להכשיר את הספרנים לתת שירותי מידע, נושא שהעלה את הסוגיה של הגדרה חדשה של תפקיד הספרן או המידען ואת הצורך בקיומה של תוכנית להכשרתו. במרכז המידע בראשון לציון ספקי המידע הם מתנדבים ומומחים שעוברים הכשרה במסגרת שי"ל. נותרה בעינה השאלה האם יש להכשיר ספרנים לתת שירותי מידע ואם כן כיצד יש להגדיר את תפקידם ומה תהיה הזיקה בין התפקיד החדש לבין השירותים הקונוונציונליים של הספרייה. אולי יש מקום לבנות תפקיד של מידען חברתי שיתמחה במתן מידע לאנשי הקהילה בתחומים הרלוונטיים לחייהם. פעילות בתחום זה מתבצעת במסגרת המגמה למידע חברתי במחלקה ללימודי מידע באוניברסיטת בר-אילן.

בחינת ממצאי המחקר מול התוכנית של המחלקה לספריות ציבוריות "למצב את הספרייה כמרכז מידע מקומי הנותן שירותי מידע לכלל האוכלוסייה ביישוב"

מלמדת על הצורך להרחיב את התחומים שבהם מספק מרכז המידע שירותים ולכלול בו גם מידע שהקהילה מייצרת ומידע שהקהילה מעוניינת בו. השגת המטרות הללו מחייבת מעורבות גדולה יותר של חברי הקהילה בנעשה במרכז ובחינה מתמדת של התחומים שבהם חברי הקהילה זקוקים למידע.

השוואה בין מרכז המידע לראשון לציון לבין המרכז הפועל בהרצליה מלמדת על שני הבדלים מהותיים ביניהם. הראשון הוא, שבמרכז בהרצלייה אספקת שירותי המידע נעשית על ידי הספרנים ובראשון לציון המידע מסופק על ידי מתנדבי שי"ל. השני הוא ההבדל בין תחומי המידע שאינם זהים ושמצביעים על הצורך להקים מרכז מידע, שיאסוף באופן פעיל נתונים על הצרכים של האוכלוסייה המקומית ולהתאים אליהם את שירותיו.

האימוץ של מודל שי"ל והקשר אליו מחייב הפעלת מתנדבים, נותני המידע, שעברו הכשרה בשי"ל. הדבר מקל על ההתארגנות אך פוגע באינטגרציה בין מרכז המידע לבין הספרייה הציבורית. הכשרת מידענים חברתיים מקרב הספרנים הפועלים במרכז המידע יכולה לתרום לאינטגרציה טובה יותר בין שירותי הספרייה לבין מרכז המידע.

הקמתת מרכז מידע כחלק אינטגרלי של הספרייה הציבורית מחייבת את הסכמתם של מנהלי הספריות הציבוריות ואת התגייסותם. במחקר של חץ ושותפותיה (2010) התברר, שעדיין אין הסכמה גורפת בקרב מנהלי הספריות הציבוריות "למצב את הספרייה כמרכז מידע מקומי הנותן שירותי מידע לכלל האוכלוסייה ביישוב". נושא זה מחייב בחינה נוספת ותוכנית עבודה המכוונת למנהלי הספריות משום שמדובר בשינוי ממעלה שנייה המחייב דפוסי חשיבה חדשים על אודות הספרייה ותפיסות חדשות של תפקידיה.

המלצות

- להרחיב את שירותי המידע שהמרכז מספק גם לאוכלוסיות מוחלשות שאינן דוברות עברית.
- לבחון דרכים נוספות לפרסם את פעילות המרכז, בעיקר בקרב קבוצות אוכלוסייה מוחלשות שאין להן מיומנויות של אוריינות מחשב.
- לחזק את הקשר בין המרכז לספרייה. ליידע את הפונים למרכז בשירותי הספרייה ומאגרי המידע שלה ולהפנותם אליהם. ליידע את קהל הקוראים שמגיע לספרייה בשירותים שמספק המרכז. לשקול את השימוש בשירותי הספרייה, כדי להעמיק את הידע של הציבור בסוגיה כיצד פועלות המערכות הציבוריות והפרטיות, ומהם החוקים המנחים את פעולותיהן. פעילות זו חשובה מאוד: בד בבד עם צמצום תפקידה של הספרייה כחדר עיון נוצרה הזדמנות לקשר את הספרייה לפעילות קהילתית בתחום המידע החברתי.
- להרחיב את שירותי המידע כך, שבנוסף לסיוע המיידי לפונים יתייחסו גם לצורך בהבנה רבה יותר כיצד המערכות פועלות כדי להעצים אותם.
- ללוות את פעולת המרכז במחקר, כדי להבין לעומק את צורכי המידע של הפונים ולסייע להם לרכוש מיומנויות התמודדות מול המערכות הביורוקרטיות.
- להביא לידיעת הגופים הממשלתיים, הציבוריים והפרטיים את התחושות הקשות של האזרחים.

תודות

מחקר זה נערך בתמיכת הקרן הלאומית למדע, מענק מספר 556/07. אנחנו מבקשים להודות לגב' רחלי לשם מנהלת הספריות הציבוריות בראשון לציון ולגב' אילנה שקולניק מנהלת מרכז המידע, שאפשרו לנו לבצע את המחקר בשי"ל ראשון לציון. כמו כן אנו מודים לגב' נועה נובק על ביצוע הריאיונות.

ביבליוגרפיה

חץ, ח', ברוכסון-ארביב, ש', שלום, נ', ברונשטיין, ג'. (2010). ניהול ספריות בעידן של שינויים. *מידעת*, 6: 4-30.

גל גפן ראשון לציון. (ינואר, 2009). במלאת 4 שנים לפתיחת מרכז המידע והייעוץ לתושב ב"כותר ראשון", ולאחר שעמד ב"מבחן הביקוש", עבר המרכז למשכן חדש, מרווח, מאובזר ומכבד למען תושבי העיר ראשון-לציון.

לשם, ר' (2006). *תוצאות סקר טלפוני שנערך בראשון לציון*. דיווח אישי (ספריית כותר ראשון).

משרד הרווחה והשירותים החברתיים (2009). *דוח שנתי 2009 - שי"ל*. אוחזר מ http://shil.haifa.ac.il/shil2/attachments/shil_a1633_1504034163.pdf

שם טוב ש'. (29, אוקטובר, 2009). ספריות כמרכזי מידע לכל: הדרכה בנושא ממשל זמין 12-10 נובמבר 2009 . *מידעתון* מספר 66. אוחזר מ: http://icl.org.il/newsletter/news66.html

שמש, ו', בוכסון-ארביב, ש' ושהם, ס'. (2002/2003). מידע קהילתי והספרייה הציבורית: סקר צורכי המידע הקהילתיים של אוכלוסייה עירונית בישראל. *יד לקורא*, 35, 37-55.

שקדי, א'. (2003). *מילים המנסות לגעת מחקר איכותני – תאוריה ויישום*, רמות תל-אביב.

Baker, S.L. & Ruey, E.D. (1988). Information and referral services attitude and barriers: A survey of North Carolina public libraries. *RQ* ,28 ,243-52.

Baruchson-Arbib, S. (1996). *Social Information Science: Love, Health and the Information Society.* Brighton: Sussex Academic Press

Childers, T. (1983). *Information and Referral*: Public Libraries. Norwood ,NJ: Ablex Publishing Co.

Citizen Advice . (2011). Retrieved on November 6, 2011 from http://www.citizensadvice.org.uk.

Finzi, S., Bronstein, J., Bar-Ilan, J., Baruchson-Arbib, S., Rafaeli, S. and Ravid, G. (2012). Volunteers acting as information providers to citizens. *ASLIB Proceedings* 6,3.

Jones, C. S. (Ed.) (1978). *Public Library Information & Referral Service.* Gaylord professional Publications, New York. 25-35, 65-81.

Poe, J. (2006). Information and referral services: A brief history. *The Southeastern Librarian*, 54, 36-41. Retrieved from: http://digitalcommons.kennesaw.edu/seln/vol54/iss1/8/

Ravid, R., Bar-Ilan, J., Baruchson-Arbib, S. & Rafaeli, S. (2007). Popularity and findability through log analysis of search terms and queries: The case of a multingual public service website. *Journal of Information Science*, 33, 5, 567-583.

Tractinsky, N., Rafaeli, S. & Pliskin, N. (1998). Lessons from implementation of a Web site for the Israeli citizens' advice Bureau, in Hoadley E.D. and Ben-Basat I. (Editors), *Proceedings of the Americas Conference on Information Systems:* 101-104. Retrieved from: http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1463&context=amcis1998

Wilson, T.D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37, 3-15.

הקשר בין תפיסת מעורבות הספרנים בחיי בית-הספר בעיני מורים, מנהלים וספרנים וסוג הכשרתם של הספרנים לבין דפוס שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים

רות אש-ארגייל וסנונית שהם

מטרת המחקר היתה לבדוק את הקשר בין האופן שבו נתפסת מעורבותם של ספרני בית-הספר בחיי בית-הספר בעיני הספרנים, המורים והמנהלים לבין דפוס שיתוף הפעולה המתקיים בפועל בין המורים לספרנים. בנוסף לזאת, בחן המחקר את הקשר בין סוג ההכשרה של הספרנים לבין האופן שבו הם תופסים את מעורבותם בחיי בית-הספר ואת דפוס שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים. אוכלוסיית היעד כללה ספרני בית-ספר, מורים ומנהלים בבתי-ספר יהודיים בישראל. המדגם כלל 170 מורים, 88 ספרנים ו-33 מנהלים (סך הכול 291 נבדקים). רוב המשיבים היו מהחינוך הממלכתי.

במחקר נעשה שימוש בשלושה שאלונים. שניים מולאו על ידי מורים, מנהלים וספרנים והשלישי היה מיועד לספרנים בלבד: הראשון הוא שאלון שעוסק באופן שבו נתפס שיתוף הפעולה בבית-הספר בין הספרנים לבין המורים והוא התייחס לשלושה דפוסים של שיתוף פעולה: שיתוף פעולה מתקדם, מסורתי ומינימלי. השאלון השני בדק את האופן שבו תופסים הספרנים את מעורבותם בחיי בית-הספר והוא התייחס לשלושה דפוסים של מעורבות עם גורמים בבית-הספר: הגורם החברתי, הפדגוגי והגורם המשפיע על תקשורת עם גורמים בבית-הספר. השאלון השלישי היה מיועד רק לספרנים ובו התבקשו לדווח על הכשרתם המקצועית ולספק מידע על הספרייה בה הם עובדים.

מממצאי המחקר עולה כי ספרנים ללא הכשרה בהוראה סבורים באופן מובהק, שיש שיתוף פעולה מצומצם יותר בינם לבין הגורמים השונים בבית-הספר לעומת ספרנים בעלי תעודת הוראה. כמו כן, המורים-הספרנים נתפסים כבעלי המעורבות הפדגוגית והחברתית הרבה ביותר ולכן סיכוייהם לקיים שיתוף פעולה מתקדם רבים יותר. המסקנות וההמלצות העיקריות העולות מן המחקר הן שעל מנת לאפשר את הסיכוי לקיום שיתוף פעולה מתקדם בין מורים לספרנים ולעודדו יש לחשוב מחדש על האופן שבו יש לארגן את עבודתם של ספרני בית-הספר. הקצאת כוח עזר למילוי משימות ספרניות טכניות שוטפות יאפשר לספרנים לפנות זמן ליצירת שיתוף פעולה עם המורים. מכיוון שהעדר הכשרה בתחום ההוראה מקטין את היכולת של הספרנים להשתתף באופן פעיל בתהליכי הוראה, מומלץ להכשיר מורים כספרנים וכמידענים חינוכיים.

מבוא

המאמר הנוכחי מבוסס על מחקר שנערך בישראל בשנת 2010. במחקר נבדק הקשר בין האופן שבו נתפסת מעורבותם של הספרנים בבתי-הספר בחיי בית-הספר על ידי הספרנים עצמם ועל ידי המנהלים והמורים, לבין דפוס שיתוף הפעולה המתקיים בפועל בין מורים לספרנים. כמו כן, נבדק הקשר בין סוג ההכשרה של ספרני בית ספר (ספרנים ללא הכשרה בהוראה, עם תעודת הוראה שעובדים בספרייה בלבד ומורים-ספרנים, העוסקים בהוראה בפועל בנוסף לתפקידם בספרייה-מרכז המשאבים) לבין האופן שבו תופסים הגורמים השונים את מידת מעורבותם ואת מידת שיתוף הפעולה הקיים בין מורים לספרנים.

המחקר המתואר במאמר זה הוא מחקר כמותי שמתבסס על שאלון מקוון שהופץ בקרב ספרני בית-הספר, מנהלים ומורים בבתי-ספר יהודיים בחינוך הממלכתי והממלכתי-דתי בישראל.

ד"ר רות אש-ארגייל, מרכז חינוך ליאו בק - חיפה, ashruth3@gmail.com
פרופ' סנונית שהם, המחלקה ללימודי מידע, אוניברסיטת בר אילן, רמת גן, shoham.snunith2@gmail.com

מחקר זה מהווה צעד חשוב בהעמקת התובנות לגבי חשיבותה של ספרני בית-הספר בהקשר לדפוסי שיתוף פעולה המתקיימים בין מורים לספרנים. בנוסף לזאת, הוא שופך אור על חשיבותו של מרכיב ההוראה כמפתח לשיפור דפוסי העבודה והקשרים המתקיימים בין הספרנים למורים ולמנהלים, וכמנוף להגדלת חלקה של הספרייה-מרכז המשאבים בקידום תהליכי ההוראה והלמידה בבית-הספר.

סקירת ספרות

שיתוף פעולה בין מורים לספרנים

שיתוף פעולה במקום עבודה מוגדר במחקר הזה כמערכת יחסים המבוססת על מטרות משותפות, חזון משותף ואווירה של אמון וכבוד, כאשר לכל אחד מהשותפים הגדרת תפקיד ברורה. השותפים חולקים ביניהם מנהיגות, סיכונים, שליטה ומשאבים, ולרוב, נמשכים יחסי העבודה ביניהם פרק זמן ממושך יחסית (Callison, 1999).

בעשור האחרון מתייחסים בתחום החינוך לשיתוף הפעולה בין אנשי הצוות החינוכי בבית-הספר כדרך להתמודד עם הדרישות ההולכות וגוברות מצד המערכת בד בבד עם הירידה בהקצאת משאבים. שיתוף הפעולה נתפס כיום גם כאמצעי להכנת התלמידים לסביבות העבודה העכשווית, אשר בהן עולה הביקוש לעובדים המסוגלים לעבודת צוות ולפתרון בעיות (Montiel-Overall, 2006).

לתולדות שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים ולהכרה בחשיבותו יש היסטוריה ארוכה. כבר ב-1941 ציפו מספרני בית-הספר בארצות הברית להכיר את המקורות הדרושים למורים לצורכי הוראה, להתאים אותם לתוכניות בית-הספר ולשלב אותם בהם (Montiel-Overol, 2007). בסטנדרטים שנוסחו בארה"ב ב-1945 מטעם איגוד הספריות האמריקאי (Douglas, 1945) הודגשו יחסי העבודה הקרובים בין הספרנים למורים. ב-1960 יצאה מהדורה חדשה של הסטנדרטים לספריות בתי הספר (American Association of School Librarians, 1960) ובה התמקדות בשיתוף פעולה בין המורים לספרנים על מנת לחתור למצוינות וכדי להעמיד את המשאבים הנחוצים לרשות המורים והתלמידים. בשנות ה-80 הסתמנה באופן ברור ההכרה בקשר בין שיתוף פעולה הולך וגובר בין מורים לספרנים לבין שיפור בהישגי התלמידים.

בפרסום האיגוד האמריקאי של ספרני בית-הספר ששמו בתרגום לעברית "העצמת הלומדים" (Empowering Learners) המחליף למעשה את הפרסום שקדם לו "כוח המידע" (Information Power), זוכה תפקיד ספרן בית-הספר לעיצוב מחדש, מתוך אמונה שיש למקמו בלב ההוראה והלמידה בבית-הספר. אם בפרסום הקודם מ-1998 במהדורה השנייה של "כוח המידע" זכה נושא שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים למעמד מרכזי תוך הדגשת שותפותם של הספרנים בתהליך החינוכי, הרי שבפרסום החדש "העצמת הלומדים" מודגשים שיתוף הפעולה וההוראה המשותפת של הספרן עם המורה כדרך להגשמת היעד של שיפור הישגי התלמידים (American Association of School Library Media Specialists Association for Educational Communications and Technology, 1998; American Association of School Librarians, 2009; Loertscher, 2009).

בסביבת הלמידה של המאה ה-21 נדרשים הספרנים להגביר את שיתוף הפעולה בראש ובראשונה עם מורי הכיתה. תפקיד שותף ההוראה זוכה לדירוג החשיבות הגבוה ביותר בחיזוי ההתפתחות העתידית של תפקידם של ספרני בית-הספר. הספרנים נדרשים לבנות שותפויות חדשות ולחבר את מרכז המשאבים הבית-ספרי עם הקהילה החינוכית הרחבה באמצעות תוכניות שיתוף פעולה גם עם גורמים מחוץ לבית-הספר כגון ארגונים קהילתיים, מוזיאונים, עסקים מקומיים וספריות ציבוריות (American Association of School Librarians, 2009).

דפוס שיתוף הפעולה המתמקד בעבודה משותפת של מורים וספרנים, בתכנון, בהוראה ובהערכה מצד תלמידים מהווה שינוי מהפכני ביחס לתפקיד המסורתי של הספרן. מדובר ביצירת שותפות, שבה כל צד, הן המורה והן הספרן, מביאים את מומחיותם וכל אחד תורם את חלקו, ומי שמרוויח מכך הם התלמידים (Doll, 2005).

מודל שיתוף פעולה בין מורים לספרנים - TLC - של מונטייל-אוברול (Montiel-Overall, 2005) מבוסס אומנם על הטקסונומיה של לורצ'ר (Loertscher, 2000), אבל הוא משוכלל ומפותח ממנו. במודל ארבעה דגמים עיקריים של שיתוף פעולה: דגם A - תיאום (Coordination), דגם B - שיתוף פעולה (Cooperation), דגם C - הוראה משולבת (Integrated instruction) ודגם D - תוכנית לימודים משולבת (Integrated curriculum). כל דגם

מייצג דרגה אחרת של שיתוף פעולה, מהדרגה הנמוכה ביותר (A) ועד לדרגה הגבוהה ביותר (D).
על מנת שייווצר שיתוף פעולה בדגם A, יש צורך באמון ברמה נמוכה, במידה מסוימת של ידידות, ובתקשורת מינימלית. בדגם B דרושה תקשורת ברמה בינונית ואליה מתווספים קולגיאליות, נטייה ליחסי גומלין והדדיות. בדגם C נדרשת דרגת אמון גבוהה, נכונות לחלוק, לכבד, לקבל כשווה ולהכיר במומחיות השותף, וכן רמת תקשורת טובה ותכופה. בדגם D חייבים להתקיים כל המאפיינים המפורטים בדגם C ובנוסף להם, צריכה להתקיים גם רמה גבוהה של תקשורת. דגם A קיים בבתי-ספר רבים, שבהם עובדים מורים באופן אוטונומי ואין כמעט קשר בינם לבין הספרייה-מרכז המשאבים למטרות הוראה. בדגמים C ו-D, המתייחסים לרמות הגבוהות של שיתוף פעולה, צריכים השותפים להיות בעלי יכולת הקשבה טובה ופתוחים לרעיונות חדשים; זוהי שותפות שווה עם אחריות משותפת, שבה מתקיימת הערכה הדדית למומחיותם של השותפים והמשימה מהווה עבורם את מקור ההשראה לעבודה המשותפת (Montiel-Overall, 2005a; 2006).
המחקר הנוכחי הותאם למציאות בישראל ונבחנו בו שלושה דפוסים של שיתוף פעולה: הדפוס המינימלי (דגם A במודל); הדפוס המסורתי (דגם B במודל); דפוס מתקדם (דגמים C ו-D אוחדו במחקר הנוכחי לדפוס של שיתוף פעולה מתקדם).
על סמך המודל (TLC model) נבנה שאלון לבדיקת דפוס שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים הכולל שבעה היגדים, שקובצו לשתי קטגוריות: ארבעה מתייחסים לשיתוף פעולה ברמה גבוהה, בהם הספרנים משתלבים בתכנון ובהוראה, כגון שיתוף פעולה בפיתוח תוכניות לימודים ושלושה היגדים המשקפים את הדפוס המסורתי של שיתוף, שמתבטא בעיקר בתמיכת הספרנים במורים (Montiel-Overall, 2006).

יתרונות של שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים

מורים המשתפים פעולה עם ספרני בית-הספר נהנים מיתרון של נגישות גבוהה יותר למשאבי הספרייה. שיתוף הפעולה מבטיח שבספרייה-מרכז המשאבים יימצא חומר זמין שמתאים לצורכי הלמידה. למורים מזדמנת אפשרות לקבל הצעות ורעיונות חדשים להוראה, ולתלמידים ניתנת הזדמנות ללמוד מיומנויות שונות של אוריינות מידע, כגון הנחייה בהערכת אתרים, בציטוט ממקורות מידע, הזדמנות להתנסות בלמידה מבוססת מקורות, שיפור מיומנויות הקריאה והכתיבה, חשיפה לסגנונות הוראה מגוונים, שמביאים בסופו של דבר, לשיפור הישגיהם הלימודיים (Buzzeo, 2008).
ספרנים של בתי-ספר שהתנסו בשיתוף פעולה מוצלח מרגישים מוערכים יותר. שיתוף הפעולה מוכיח את חשיבות תפקידם המקצועי ויוצר רושם חיובי על המורים, כך שיהווה גורם משיכה למורים נוספים ויעודד אותם לשתף פעולה. עבודתם של הספרנים בבית-הספר הופכת למעניינת יותר, הם מגלים התלהבות רבה יותר מתוך תחושה של תרומה אמיתית ללמידה. התנסות חיובית שכזאת מעניקה לספרנים ולמורים תחושה של חיוניות מחודשת (Milbury, 2005; Shayne, 2001-2).

מעורבותם של הספרנים בחיי בית-הספר

בספרות המחקר מודגש ההיבט הפדגוגי של מעורבותם של ספרני בתי-ספר. כמו כן, בולט הקשר בין המעורבות לבין הנטייה לשיתוף פעולה בין מורים לספרנים. מורים-ספרנים במאה ה-21 מחויבים להיות מעורבים פדגוגית ולהיתפס כמנהיגי הוראה. המורים נכונים ליותר שיתוף פעולה עם המורים-הספרנים שמגלים מעורבות ומנהיגות בבית-הספר (Branch & Oberg, 2001).
מונטייל אוברול (Montiel-Overall, 2008) מצביעה גם היא על הקשר הישיר בין מעורבות לשיתוף פעולה, ומציינת, שמטרת ספרנות בתי-הספר בארה"ב היא להתקדם לקראת מעורבות יותר אקטיבית של הספרנים בתהליך הלמידה של התלמידים. המעורבות מושגת באמצעות שיתוף פעולה בין המורים לספרנים. דונהם (Donham, 2005) מדגישה את הפן הפדגוגי ואת חשיבותה של הרחבת תפקידם של הספרנים בתחומי הלמידה וההוראה. על הספרנים להגביר את מעורבותם בתחומים אלה באמצעות התנדבות לוועדות ולצוותי עבודה שונים בבית-הספר. מעורבות הספרנים בקבוצות קבלת ההחלטות של בית-הספר מהווה צעד חשוב לקראת השפעה והנהגה.
במחקר אוהיו (Ross & Kuhlthau, 2004) זוהו הספרנים כמשפיעים על תהליך הלמידה של התלמידים בכך שהם פועלים הן כמומחים בהקניית מיומנויות אוריינות מידע והן כשותפים מובילים בהוראה. המעורבות הפעילה של הספרנים בפיתוח תוכניות לימוד תרמה

להשגת יעדיו של בית-הספר ולשיפור ההישגים הלימודיים.

תמיכת המנהל בעבודת צוות ועידוד תכנון משותף של צוותים נמצאו במחקרו של הייקוק (Haycock, 1998) כגורמים המגבירים את שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים. בבתי-ספר שבהם קיימת תרבות של שיתוף פעולה ועבודת צוות נמצא גם יותר שיתוף פעולה בין מורים לספרנים מאשר בבתי-ספר שבהם נהוגה עבודה פרטנית ותכנון אינדיווידואלי. בנוסף לזאת, נמצא שגמישות בלוח הזמנים של הספרנים תורמת ליצירת יותר מצבים של שיתופי פעולה בין מורים לספרנים: הפגישות המתקיימות שם ארוכות יותר ותוצאותיהן משמעותיות יותר מאשר בבתי-ספר שבהם לוח הזמנים של הספרנים קשיח (Haycock, 1998).

לנס, רודני ושוורץ (Lance, Rodney & Schwartz, 2010) חקרו כיצד ספרנים, מורים ומנהלים בבתי-ספר באיידהו שבארצות הברית משתפים פעולה למען הצלחת התלמידים ומצאו, שבבתי-ספר יסודיים ובחטיבות הביניים, שבהם דיווחו הספרנים, שלפחות פעם בחודש הם יוזמים שיתוף פעולה עם מורים, ושלפחות פעם בסמסטר הם יוזמים אספקת מקורות מידע למורים ומזמינים מורים ללמוד מיומנויות מידע חדשות, נמצאו הישגי התלמידים במבחני שפה וקריאה גבוהים יותר, לעומת בתי-ספר שבהם דווח על תדירות פחותה של שיתוף פעולה.

אנזנברג ויצחקי (2008) מצאו קשר חיובי בין העובדה שהספרן נתפס על ידי המורים בבית-הספר כספרן מצטיין בבתי-ספר על-יסודיים בישראל, לבין היקף שיתוף הפעולה שלו עם המורים ועם הנהלת בית-הספר. ספרנים מצטיינים התאפיינו בשיתוף פעולה ברמה גבוהה עם גורמי החינוך השונים בבית-הספר.

אף על פי שמצופה מהספרן בבית-הספר להיות מעורב בנושאי הוראה ולהשתתף באופן פעיל בוועדות מקצועיות העוסקות בתוכניות הלימודים, נראה שקיים פער גדול בין הרצוי למצוי. פיקרד (Pickard, 1993) מצאה במחקרה, שאף על פי שרוב הספרנים (77 אחוז) דירגו בדרגת חשיבות גבוהה את ההיגד "משתתף בוועדת תוכניות הלימודים של בית-הספר", הרי שבפועל, רק 14 אחוז מהם ציינו שהם אכן משתתפים בוועדה כזאת. גם תמונת המצב העולה ממחקרים שבוצעו בישראל על אודות מעורבותם של הספרנים בבתי-הספר אינה מעודדת במיוחד. המעורבות הפדגוגית של הספרנים נבדקה על ידי דותן ואהרוני (Dotan & Aharony, 2008) בהקשר לתוכניות אוריינות מידע. מממצאי המחקר עולה שהספרנים היו מעורבים רק ברמה הבינונית לכל היותר בתוכניות לאוריינות מידע בבתי-הספר. גם ממחקרם של אנזנברג ויצחקי (2008) עולה שהספרנים היו מעורבים רק מעט מאוד, הן חברתית והן בעיצוב התוכניות הכלל בית-ספריות.

כפי שצוין לעיל, ספרות המחקר עוסקת בהיבט הפדגוגי של המעורבות. הקשר של הספרנים עם גורמים בבית-הספר ומעורבותם החברתית הם שני מרכיבים נוספים של מעורבות, שנבדקו במחקר הנוכחי באמצעות שאלון שחובר במיוחד למחקר זה.

בעיות בשיתוף פעולה בין מורים לספרנים וקשיים במעורבותם של הספרנים בחיי בית-הספר

אולי משום שהספרנים אינם נתפסים על ידי המנהלים והמורים כשותפים אמיתיים בתהליך החינוכי, קשיים רבים מעיבים על יצירת שיתוף פעולה בינם לבין המורים ועל הגברת מעורבותם בחיי בית-הספר. ניתן לזהות נתק מסוים בתקשורת, חוסר מודעות מצד הספרנים לציפיות שתולים בהם המנהלים והמורים, וחוסר מודעות מצד המורים והמנהלים למתרחש בספרייה-מרכז משאבים. קשיים אלה נובעים מתנאים פיזיים לקויים, מבעייתיות שמקורה באישיותו של הספרן ומהעדר הכשרה מקצועית מספקת בתחום טכנולוגיות המידע החדישות, והם מפחיתים את הסיכויים לשיתוף פעולה בין מורים לספרנים (אנזנברג ויצחקי, 2006;2008). קושי נוסף ביצירת מעורבות ושיתוף פעולה נובע מסגנון עבודתם של הספרנים. הם מבודדים בספרייה-מרכז משאבים, מגלים מעורבות בקהילת הספרנים יותר מאשר בקהילת המורים ואינם חושבים לפרוץ החוצה אל מעבר לחוג המקצועי שלהם (Hartzell, 1997).

כעת נתייחס למרכיב ההוראה בתפקידם של ספרני בית-הספר, כפי שמשתקף בהגדרות התפקיד המופיעות במסמכים של איגודי הספרנים של בתי-ספר.

מורה-ספרן

איגודי הספריות של בתי-הספר באוסטרליה מגדירים את ספרן בית-הספר כמורה-ספרן. בהצהרת התפקיד של המורה-הספרן מצוין כפל התפקיד של הספרן בבית-הספר, שמשמש הן כמורה והן כמומחה מידע, והוא מוסמך להוראה ולספרנות. שתי ההכשרות נועדו

להבטיח את תפקודו גם כמחנך וגם כמנהל מידע ושיהיה בעל הבנה משולבת בשני התחומים: ידע בתוכניות לימודים, באסטרטגיות הוראה ובסגנונות למידה, בשילוב עם ידע בניהול משאבי מידע, בשירותי מידע, בניהול צוות ובגישה למערכות מידע (Australian Library and Information Association, 2004 ; School Library Association of South Australia , 2003).

גם במסמך האיגוד הקנדי של ספרני בית הספר מתייחסים בפירוט לכישורים הנדרשים ממורה-ספרן: הוא נדרש למצוינות, לראיית התמונה הכוללת, הוא אמור לחפש לעצמו שותפים ובני ברית בתוך קהילת בית-הספר, ליצור אווירה של כבוד הדדי ואמון, להיות תקשורתי ויעיל, מסוגל לעבודת צוות ולגילוי מנהיגות (Canadian Association for School Libraries, 1997).

דול (Doll, 2005) טוענת, שהמונח מורה-ספרן (Teacher-librarian) משקף בצורה הטובה ביותר את מהות התפקיד. האדם הממלא בבית-הספר תפקיד זה הוא בעל הסמכה כפולה, הן בחינוך והן במידענות ובספרנות. משמעות כפל התפקיד וההכשרה היא שעליו להיות מעורב בחינוך תלמידים ולעתים גם בהוראת המורים.

במערכת החינוך בארצות הברית כיום, מתמקד תפקיד הספרנים בלימוד אוריינות מידע. בחלק ממדינות ארצות הברית, כמו במישיגן, בניו-יורק ובדרום קרוליינה, צריכים הספרנים בבתי-הספר להיות בעלי הסמכה כפולה. המצב האידיאלי, לדעת דול (Doll, 2005), מתקיים כאשר מורים מחליטים להמשיך ללימודים מתקדמים במידענות ובספרנות וחוזרים לאחר מכן לבית-הספר שבו לימדו בעבר כמורים-ספרנים. יש במצב הזה יתרונות רבים, מכיוון שהמורים-הספרנים מכירים את התרבות הנהוגה בו, כמו גם את בעלי התפקידים ואת המורים והם יכולים לשתף איתם פעולה ביתר קלות. מורים-ספרנים מסוג זה מתקבלים על ידי מורים אחרים בקלות רבה יותר ובטבעיות כשותפים להוראה, לאור היכרותם הקודמת עמם כמורים בסגל ההוראה של בית-הספר, והכרה זו היא תנאי חיוני להצלחת שיתוף הפעולה.

השערות המחקר

א. יימצא קשר חיובי בין תפיסת מעורבות הספרנים בחיי בית-הספר בעיני עצמם ובעיני המורים והמנהלים לבין דפוס שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים, וככל שהמעורבות של הספרנים בבתי-ספר תהיה רבה יותר, כך יהיה שיתוף הפעולה עם המורים מתקדם יותר.

ב. יימצאו הבדלים שנובעים מהשוני בהכשרתם של הספרנים בתפיסת המעורבות בחיי בית-הספר ובדפוס שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים.

מתודולוגיה

המדגם

האוכלוסייה הנחקרת כללה 170 מורים, 88 ספרנים ו-33 מנהלים. 76.5 אחוז מהספרנים שהשתתפו במדגם עובדים בחינוך העל יסודי, ו-23.5 אחוז מהם עובדים בחינוך היסודי. רוב הספרנים במדגם היו בני יותר מ-50 (58.6 אחוז), 20.7 אחוז בגילאי 40-49 ו-20.7 אחוז בגילאי 30-39. לא נמצאו כלל ספרנים בטווח הגילאים 20-29. מנתוני הגיל בולט הגיל המבוגר יחסית של הספרנים. 95.2 אחוז מהספרנים היו נשים. 48.2 אחוז מהספרנים לא הוכשרו להוראה, 37.3 הוכשרו להוראה, אבל עבדו רק בספרייה, ו-14.5 אחוז מהם היו מורים-ספרנים, שעוסקים בהוראה בנוסף לתפקידם בספרייה-מרכז המשאבים. 87.5 אחוז מהספרנים שאין להם הכשרה בהוראה עובדים יותר מחצי משרה. רק 60 אחוז מהספרנים שיש להם תעודת הוראה עובדים יותר מחצי משרה ורק שליש מהמורים-הספרנים (36.4 אחוז) עובדים יותר מחצי משרה בספרייה-מרכז המשאבים. מעניין לציין, שדווקא אלה שאינם בעלי הכשרה בהוראה נמצאים בספרייה שעות רבות יותר. אשר לאוכלוסיית המורים והמנהלים במדגם: 70.1 אחוז מהמורים הם מהחינוך העל-יסודי. רובם המכריע (92.8 אחוז) מהחינוך הממלכתי 68.8 אחוז מהמנהלים במדגם הם מהחינוך העל-יסודי, ורובם המכריע של המנהלים (93.9 אחוז) מבתי-ספר של החינוך הממלכתי.

הליך המחקר

הפצת השאלונים בוצעה באמצעות שיגור פנייה מקוונת לכתובות הדואר האלקטרוני של ספרנים, מורים ומנהלים. בנוסף לזאת, נשלחה פנייה מקוונת לפורום מקוון של ספרנים ובה בקשה לספרני בית-הספר להפיץ את השאלון למנהל בית-הספר ולמורים. כמו כן, חולקו שאלונים בשתי מכללות להכשרת מורים שבהן מתקיימות השתלמויות מורים ובמחלקה להשתלמויות מורים באחת האוניברסיטאות. במקרה אחד בלבד תואמה פגישה אישית עם מנהל בית-

ספר כדי שיענה על השאלון. בסך הכול התקבלו 291 שאלונים, 197 מתוכם מקוונים ו-94 שאלונים מודפסים (מתוך 120 שאלונים מודפסים שהוחזרו). 26 שאלונים שמולאו באופן חלקי בלבד ולא צוין בהם תפקידו של ממלא השאלון, לא נכללו בניתוח הנתונים.

כלי המחקר

השאלונים שנבנו לצורך איסוף הנתונים הם:
א. שאלון שיתוף פעולה בין מורים לספרנים.
ב. שאלון לבדיקת מעורבותם של הספרנים בחיי בית-הספר.
ג. חלק כללי שבו נוסחו שאלות שעוסקות במשתני רקע כדוגמת גיל, תפקיד, סוג הכשרה, סוג בית-הספר ודרג החינוך.

א. שאלון שיתוף פעולה בין מורים לספרנים:

השאלון נועד לבדוק את האופן שבו תופסים המורים, הספרנים והמנהלים את דפוס שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים. נוסח השאלון התבסס על היגדים מתוך הטקסונומיה של לורצ'ר (Loertscher, 1988, 2000) וכן על היגדים מתוך שאלון TLC של מונטייל אוברול (Monteil-Overall, 2005) בהתאמה למציאות הבית-ספרית בישראל. השאלון כלל עשרה היגדים, שחולקו לשלוש קבוצות בהתאם לדפוס שיתוף הפעולה: ארבעה פריטים התייחסו לדפוס מתקדם של שיתוף פעולה (a=0.91), שלושה פריטים לדפוס המסורתי של שיתוף פעולה (a=0.68). פריט אחד הוצא בניתוח הנתונים בגלל עקיבות פנימית נמוכה. שני פריטים התייחסו לרמה מינימלית עד אפסית של שיתוף פעולה (a=0.68). הנבדקים התבקשו לסמן את מידת הסכמתם עם כל היגד בסולם ליקרט בן חמש דרגות (1- כלל לא מסכים עד 5- מסכים במידה רבה מאוד).

ב. שאלון בדיקת מעורבותם של הספרנים בחיי בית-הספר:

שאלון זה נועד לבדוק את עמדות שלוש קבוצות הנבדקים כלפי המשתנה הבלתי תלוי, והוא, מעורבות הספרן בחיי בית-הספר. השאלון נבנה במיוחד למחקר זה כדי לבדוק באיזו מידה הספרנים תופסים את עצמם, או נתפסים בעיני המורים והמנהלים, כמעורבים בחיי בית-הספר. השאלון כלל 16 היגדים שנוסחו באופן שתואם את המציאות הבית-ספרית במדינת ישראל. השאלון התייחס לשלושה היבטים: מעורבות חברתית, מעורבות פדגוגית ותקשורת עם גורמים בבית-הספר: ארבעה היגדים התייחסו למעורבות חברתית (לדוגמה, הספרן חש חלק מחדר המורים) (α=0.89), שישה היגדים למעורבות פדגוגית (לדוגמה, הספרן מכיר היטב את ספרי הלימוד) (α=0.90) וחמישה היגדים לתקשורת עם גורמים בבית-הספר (לדוגמה, הספרן מקיים קשר שוטף עם מחנכי הכיתות) (α=0.90). המענה על ההיגדים נבנה על פי סולם ליקרט בן חמש שנתות (1- כלל לא מסכים עד 5- מסכים במידה רבה מאוד).

ממצאים

האופן שבו תופסים המורים את מעורבות הספרנים בחיי בית-הספר

על פי השערה א' יימצא קשר חיובי בין תפיסת מעורבות הספרנים בחיי בית-הספר בעיני המורים לבין דפוס שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים, כך שככל שהמעורבות של הספרנים בבתי-הספר תהיה רבה יותר, כך דפוס שיתוף הפעולה עם המורים יהיה מתקדם יותר.

על מנת לבחון האם קיים קשר בין התפיסה של מימדי המעורבות בעיני המורה לדפוסי שיתוף הפעולה בוצעו תשעה מבחני פירסון. לוח מספר 1 מציג את עוצמת המתאמים ומובהקותם.

לוח מספר 1:
עוצמת המתאמים בין האופן שבו נתפסת מעורבותו של הספרן בעיני המורה לבין האופן שבו נתפס הדפוס של שיתוף הפעולה

מעורבות בחיי בית-הספר	דפוס שיתוף פעולה מתקדם	דפוס שיתוף פעולה מסורתי	דפוס שיתוף פעולה מינימלי
מעורבות חברתית	.343**	.063	-.294**
מעורבות פדגוגית	.460**	-.003	-.405**
תקשורת עם גורמים בבית-הספר	.441**	.075	-.474**

* p<0.05, ** p<0.01

מלוח מספר 1 ניתן לראות, שיש קשר חיובי בין כל

אחד משלושת הממדים של תפיסת המעורבות לבין תפיסת דפוס שיתוף הפעולה המתקדם, כך שככל שמעורבות הספרן רבה יותר בעיני המורים, כך דפוס שיתוף הפעולה נתפס כמתקדם יותר. כמו כן, קיים קשר שלילי בין שלושת ממדי תפיסת המעורבות לתפיסת דפוס שיתוף הפעולה המינימלי, כך שככל שיש פחות מעורבות בעיני המורים, יש יותר נטייה לדפוס שיתוף פעולה מינימלי. לא נמצא קשר לדפוס שיתוף הפעולה המסורתי.

הבדלים בין סוגי הכשרת הספרן בממדי תפיסת מעורבות הספרן בחיי בית-הספר בעיני מורים

על מנת לבדוק האם קיים הבדל בין שלושת סוגי הכשרת הספרן בשלושת הממדים של תפיסת המעורבות בעיני המורים, בוצע ניתוח שונות MANOVA. המשתנים התלויים הם שלושת הממדים בהם נתפסת המעורבות (מעורבות חברתית, מעורבות פדגוגית ותקשורת עם גורמים בבית-הספר). ניתוח ה-MANOVA נמצא מובהק ($F=8.05, df=6,190, p<0.001$).

לוח מספר 2:
ממוצעים בין הכשרת הספרנים לשלושת הממדים של תפיסת המעורבות בחיי בית-הספר בעיני המורים וסטיות התקן שלהם

מעורבות הספרנים בחיי בית-הספר בעיני המורים	סוג ההכשרה	ממוצע	ס"ת
מעורבות חברתית	ללא תעודת הוראה	3.30	1.24
	עם תעודת הוראה	3.44	1.19
	מורה ספרן	4.22	0.70
	סה"כ	3.76	1.10
מעורבות פדגוגית	ללא תעודת הוראה	2.55	1.04
	עם תעודת הוראה	3.15	1.11
	מורה ספרן	4.05	0.73
	סה"כ	3.35	1.14
תקשורת מול גורמים בבית-הספר	ללא תעודת הוראה	2.63	1.17
	עם תעודת הוראה	3.17	1.18
	מורה ספרן	3.66	1.04
	סה"כ	3.20	1.20

לוח מספר 2 מציג את הממוצעים בין שלושת סוגי ההכשרות של הספרנים לבין שלושת הממדים של תפיסת המעורבות בחיי בית-הספר בעיני המורים ואת סטיות התקן שלהם.

מלוח מספר 2 ניתן לראות כי בעיני המורים קיימים הבדלים מובהקים בתפיסת רמת המעורבות של הספרנים על פי סוג הכשרתם. נמצא הבדל מובהק בתפיסת המעורבות החברתית בעיני המורים ($F=9.54, df=2,99, p<0.001$) כך שהמורים-הספרנים נתפסים כבעלי המעורבות החברתית הרבה ביותר. לא קיים הבדל באופן שבו נתפסת רמת המעורבות החברתית בין בעלי תעודת הוראה לספרנים ללא תעודת הוראה.

בנוסף לזאת, נמצא הבדל מובהק באופן שבו נתפסת המעורבות הפדגוגית ($F=28.24, df=2.99, p<0.001$). המורים-הספרנים נתפסים כבעלי המעורבות הפדגוגית הרבה ביותר בעיני המורים. אחריהם, בעלי תעודת הוראה שעובדים בספרייה בלבד ואילו ספרנים ללא תעודת הוראה נתפסים על ידי המורים כבעלי המעורבות הפדגוגית המעטה ביותר.

לבסוף, נמצא הבדל מובהק גם בין סוג הכשרתו של הספרן לאופן שבו נתפסת רמת התקשורת שלו עם גורמים בבית-הספר ($F=8.93, df=2.96, p<0.001$). מורים-ספרנים נתפסים כבעלי רמת תקשורת גבוהה יותר באופן מובהק בעיני המורים בהשוואה לספרנים ללא תעודת הוראה, אך לא נמצא הבדל בין שתי הקבוצות הללו לספרנים עם תעודת הוראה שעובדים בספרייה בלבד.

האופן שבו תופסים המנהלים את מעורבותו של הספרן בחיי בית-הספר

על פי השערה א' יימצא קשר חיובי גם בין האופן שבו נתפסת מעורבותם של הספרנים בחיי בית-הספר בעיני המנהלים לבין דפוס שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים, כך שככל שהמעורבות של הספרנים תהיה רבה יותר, כך דפוס שיתוף הפעולה עם המורים יהיה מתקדם יותר.

על מנת לבחון אם קיים קשר בין תפיסת שלושת ממדי המעורבות בעיני המנהלים לדפוס שיתוף פעולה בוצעו תשעה מבחני פירסון. לוח מספר 3 מציג את עוצמת המתאמים ואת מובהקותם. ניתוח ה-MANOVA נמצא מובהק ($F=2.57, df=6,50, p<0.05$).

לוח מספר 3:
עוצמת המתאמים בין האופן שבו נתפסת מעורבותו של הספרן בעיני המנהל לבין הדפוס של שיתוף הפעולה

מעורבות בחיי בית-הספר	דפוס שיתוף פעולה מתקדם	דפוס שיתוף פעולה מסורתי	דפוס שיתוף פעולה מינימלי
מעורבות חברתית	.715**	-.082	-.631**
מעורבות פדגוגית	.752**	-.226	-.541**
תקשורת עם גורמים בבית-הספר	.676**	-.170	-.586**

* p<0.05, ** p<0.01

מלוח מספר 3 ניתן לראות שקיים קשר חיובי חזק בין כל אחד משלושת ממדי תפיסת מעורבות הספרן בעיני המנהל לבין דפוס שיתוף הפעולה המתקדם, כך שככל שתפיסת המעורבות גבוהה יותר, כך יש נטייה לדפוס שיתוף פעולה מתקדם. כמו כן, קיים קשר שלילי חזק בין כל אחד משלושת ממדי תפיסת המעורבות לבין דפוס שיתוף הפעולה המינימלי, כך שככל שיש פחות מעורבות בעיני המנהל, כך יש נטייה לדפוס שיתוף פעולה מינימלי יותר. לא נמצא קשר בין ממדי תפיסת המעורבות לבין דפוס שיתוף הפעולה המסורתי.

הבדלים בין סוגי ההכשרה של הספרן בממדי תפיסת מעורבות הספרן בחיי בית-הספר בעיני המנהלים

על מנת לבדוק האם קיים הבדל באופן שבו נתפסים שלושת ממדי המעורבות בעיני המנהלים כתוצאה משלושת סוגי ההכשרות האפשריות לספרנים בוצע ניתוח שונות MANOVA. המשתנים התלויים הם שלושת הממדים שבם מעורב הספרן בחיי בית-הספר (מעורבות חברתית, מעורבות פדגוגית ותקשורת עם גורמים בבית-הספר). ניתוח ה-MANOVA נמצא מובהק (F=3.84, df=6,154, p< 0.001).

מניתוח הנתונים נמצא הבדל מובהק, בעיניהם של המנהלים, בין סוג ההכשרה שלה זכה הספרן לבין האופן שבו נתפסת מעורבותו החברתית (F=3.71,df=2,26, p<0.05) (ראו לוח מספר 4), כך שמורים-ספרנים

לוח מספר 4:
ממוצעים בין הכשרת הספרן לאופן שבו נתפסים שלושת ממדי המעורבות בחיי בית-הספר וסטיית תקן בעיני המנהל

מעורבות בחיי בית-הספר	הכשרת הספרן	ממוצע	ס"ת
מעורבות חברתית	ללא תעודת הוראה	3.54	0.95
	עם תעודת הוראה	3.75	1.09
	מורה ספרן	4.68	0.37
	סה"כ	3.88	0.99
מעורבות פדגוגית	ללא תעודת הוראה	2.88	1.03
	עם תעודת הוראה	3.315	0.84
	מורה ספרן	4.57	0.43
	סה"כ	3.42	1.08
תקשורת מול גורמים בבית-הספר	ללא תעודת הוראה	2.93	1.22
	עם תעודת הוראה	2.98	1.19
	מורה ספרן	4.06	0.80
	סה"כ	3.22	1.19

נתפסים בעיני המנהלים כמעורבים חברתית יותר מאשר ספרנים ללא תעודת הוראה. מעורבותם החברתית של הספרנים בעלי תעודת ההוראה שעובדים בספרייה בלבד נתפסת כמצויה בתווך בין המורים-הספרנים לבין הספרנים ללא הכשרה בהוראה.

כמו כן, נמצא הבדל מובהק באופן שבו נתפסת המעורבות הפדגוגית (F=8.73,df=2,26,p<0.001), כך שמורים-ספרנים נתפסים בעיני המנהלים כמעורבים מבחינה פדגוגית יותר מאשר שתי קבוצות הספרנים האחרות - ספרנים ללא הכשרה בהוראה או ספרנים עם תעודת הוראה שעובדים בספרייה בלבד.

לא נמצא הבדל מובהק באופן שבו נתפסת התקשורת שמקיים הספרן עם גורמים בבית-הספר בין הספרנים בעלי סוגי הכשרה שונים לבין עצמם (F=2,57,df=2,26,ns).

האופן שבו תופסים הספרנים את מעורבותם בחיי בית-הספר

על פי השערה א' יימצא קשר חיובי בין תפיסת מעורבות הספרנים בחיי בית-הספר בעיני עצמם לבין דפוס שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים, כך שככל שמעורבותם בחיי בית-הספר תהיה רבה יותר, כך דפוס שיתוף הפעולה עם המורים יהיה מתקדם יותר.
כדי לבדוק אם קיים קשר בין האופן שבו נתפסת המעורבות בחיי בית-הספר לבין שלושת דפוסי שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים בוצעו תשעה מתאמי פירסון. לוח מספר 5 מציג את עוצמת המתאמים בין שלושת ממדי תפיסת המעורבות של הספרן (מעורבות חברתית, מעורבות פדגוגית ותקשורת עם גורמים בבית-הספר) לבין שלושת הדפוסים של שיתוף הפעולה (מתקדם, מסורתי, מינימלי).

לוח מספר 5:
עוצמת המתאמים בין האופן שבו נתפסת מעורבותו של הספרן בחיי בית-הספר לבין דפוס שיתוף הפעולה

תפיסת המעורבות בחיי בית-הספר	דפוס שיתוף פעולה מתקדם	דפוס שיתוף פעולה מסורתי	דפוס שיתוף פעולה מינימלי
מעורבות חברתית	.382**	-.007	-.440**
מעורבות פדגוגית	.454**	-.077	-.357**
תקשורת עם גורמים בבית-הספר	.453**	-.143	-.391**

* p<0.05, ** P<0.01, *** p<0.001

מלוח מספר 5 ניתן ללמוד שיש קשר חיובי מובהק בין שלושת ממדי תפיסת המעורבות לבין שלושת דפוסי שיתוף הפעולה, כך שככל שהספרן תופס את עצמו כבעל מעורבות רבה יותר בשלושת הממדים, כך יטה לדפוס שיתוף פעולה מתקדם יותר. כמו כן, קיים קשר שלילי בין האופן שבו נתפסת מידת המעורבות לדפוס שיתוף הפעולה המינימלי, כך שככל שהספרן תופס את עצמו כמעורב פחות, כך יטה יותר אל הדפוס המינימלי. לא נמצא קשר בין האופן שבו נתפסת המעורבות לבין דפוס שיתוף הפעולה המסורתי.

הבדלים בין הסוגים השונים של הכשרת הספרנים בממדי תפיסת המעורבות בחיי בית-הספר

על מנת לבדוק האם קיים הבדל בין שלושת סוגי הכשרת הספרנים בשלושת ממדי תפיסת המעורבות בוצע ניתוח שונות MANOVA. המשתנים התלויים הם שלושת ממדי תפיסת המעורבות בחיי בית-הספר (מעורבות חברתית, מעורבות פדגוגית ותקשורת עם גורמים בבית-הספר). ניתוח ה-MANOVA נמצא מובהק ($F=3.84, df=6,154, p< 0.001$).

לוח מספר 6:
ממוצעים בין הכשרתו של הספרן לשלושת ממדי תפיסת המעורבות בחיי בית-הספר וסטיות תקן בעיני הספרנים

תפיסת המעורבות בחיי בית-הספר	הכשרת הספרן	ממוצע	ס"ת
מעורבות חברתית	ללא תעודת הוראה	3.94	0.85
	עם תעודת הוראה	3.89	0.86
	מורה ספרן	4.52	0.75
	סה"כ	4.00	0.86
מעורבות פדגוגית	ללא תעודת הוראה	3.06	0.90
	עם תעודת הוראה	3.24	0.82
	מורה ספרן	4.25	0.83
	סה"כ	3.30	0.94
תקשורת עם גורמים בבית-הספר	ללא תעודת הוראה	3.545	0.99
	עם תעודת הוראה	3.62	1.09
	מורה ספרן	4.02	0.82
	סה"כ	3.64	1.01

מלוח מספר 6 ניתן לראות, כי קיים הבדל מובהק בין ספרנים בעלי סוג הכשרה שונה בתפיסת ממד המעורבות הפדגוגית ($F=8.87,df=2,79,p<0.001$). המורים-הספרנים הם בעלי תפיסה של מעורבות פדגוגית רבה יותר יחסית לשתי קבוצות הספרנים האחרות (אלה שאין להם תעודת הוראה ואלה שיש להם תעודת הוראה, אבל הם עובדים רק בספרייה). אין הבדל מובהק בתפיסת המעורבות הפדגוגית בין

ספרנים עם תעודת הוראה לספרנים ללא תעודת הוראה.

בנוסף לזאת, נמצא הבדל מובהק בקירוב באופן שבו נתפסת מידת המעורבות החברתית ($F=2.70,df=2,79$, $p<0.1$). המורים-הספרנים דיווחו על מעורבות חברתית רבה יותר מאשר שתי קבוצות הספרנים האחרות. לא נמצא הבדל מובהק בין שלוש קבוצות הספרנים בתפיסת ממד התקשורת עם גורמים בבית-הספר.

דיון

מטרת המחקר המרכזית היתה, כאמור, לבחון באיזו מידה קיים קשר בין מעורבותם של הספרנים בחיי בית-הספר בעיני עצמם ובעיני מורים ומנהלים, לבין דפוס שיתוף פעולה בין מורים לבין ספרני בית-הספר. כמו כן, ניסה המחקר לבדוק, האם יש קשר בין סוג ההכשרה של הספרנים לבין האופן שבו נתפסת המעורבות שלהם בחיי בית-הספר, ובאיזו מידה משפיע סוג ההכשרה על דפוס שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים.

מבדיקת ההבדלים באופן שבו נתפס דפוס שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים על פי סוג הכשרת הספרן נמצא, שספרנים ללא הכשרה אינם מקיימים כמעט שיתוף פעולה מתקדם עם עמיתיהם המורים והמנהלים, ותפיסתם את הנושא נמוכה באופן מובהק לעומת ספרנים בעלי תעודת הוראה או לעומת מורים-ספרנים. הבדל זה אינו מתבטא באופן שבו נתפסים שיתוף הפעולה המסורתי והמינימלי. שיתוף פעולה מתקדם כרוך בהשתלבות הספרן בהוראה (Montiel-Overall, 2007) ובכך שהספרן יהיה שותף בפיתוח יחידות הוראה, בביצוען ובהערכתן (Loertcher,1988, 2000). כאשר אין לספרנים כל הכשרה בהוראה, אין לצפות שיוכלו לקיים דפוס שיתוף פעולה מתקדם מסוג זה עם המורים.

בדיקת הקשר בין שלושת הממדים שבהם נתפסת מעורבותו של הספרן בחיי בית-הספר בעיני ספרנים, מורים ומנהלים, לבין תפיסת שלושת דפוסי שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים מצביעה על כך שיש קשר חיובי בקרב שלוש קבוצות המדגם בין דפוס שיתוף פעולה מתקדם לבין האופן שבו נתפסת מעורבות רבה של הספרן בחיי בית-הספר, ושרמות גבוהות של מעורבות מצביעות על נטייה לדפוס שיתוף פעולה מתקדם ולהפך, רמות נמוכות של מעורבות קשורות לנטייה לדפוס שיתוף פעולה מינימלי. ממצא זה תואם למחקרו של לאנס (Lance, 1999) ולמחקרם של ברנץ' ואוברג (Branch & Oberg, 2001), אשר מצאו בקרב מורים מוכנות גדולה יותר לשתף פעולה עם מורים-ספרנים שמגלים מעורבות רבה ומנהיגות בבית-הספר, ושהמעורבות בחיי בית-הספר והפעילות הרבה שהם מקיימים בו מהוות מפתח להרחבת שיתוף הפעולה עם המורים. חיזוק נוסף לממצא הנוכחי ניתן למצוא גם במחקר קולורדו (Lance & Loertcher, 2001) שמציין את הקשר החיובי בין הרחבת תפקידו המסורתי של הספרן לבין הרחבת מעורבותו בפעילות שמחוץ לספרייה-מרכז המשאבים. הרחבת התפקיד המסורתי מתבטאת במעורבותו בפעילות מול המנהלים ומול המורים והתלמידים.

המעורבות החברתית נמצאה כמנבאת את דפוס שיתוף הפעולה המתקדם בעיני המנהלים. ניתן להסביר זאת בכך, שהמעורבות הפדגוגית נתפסת בעיניהם כמובנת מאליה וכמחויבת המציאות, כמו גם התקשורת עם גורמים בבית-הספר בכלל, ועם המנהלים בפרט. תקשורת זו מתחייבת מעצם קשרי העבודה המתקיימים בין המנהלים לספרנים, כאשר הספרנים כפופים לרוב בבתי-הספר באופן ישיר למנהלים. נראה, כי המנהלים תופסים את המעורבות החברתית כמנוף לשיפור גם בתחום הפדגוגי, מתוך תפיסה, שמי שמעורב יותר חברתית יהיה גם מחובר יותר למקום עבודתו, ישקיע יותר בתחום המקצועי ויתרום לו יותר מאשר מי שאינו מעורב חברתית. לפיכך, גם הסיכוי בעיני המנהלים לדפוס שיתוף פעולה מתקדם בין מורים לספרנים עולה בעיניהם, כאשר המעורבות החברתית של הספרן רבה יותר.

קיים פער בין הקשר החיובי הברור, שנמצא במחקר הנוכחי, בין תפיסת דפוס שיתוף פעולה מתקדם לבין תפיסת מעורבות רבה של הספרן בחיי בית-הספר, לבין ממצאים של מחקרי שדה בישראל המצביעים על בעייתיות במעורבות של הספרן בחיי בית-הספר. אהרוני (2007) טוענת במחקרה, שספרני בתי-ספר הגדירו את הקשר שלהם עם המורים כרופף וציינו רמה נמוכה של מעורבות בישיבות צוות או בפעילויות השונות שמתקיימות בבית-הספר. בנוסף לזאת, ציינו גם המורים באותו מחקר, שהקשר שלהם עם הספרן איננו מהותי עבורם. ממצאים אלה מעידים על מעורבות מעטה, המתקשרת, על פי ממצאי המחקר הנוכחי, לנטייה לדפוס שיתוף פעולה מינימלי, שהוא מצב

לא רצוי. ממצא מעניין נוסף שעולה מהמחקר הנוכחי הוא שיותר משליש מהמורים במדגם ציינו שאינם יודעים כלל מהי הכשרתו של הספרן בבית-הספר שלהם. עובדה זו מצביעה שוב על הקשר הרופף בין המורים לספרנים ועל ההיכרות המצומצמת בין שתי הקבוצות הללו. ממצא זה תואם גם את מחקרו של הרצל (Hartzell, 1997) המתאר מציאות בעייתית, שבה הספרנים עובדים בבידוד בספרייה-מרכז המשאבים, ושבדרך כלל הם מעורבים בקהילת הספרנים יותר מאשר בקהילת המורים, דבר שאינו תורם לחיזוק שיתוף פעולה בין המורים לספרנים.

בחינת ההבדלים בין הסוגים השונים של הכשרת הספרן, לבין שלושת הממדים שבהם נתפסת המעורבות בחיי בית-הספר בעיני ספרנים, מורים ומנהלים, מצביעה על קיומו של הבדל מובהק בין המורים-הספרנים לבין הספרנים האחרים באופן שבו הם תופסים את מידת המעורבות הפדגוגית והחברתית. המורים-הספרנים תופסים את עצמם כבעלי דרגת מעורבות פדגוגית וחברתית רבה במובהק בהשוואה לספרנים האחרים וכך הם גם נתפסים בעיני המורים. כמו כן, נתפסים המורים-הספרנים בעיני המנהלים, כבעלי מעורבות פדגוגית רבה יותר במובהק יחסית לספרנים האחרים, וכבעלי מעורבות חברתית רבה יותר באופן מובהק בהשוואה לספרנים ללא הכשרה בהוראה. בנוסף לזאת, נתפסים המורים-הספרנים, בעיני המורים, כבעלי רמה גבוהה של מעורבות גם בתקשורת שהם מקיימים עם גורמים בבית-הספר. הסבר לממצא זה ניתן למצוא בכך, שהמורים תופסים את המורים-הספרנים כעמיתים וכשותפים לעשייה החינוכית היומיומית בבית-הספר, ולכן הם מייחסים להם מעורבות רבה בכל הפרמטרים. תפיסת המורים-הספרנים על ידי המורים בבית-הספר כעמיתים לצוות ההוראה, יוצרת, באופן טבעי, מציאות של קשרי עבודה קרובים, רציפים ואינטנסיביים יותר מאשר עם הספרנים שאינם מורים. תפיסת המעורבות הפדגוגית כרבה באופן מובהק בקרב מורים-ספרנים בהשוואה לספרנים האחרים מובנת מאליה מעצם היותם מורים. השתתפותם באסיפות פדגוגיות ובישיבות הצוות המקצועי היא חלק בלתי נפרד מדרישות התפקיד של מורה, וזאת להבדיל מהספרנים האחרים.

ממצאים אלה תואמים לציפייה הקיימת מהמורים-הספרנים לגלות מעורבות פדגוגית וכישורי תקשורת בינאישיים, שחוזרת במסמכי האיגודים המקצועיים השונים של ספרני בית-הספר. במסמך האיגוד הקנדי (Canadian Association for School Libraries, 1997), נדרשים הספרנים לכישורי תקשורת יעילים ולהשתתפות ברשתות תקשורת מקצועיות בחינוך ובספרנות. במסמך האיגוד האוסטרלי (Australian Library and Information Association, 2004) מודגשת המעורבות הפדגוגית שהם נדרשים לה, הן בתחום החינוך והן בתחום הספרנות. במסמך איגוד ספריות בתי-הספר של דרום אוסטרליה (School Library Association of South Australia, 2003) מוקדש סעיף שלם לעניין הפדגוגי שמתבטא במעורבות הספרן בתוכניות הלימודים. בפרסום החדש של האיגוד האמריקאי של ספרני בית-הספר (American Association of School Librarians, 2009) Empowering Learners (העצמת הלומדים) מודגש הצורך במעורבות הספרנים בתקשורת מול מורי הכיתות ותלמידיהן ואף יותר מכך, הם נדרשים לקיים קשרים גם עם גורמים מחוץ לבית-הספר, כגון, ארגונים קהילתיים וספריות ציבוריות, מעורבות שלא נבדקה במחקר הנוכחי.

התפיסה החדשה של תפקיד הספרן, המחויב לגלות מעורבות פדגוגית הופיעה כבר לפני יותר מעשור אצל זמרן (1999), שהתייחס למעורבות אישית בתהליכי למידה והוראה, כגון בתהליך כתיבת עבודות של תלמידים. בעדכון הגדרת תפקיד הספרן במהדורה האחרונה של האנציקלופדיה למדעי הספרייה והמידע (Woolls, 2010) מדובר על תפקיד אקטיבי בתכנון יחידות לימוד ובהוראתן.

מעניין לציין בהקשר זה, את ממצאיהן של דותן ואהרוני (Dotan & Aharoni, 2008), שבחנו את הקשר בין הכשרת הספרן בהוראה לבין הוראת מיומנויות מידע, ומצאו שדווקא ספרנים בעלי תעודת הוראה היו מעורבים פחות בהוראת מיומנויות אוריינות מידע בהשוואה לספרנים ללא הכשרה בהוראה. ממצא זה עומד בסתירה לתפיסת התפקיד החדשה ולחשיבות שמייחסים להכשרת הספרן בהוראה ולדרישה למעורבות פדגוגית. החוקרות העלו שתי סברות. האחת, שהדבר נובע כפי הנראה מתחושת הנחיתות של הספרנים, גם אם הם בעלי הכשרה בהוראה, ביחס לסגל המורים בשל הבדלי שכר ומעמד בבית-הספר, והסברה השנייה היא, שספרנים בעלי תעודת הוראה, הגיעו לספרייה-מרכז המשאבים לאחר פרישה מהוראה, ואינם מעוניינים להיות מעורבים בפעילות הוראה. הסברה השנייה מקבלת חיזוק מנתוני המדגם

במחקר הנוכחי, אשר מצביעים על גילם המבוגר של ספרני בית-הספר (58.6 אחוז הם בני יותר מ- 50). הגיל המבוגר מחזק את הסברה, שספרנים בעלי תעודת הוראה מגיעים לתפקידם לאחר שפרשו מהוראה לטובת תפקיד קל יותר כביכול, בספרייה-מרכז המשאבים. זוהי תמונת מצב בעייתית והיא מנוגדת לתפיסה החדשה, שהוצגה לעיל, שמדגישה דווקא את הצורך של הספרנים להרחיב את המעורבות הפדגוגית שלהם ולהעמיק אותה ולא להפך.

סיכום ומסקנות

בדיקת הקשר בין שלושת הממדים שבאמצעותם נתפסת מעורבותו של הספרן בחיי בית-הספר, בעיני ספרנים, מורים ומנהלים, לבין האופן שבו נתפסים שלושת דפוסי שיתוף הפעולה בין מורים לספרנים מצביעה על קיומו של קשר חיובי בעיני שלוש קבוצות המדגם בין דפוס שיתוף פעולה מתקדם לבין תפיסת מעורבות רבה של הספרן בחיי בית-הספר, כך שרמות גבוהות של מעורבות מצביעות על נטייה לדפוס שיתוף פעולה מתקדם ולהפך, רמות נמוכות של מעורבות קשורות לנטייה לשיתוף פעולה מהדפוס המינימלי.

בבדיקת הקשר בין האופן שבו נתפס דפוס שיתוף הפעולה לסוג הכשרת הספרן נמצא הבדל מובהק בתפיסת מימד שיתוף הפעולה המתקדם, אשר נתפס כנמוך יותר בקרב ספרנים ללא תעודת הוראה בהשוואה לבעלי תעודת הוראה העובדים בספרייה בלבד ולמורים-ספרנים.

אשר לקשר בין סוג הכשרתם של הספרנים למעורבותם בחיי בית-הספר נמצא, שהמורים-הספרנים נתפסים כבעלי המעורבות הפדגוגית והחברתית הרבה ביותר, ולכן סיכוייהם לקיים דפוס שיתוף פעולה מתקדם הם הגבוהים ביותר.

המחקר הנוכחי שופך אור על חשיבותה של המעורבות בחיי בית-הספר בקרב הספרנים כגורם חשוב בהעלאת הסיכוי לקיום דפוס של שיתוף פעולה מתקדם בין מורים לספרנים.

המחקר הנוכחי מפנה את הזרקור אל דפוס שיתוף הפעולה המתקדם, כמצב האופטימלי, שבו ניכרת מעורבותם של הספרנים באופן פעיל בתהליכי ההוראה ביחד עם המורים. על מנת לאפשר את הסיכוי לקיומו של דפוס שיתוף פעולה זה ולעודדו יש לתת את הדעת למבנה העבודה של ספרני בית-הספר ולארגונה, שעד היום הודגש בה הפן הספרני המסורתי. יש להקדיש חשיבה מחודשת לאופן ארגון העבודה, להקצאת הזמן ולסדר העדיפות המתבקש על מנת להצליח להגיע לדפוס מתקדם של שיתוף פעולה בין הספרנים למורים, ולשפר באופן משמעותי את דרכי ההוראה והלמידה, שבעקבותיהם ישופרו גם הישגי התלמידים. יחד עם זאת, כפי שנחשף במחקר זה, העדר כישורי הוראה מקטינים את היכולת של הספרנים לקחת חלק פעיל בתהליכי הוראה.

הקצאת כוח עזר בספרייה-מרכז המשאבים למילוי המשימות הספרניות הטכניות השוטפות על מנת לפנות זמן שבו יוכלו הספרנים ליצור שיתוף פעולה עם המורים ולהתפנות לקידום ההוראה והלמידה יכולה להוות פתרון ראוי. פתרון זה מקבל חיזוק בממצאיה של אבילוק (Abilock, 2002), לפיהם ספרן שמעוניין לתרום להצלחה הלימודית של תלמידיו חייב להשקיע זמן רב יותר בהוראה ובפיתוח תוכניות לימודים ופחות בתהליכים הטכניים שכרוכים בעבודה הספרנית. הפתרון המוצע, המתייחס לשעות העבודה בספרייה-מרכז המשאבים, יכול להקל מאוד על הספרן, אך אינו מבטל את הצורך בהשקעת זמן נוספת מעבר לשעות פעילות הספרייה-מרכז המשאבים כדי להשתתף בישיבות הצוות, באסיפות הפדגוגיות וכדי להתעדכן מקצועית. יש לזכור, שמה שנתפס בעיני המורים כחלק משגרת עבודתם, השקעת שעות רבות בתכנון ההוראה מעבר לשעות התקן שלהם, והישארות בבית-הספר לאחר שעות ההוראה לצורך קיום פגישות מקצועיות ופעילויות שונות, איננו דפוס מוכר ומובן מאליו בקרב ספרני בית-הספר. תרבות עבודה זו זרה לרוב הספרנים, במיוחד לספרנים שמעולם לא עבדו בהוראה.

אחת ההמלצות של המחקר הנוכחי היא שילובן של תוכניות להכשרת ספרני בית-הספר או רכזי מרכז המשאבים הבית-ספרי או המידענים החינוכיים של בית-הספר, בתוכניות להכשרת מורים ולהשתלמויות מורים, כחלק בלתי נפרד מהפיתוח המקצועי שלהם. מורים אשר ישתלמו בספרנות-מידענות יכולים לספק את המענה המתבקש לשיפור המצב בספריות-מרכזי המשאבים של בתי-הספר. הכשרת מורים כספרנים וכמידענים חינוכיים בנוסף על הכשרתם במקצוע הוראה ספציפי יכולה להעשיר את עולמם המקצועי של המורים ולתרום רבות לתהליכי הלמידה וההוראה לכלל סגל המורים והתלמידים, תוך מתן מענה

להעלאת המעורבות בחיי בית-הספר ולהעמקת דפוסי שיתוף הפעולה, כך שבסופו של דבר יחול גם שיפור בהישגי התלמידים ובהתאמתם למאה ה-21.

ביבליוגרפיה

אהרוני, נ' (2007). ספריית בית-הספר וספרניה: עמדותיהם של תלמידים, ספרנים ומורים. *מידעת, 3*, 32-43.

אנזנברג, ד' ויצחקי מ' (2006). הצלחה וכישלון בעבודתם של ספרני בתי-הספר. מחקר שדה בספריות בתי-הספר העל-יסודיים בישראל. *מידעת, 2*, 55-67.

אנזנברג, ד' ויצחקי מ' (2008). משתנים אישיים וסביבתיים של ספרני בתי-ספר וזיקתם לשביעות רצון של מנהלים, מורים וספרנים מתפקודם של הספרנים: מחקר שדה בבתי-ספר על-יסודיים בישראל. *עיונים במינהל ובארגון החינוך, 30*, 185-225.

זמרן, א' (1999). הוראה אחרת ויישומה בעבודת הספרן. *יד לקורא*, ל"ב, 16-25 אוחזר מ:
http://www.cet.ac.il/libraries/teachers-librarians/horaa8.asp

Abilock, D. (2002). Homepage - Ten attributes of collaborative eaders. *Knowledge Quest 31* , 2 (November/December), 8-10.

American Association of School Librarians. (2009). *Empowering Learners: Guidelines for school library media programs.* Chicago, Ill: American Association of School Librarians.

Australian Library and Information Association.(2004). *Standards of professional excellencefor teacher librarians.* Retrieved from http://www.alia.org.au/policies/TLstandards.pdf

Branch, J. L. & Oberg, D. (2001). The teacher-librarian in the 21st century: The teacher-librarian as instructional leader. *School Libraries in Canada, 21(2),* 9-11.

Buzzeo, T. (2008). *Collaborating to meet standards: Teacher/Librarian partnershipsfor k-12*. Worthington, Ohio: Linworth Publishing, Retrieved from http://www.tonibuzzeo.com/collaborativeunittemplate.pdf

Canadian Association for School Libraries.(1997). *Students information literacy needs in the 21st century: Competencies forteacher-librarians.* Retrieved from http://www.cla.ca/casl/literacyneeds.html

Doll, C. A. (2005). *Collaboration and the school library media specialist.* Lanham, Maryland: The Scarecrow Press.

Donham, J. (2005). Enhancing teaching and learning: *A leadership guide for school library media specialists.* New York: Neal-Schuman Publishers.

Dotan, G., & Aharony, N. (2008). Information literacy roles of library media specialists in high schools: Israeli perspectives. *Journal of Information Literacy, 2(1).*
Retrieved from http://jil.lboro.ac.uk/ojs/index.php/JIL/article/view/RA-V2-I1-2008-2/136

Hartzell, G. (1997). The invisible school librarian: Why other educators are blind to your value. *School Library Journal, 43(11)*, 24-29. Retrived from: http://www.schoollibraryjournal.com/article/CA152979.html

Haycock, K. (1998). Collaborative cultures, team planning, and flexible scheduling. *Teacher Librarian, 25(5)*, 28.

Lance, K. C. (1999). *Proof of the power: A first look at the results of the Colorado study and more! Fast Facts: Recent statistics.* Retrieved from www.lrs.org/documents/fastfacts/164proof.pdf

Lance, K. C., & Loertscher, D. V. (2001). P*owering achievement: School library media programs make a difference - The evidence*. San Jose, CA: Hi Willow Research & Publishing.
Retrieved from: http://www.lmcsource.com/tech/power/power.htm

Lance, K., Rodney, M., & Schwarz, B. (2010). The impact of school libraries on academic achievement: A research study based on responses from administrators in Idaho. *School Library Monthly, 26(9)*, 14-17.
Retrieved from: http://www.schoollibrarymonthly.com/articles/Lance2010-v26n9p14.html

Loertscher, D. V. (1988). *Taxonomies of the school library media.* Englewood, CO: Libraries Unlimited.

Loertscher, D. V. (2000). *Taxonomies of the school library media program (2nd ed.)*. San Jose, CA: Hi Willow Research and Publishing.

Milbury, P. (2005). *Collaboration: Ten important reasons to take it seriously.*
Retrieved from http://www.ala.org/aasl/aaslpubsandjournals/knowledgequest/kqwebarchives/v33/335milbury

Montiel-Overall, P. (2005a). Toward a theory of collaboration for teachers and librarians. *School Library Media Research, 8.*
Retrieved from http://www.ala.org/ala/aasl/aaslpubsandjournals/slmrb/slmrcontents/volume82005/theory.htm

Montiel-Overall, P. (2006). Teacher and teacher-librarian collaboration: Moving toward integration. *Teacher Librarian, 34(2)*, 28-33.

Montiel-Overall, P. (2007). Research on teacher and librarian collaboration: An examination of underlying structures of models. *Library & Information Science Research, 29(2),* 277-292.

Montiel-Overall, P. (2008). *Assessing teacher and librarian collaboration: A preliminary report.*
Retrieved from: http://www.kzneducation.gov.za/Portals/0/ELITS%20website%20Homepage/IASL%202008/research%20forum/overallrf.pdf

Pickard, P. W. (1993). *Current research: The instructional consultant role of the school library media specialist.*
Retrieved from http://www.ala.org/aasl/aaslpubsandjournals/slmrb/editorschoiceb/infopower/selctpickard

Ross J. T.,&Kuhlthau C. C. (2004). *Student learning through Ohio School Libraries: The Ohio Research Study.* Columbus, OH: Ohio Educational Library Media Association (OELMA).

School Library Association of South Australia. (2003) *School library role statement.*
Retrieved from http://www.slasa.asn.au/Advocacy/rolestatement.html

Shayne, R. (2001-2). Teachers and librarians: *Collaborative relationships.*
Retrieved from http://www.ericdigests.org/2001-2/librarians.html.

Woolls, B. (2010). School libraries. In *Encyclopedia of Library and Information Sciences.* (3rd ed.) (pp. 14586-4592). Boca Raton, FL: CRC Press.

תפקידם של ספרני יעץ והתפיסות שלהם: מחקר איכותני

ג'ני ברונשטיין

תרגמה מאנגלית: עלית קרפ

המחקר הזה עוסק באופן שבו תופסים ספרני יעץ בישראל את עבודתם ואת הסביבה האקדמית הסובבת אותם. ראיינתי 15 ספרני יעץ במהלך תקופה של ארבעה חודשים ותשובותיהם נותחו בניתוח נושאי. הניתוח העלה חמישה נושאים עיקריים: 1. גורמים בעבודת היעץ כמו מהותה של העבודה, רוטציה במילוי תפקידים ושינויים בסוג השאלות המוצגות בדלפק היעץ. 2. כישורים הדרושים לעבודה במחלקת היעץ ותכונות אופי הדרושות לתפקיד. 3. השפעותיהם של שינויים טכנולוגיים על שירותי היעץ. 4. סטודנטים כמשתמשי מידע. 5. עתידו של היעץ.
הממצאים הראו שמהותה של עבודת היעץ לא השתנתה, אף על פי שתפקידי הספרנים התרחבו וטבען של השאלות שנשאלות בדלפק היעץ השתנה. המשתתפים חשבו שספרני היעץ צריכים לגלות אמפתיה וסבלנות בטיפול בפונים, להיות בעלי מיומנויות מצוינות בהוראה ובתקשורת, כמו גם בעלי יכולת ללמוד חומר חדש בעצמם. המשתתפים ראו בשינויים טכנולוגיים שינויים חיוביים וחשו, שאימוץ טכנולוגיות חדשות מעצים אותם. הם חזו שספרני היעץ יהיו בעתיד מדריכים ויועצים שיפתחו שירותים מגוונים שיתאימו למשתמשים השונים.

מבוא

במהלך שלושת העשורים האחרונים חוו ספרני היעץ האקדמיים שינויים חברתיים, ארגוניים, כלכליים וכאלה הנוגעים להשכלתם, שכולם תוצאה של דיגיטציה הולכת וגוברת של המידע ושל הופעת האינטרנט. שתי ההתפתחויות הללו גרמו לשינויים מהותיים בטבעה של עבודתם של ספרני היעץ, בסוג המידע שהם מספקים ובקרב אוכלוסיית המשתמשים. באמצעות שימוש בשיטות מחקר איכותניות, הצליח המחקר להעריך את תפיסותיהם של ספרני היעץ האקדמיים בנוגע לשינויים הללו, להציגן במילותיהם של הספרנים ולהבינן. מחקר זה משמעותי לספרות בתחום היעץ האקדמי, משום שהוא חוקר את ההבנה הזאת באמצעות האופן שבו תופסים ספרנים אקדמיים את תפקידיהם ואת הסביבה שבה הם פועלים. הניתוח הפרשני של חוויית העבודה של ספרנים אקדמיים באמצעות שיטות מחקר איכותניות, מבדילה את המחקר הנוכחי ממחקרים אחרים בתחום היעץ האקדמי. המחקר בשנים האחרונות התמקד בתחומים ספציפיים של עבודה היעץ כמו לדוגמה בניהול ריאיון בנושא יעץ, בהתמודדות עם חרדתם של הספרנים, בתבניות התנהגות של אנשי הצוות בדלפק, בהתפתחותם של שירותי יעץ וירטואליים ושירותי יעץ בסיסיים הניתנים על ידי סטודנטים, באתיקה של היעץ ובמדיניות שנוגעת אליו. (Curry, 2005; Powers, 2010; Zabel and Knibbe-Haanstra, 2008; Banks and Pracht, 2008; Merkley, 2009)

מטרתו של המחקר הזה היא לתת למשתתפים את ההזדמנות להציג את הדרכים השונות שבאמצעותן הם תופסים את עבודתם כספרני יעץ ואת הדרכים שבאמצעותן הן מפרשים אותה. במלים אחרות, במקום לנסות לכמת גורמים כמו סיפוק מהתפקיד, רמות מתח או מספר השעות שמוקדש להתעדכנות, חושף המחקר את חוויותיהם של ספרני יעץ אקדמיים בישראל כדי להבין את האופן שבו הם תופסים את

ד"ר ג'ני ברונשטיין, המחלקה ללימודי מידע, אונ' בר אילן, רמת גן, Jenny.Bronstein@biu.ac.il

המאמר המקורי:
Bronstein, J. (2011). The Role and Work Perceptions of Academic Reference Librarians: A Qualitative Inquiry, portal: Libraries and the Academy, Vol. 11, No. 3 (2011), pp. 791–81.

© 2011 The Johns Hopkins University Press. Reprinted with permission of The Johns Hopkins University Press.

תפקידיהם. לעתים קרובות משתמשים בשיטות איכותניות על מנת לתאר את התופעה שצריכה עדיין מחקר מעמיק על מנת לדלות משמעות ממחשבותיו של אדם, מתוך רגשותיו וממגוון ההתנהגויות שלו. תרומתו של המחקר הזה היא בעלת חשיבות, מכיוון שהיא מאפשרת הצצה לאופן שבו מתארים המשתתפים את מחשבותיהם של הספרנים, את רגשותיהם ואת מגוון ההתנהגויות שלהם. יתרה מזאת, המחקר הזה מציע מבט עדכני לעולמם של ספרני היעץ הישראליים, שנעדר מהמחקר המתנהל בתחום המידע והספרנות בימינו.

סקירת ספרות

על פי ג'וזף ג'יינס, החלו שירותי היעץ בסוף המאה ה-19 ובתחילת המאה ה-20 בתגובה לשתי התפתחויות חשובות: הגידול שחל במספרם של מקורות מידע, במגוון שלהם ובמורכבותם, ועלייה במספר האנשים שמשתמשים במקורות הללו ובמגוון הרב של האנשים שמשתמשים במקורות המידע הללו (Janes, 2003). שני הכוחות הללו נוצרו בטווח הרחב יותר של צורכי מידע שאותם צריך היה לספק בסביבת מידע מורכבת ומתוחכמת יותר. שניהם עדיין מעצבים את שירותי היעץ כיום.

ג'ון פריץ' וסקוט מנדרנק טוענים, שסביבת המידע נותרה יציבה יחסית במהלך רוב המאה הקודמת (Fritch and Mandernack, 2001). אלא שמאז הופעת האינטרנט השתנה עולם המידע מן היסוד. כיום, צריכים ספרנים לפעול בתוך סביבה מורכבת, דינמית ורב ממדית, כשמקום הימצאותו של המידע חורג הרבה מעבר לכותלי הספרייה שבה ממשיכים להתפתח שירותי המידע באפיקים שונים. סביבת המידע המורכבת הזאת מתעצבת באמצעות אופיו הכאוטי ורחב הידיים של האינטרנט, שבו כל מחשב יכול להיות נקודת גישה למגוון רחב של מקורות אלקטרוניים והמאפשרים לכל אחד לפרסם מידע בקלות ובפשטות.

יתרה מזאת, זוהי סביבה משתנה תמיד, בה המידע קיים בפורמטים מגוונים, חייהם של אתרי אינטרנט קצרים מאלה של חיי החומר המודפס, התקשורת האלקטרונית שמתקיימת באמצעות הדואר האלקטרוני, חדרי הצ'ט ותוכנות המסר המיידי אומצו בחום על ידי רבים. ככל שהשימוש במערכות מקוונות הפך פשוט יותר, וככל שמידע אלקטרוני רב יותר עמד לרשות המשתמשים בכל מחשב, מצאו הספרנים את עצמם נאבקים באופן קבוע על מנת למצוא את הדרכים הטובות ביותר לספק שירותי מידע מתקדמים שיתאימו לצרכיהם של המשתמשים.

המחקר הזה בודק באיזה אופן תופסים ספרני יעץ אקדמיים את ההתפתחויות הנ"ל בעבודת היעץ בכלל, ובמיוחד בנוגע לתפקידים שהם מבצעים בעבודתם ולחובות המוטלות עליהם במסגרתה. תפקיד שכולל מערכת אינטראקטיבית של התנהגויות, ערכים, כישורים ותפקודים והוא פועל בתוך מערכת חברתית שמתייחסת להתנהגות יעילה ומוכחת באמצעות קריטריונים חיצוניים (Luo, 2007). המערך הזה של כישורים מקצועיים ואישיים ושל יכולות נחשב ללוז (לתמצית) של מקצוע הספרנות, והוא הופך את המקצוע לחיוני למשתמשים ולקהילותיהם (Jones, 2003). התפיסות שבהן מחזיקים הספרנים על אודות תפקידיהם בתוך המערכת החברתית הספציפית (כלומר בספרייה האקדמית) תכתיב את המענה שייתנו בתוך המערכת הזאת (Jones, 2003).

הכישורים שלהם זקוקים ספרני היעץ על מנת לבצע את תפקידיהם היה הנושא שבו עסקו כמה וכמה מחקרים במהלך השנים. בשנות ה-30 של המאה ה-20 מנה ג'יימס וויר 27 כישורים רצויים אצל ספרני יעץ. עשרת הראשונים הם: אינטליגנציה, דיוק, שיפוטיות, ידע מקצועי, מהימנות, אדיבות, תושייה, טקט, ערנות ועניין בעבודה (Wyer, 1930). בסקירה ההיסטורית שכתבה מרסלה גנץ על הכישורים הדרושים לעבודה בדלפק היעץ נזכרות יכולות כמו האפשרות לעזור לאנשים בחיפוש שלהם אחרי מידע ויכולת סבירה לענות על שאלות. אלא שגנץ סבורה בעידן המידע, צריכים ספרני היעץ להיות מסוגלים לאסוף מידע למען הלקוח, להעריך אותו, לנתחו ולסכמו (Genz, 1998). "כישוריהם של מומחי מידע" על פי ארגון הספריות המיוחדות (SLA) מתחלקים לשתי קבוצות: 1. כישורים מקצועיים הקשורים לידע של הספרנים בתחומי מקורות המידע, הגישה למידע, טכנולוגיה, ניהול ומחקר, והאפשרות להשתמש בתחומי הידע הללו כבסיס לאספקת שירותי ספרנות ומידע; 2. כישורים אישיים הנוגעים לגישה ולערכים מאפשרים לספרנים לעבוד ביעילות, לתקשר היטב, להמשיך ללמוד במהלך העבודה, להפגין את הערך המוסף של תרומותיהם ולשרוד בעולם של המידע החדש (Abels et al., 2003).

ההוראה במסגרת תפקידם של ספרני היעץ תובעת כישורים אישיים ומקצועיים. לא מספיק לבחור את המידע, לארגן אותו ולהציגו, אלא יש צורך גובר והולך בהדרכת המשתמשים ובאופן שיש להשתמש במידע הזה ביעילות. במשך יותר ממאה שנה, היו הספרנים במוסדות להשכלה גבוהה אחראים להנחייתם הישירה של הסטודנטים באופן שבו יש להשתמש במשאבי הספרייה. אלא ששינויים דמוגרפיים שהתחוללו בקהל הסטודנטים וחדירתן של טכנולוגיות מידע למערכת ההשכלה הגבוהה תרמו את תרומתם למיקוד ההולך והגובר בתפקידם של ספרני היעץ כמדריכים או כמורים (Walter, 2008). מיונג ווילסון טען שבתפקידם כמדריכים, מתמקדים ספרני היעץ בהדרכת משתמשים כיצד ניתן להגיע למקורות ולהעריכם כמו גם כיצד להביע את צורכי המידע שלהם (Wilson, 2000). במחקר דלפי, שעסק בעתידו של מדע המידע מצאו שפרה ברוכסון-ארביב וג'ני ברונשטיין, שספרנים הפכו למאמנים ולמדריכים בסוגיות מידע וטכנולוגיה מפני שמשתמשים הגיעו לספרייה כדי לקבל ייעוץ טכני והדרכה בנושא מידע (Baruchson-Arbib and Bronstein, 2002).

לא רק שההתפתחויות בתחום המידע והטכנולוגיה שינו את טבעה של עבודת היעץ בספריות האקדמיות, הן גם השפיעו רבות על צורכי המידע של המשתמשים ועל התנהגותם. נוכחותו הגורפת של האינטרנט השפיעה על התדירות שבה משתמשים הסטודנטים בספרייה, על האופן שבו הם תופסים אותה כספקית מידע, כמו גם על האופן שבו הם תופסים עצמם כמשתמשי מידע. מכיוון שספרנים כבר אינם ספקי המידע היחידים, סטודנטים נוטים להתחיל במחקר שלהם לבד, כשהם משתמשים במנועי החיפוש על מנת למצוא באופן חופשי ובקלות מידע זמין (Martin, 2009). קלות החיפוש והנוחות שבה הוא מתבצע באינטרנט שיפרו את ביטחונם של הסטודנטים, וגרמו להם להשתכנע ביכולותיהם כמחפשי מידע. ואולם, אף על פי שהאינטרנט נראה פשוט והחיפוש בו אינטואיטיבי, תוצאות החיפוש המתקדם והמדויק שאותן מספקים מקורות הספרייה, עלולות להותיר את הסטודנטים נכלמים, נבוכים ומתוסכלים כשהם נכשלים בחיפושיהם אחר מידע אקדמי. המודעות לכך שסטודנטים הפכו למשתמשי מידע מורכבים יותר והמודעות לכך שהזמן שלהם מתחלק בין יותר מוקדים, הן בעלות השפעה אדירה על טבעו של שירות היעץ (Cook, 2006).

אין כמו יכולתם של ספרנים אקדמיים להבין את ההקשר שבו מופיע המידע ואת חשיבותם של אנשים בהעברת הידע ובהפצתו. אלא שעל מנת להצליח, עליהם להיות בעלי הבנה עמוקה באשר לתפקידיהם ובאשר לצרכים של לקוחות המידע שלהם והתנהגותם, הבנה שאותה ניתן לתרגם לשירותי יעץ יעילים.

מתודולוגיה

שאלות המחקר

המחקר שלפנינו בדק את תפיסותיהם של המשתתפים בנושאים הבאים:

1. טבעה של עבודת היעץ
2. משמעותו של תפקיד ספרני היעץ
3. השפעתן של התפתחויות טכנולוגיות על עבודת היעץ
4. השינויים שבהם מבחינים המשתתפים בסטודנטים כצרכני מידע
5. החזון העתידי של היעץ

איסוף נתונים וניתוחם

שיטות מחקר איכותניות הפכו פופולריות בספרות שעוסקת בספרנות מכיוון שהן מתאימות היטב לתשובות שמתקבלות בנושאים הנוגעים לתפיסות אישיות ולמוטיבציות לפעולה. (Creswell, 2007; Fidel, 1993; Seidman, 1998; Westbrook, 2010). התשובות הללו מסייעות לחוקרים בהבנת האופן שבו מפרשים המשתתפים את המציאות. מחקר איכותני עוסק בנתונים הנמסרים במלים, ולא במספרים ובסטטיסטיקות, במטרה לפרש את הנתונים הללו באופן שיגלה למשתתפים את משמעותם של המקרים הנחקרים. בחרתי בסוג זה של מחקר מכיוון שהוא מאפשר לי, לחוקרת, להגיע לרדת לפרטיה של סוגיה מורכבת ולהבינם. המחקר הזה יכול להתקיים אך ורק באמצעות דיבור ישיר עם אנשים, בבתיהם או במקומות עבודתם, כשהם יכולים לספר את סיפוריהם ללא השפעה של הממצאים המופיעים בספרות. מחקר איכותני גורם לאנשים לספר את סיפוריהם, משמיע את קולם ומצמצם את השפעת של יחסים שלעתים קרובות מתקיימים בין החוקר לבין משתתפי המחקר (Creswell, 2007). בחירה של שיטת מחקר איכותנית מאפשרת למשתתפים לספר על ניסיונם

כספרני יעץ ועל תפיסותיהם את המקצוע, ובמלים אחרות, להציג במילותיהם שלהם את הפירוש שהם מעניקים למציאות חייהם.

המחקר הנוכחי השתמש בריאיונות פתוחים כדי לשמוע את סיפוריהם האישיים של ספרני יעץ אקדמיים בכל הנוגע לאופן שבו הם תופסים את ניסיונם בעבודת היעץ. הראיונות נבחרו כמתודה לאיסוף נתונים משום שהם "מאפשרים לחוקרת לבחון שאלות חדשות, להבהיר שאלות ולהעלות שאלות חדשות שמבוססות על מה שכבר שמעו אוזניה" (Westbrook, 2010). כל הראיונות הוקלטו, תומללו בדיוק והוגהו. הריאיונות נמשכו 45-60 דקות והתנהלו במהלך חורף 2009–2010 בקרב 15 ספרנים אקדמיים מחמש ספריות אוניברסיטאיות בישראל; הספרנים הללו נבחרו על סמך הוותק שלהם בעבודה: הם שימשו בתפקידיהם 13-35 שנה.

נתונים שנאספו במהלך הראיונות נותחו על פי נושאים, בתהליך למיון מידע איכותני. באופן יותר ספציפי, ניתוח נושאי מאפשר זיהוי תבניות או נושאים שעולים מהנתונים, ניתוחם ודיווח עליהם. נושא הוא תבנית שנמצאת במידע ושבאמצעותה ניתן לתאר את הרעיונות שעולים ממנו ולארגנם (Boyatzis, 1998). ניתוח נושאי יכול להיות מתודה מהותית או מחויבת המציאות, שמדווחת על חוויותיהם של המשתתפים, על המשמעויות שלהן ועל המציאות כפי שהם רואים אותה, כשהיא מספקת דוח מקיף ומפורט יותר מנושאים מסוימים או מקבוצות נושאים שעולות מתוך הנתונים (Braun and Clarke, 2006).

לטענתן של וירג'יניה בראון וויקטוריה קלרק מפתוח הנושא אינו תלוי בהכרח בנתונים כמותניים, אלא דווקא בכך שהוא תופס משהו מהותי בנוגע לשאלה המרכזית של המחקר (Braun and Clarke, 2006). בהתבסס על הנתון הזה, מגלה ניתוח הנתונים חמישה נושאים מרכזיים המחולקים לקטגוריות שונות:

1. גורמים בעבודת היעץ.

נתונים בנושא זה סווגו לשלוש קטגוריות: מהות עבודת היעץ, רוטציה עם מטלות נוספות שאותן עליהם לבצע וסוגי השאלות המוצגות להם.

2. להיות ספרני יעץ.

נתונים בנושא זה סווגו לשתי קטגוריות עיקריות: תכונות אישיות המאפיינות ספרני יעץ וכישורים הנחוצים לעבודת היעץ – הקטגוריה הזאת חולקה לארבע קטגוריות: כישורי הוראה, כישורים טכניים, כישורי תקשורת ויכולת ללמוד באופן עצמאי.

3. השפעתן של התפתחויות טכנולוגיות על עבודת היעץ.

נתונים בנושא זה סווגו לשתי קטגוריות עיקריות: ההשפעה הגורפת של שינויים טכנולוגיים על עבודת היעץ ויחסם האישי של הספרנים אל השינוי הטכנולוגי.

4. סטודנטים כמשתמשי מידע.

נתונים בנושא זה סווגו לשתי קטגוריות עיקריות: התנהגות מידע של סטודנטים ורמת אוריינות דליית המידע שלהם.

5. עתיד היעץ.

הממצאים בחמשת הנושאים הללו בכל אחת מהקטגוריות מוצגים בפרק הבא.

נושאים במחקר על אודות תפיסותיהם של ספרני יעץ אקדמיים בנוגע לתפקידם

גורמים בעבודת היעץ

כשהמשתתפים התבקשו לדון במשמעותה של עבודת היעץ, הם דיברו על שלושה גורמים נפרדים בעבודתם: מהותה של עבודת היעץ, רוטציה עם מטלות נוספות שאותן עליהם לבצע וסוג השאלות שמועלות בדלפק היעץ.

מהותה של עבודת היעץ

המשתתפים דיברו על האופן שבו הם תופסים את עבודתם, ותיארו את משמעותה של העבודה עבורם.

> "משמעותה של עבודת היעץ עבורי היא לתת את השירות הטוב ביותר לכל קורא, זה כולל לא רק לענות על השאלות, אלא גם לנהל כתבי עת בצורה חכמה, ולהתמודד עם הספקים על מנת לתת את השירות הכי טוב שאני יכולה. יעץ משמעותו לתת את המידע הנכון למי שצריך אותו. בספרייה שלי כל שירותי הקוראים משולבים במחלקה אחת, כך ששירותי יעץ פירושם לתת את השירות הטוב ביותר."

מי שמשמיע את הדעה הזאת אינו לבד; גנץ טוענת ש"מראשית שנות ה-90 של המאה הקודמת החלו כמה וכמה ספרנים לראות בתפקיד היעץ שדה רחב בהרבה מיכולת ההכלה של דלפק היעץ (Genz, 1998).

עבור כמה מהמשתתפים לא השתנתה מהות היעץ למרות השינויים מרחיקי הלכת שהתחוללו בעולם המידע.

"אף על פי שסביבת המידע השתנתה מאוד בשני העשורים האחרונים, העבודה שלי לא השתנתה בהרבה. אף על פי שהיום יותר קל למצוא (מידע) מבעבר, העבודה שלי היתה לעזור לקוראים למצוא את המידע שהם רוצים או צריכים, ולהדריך אותם בשימוש בספרייה, ונשארה כזאת."

הדעה הזאת עולה בקנה אחד עם הדעות המקובלות על אודות היעץ. במאמר הראשון שהתפרסם בנושא טען ס"ס גרין שיש ארבעה תפקידים עיקריים לספרני היעץ והם מזכירים את דבריו של המרואיין: 1. הדרכת קוראים באופן השימוש בספרייה; 2. סיוע לקוראים במחקריהם; 3. סיוע לחוקרים בבחירה חומרים איכותיים; 4. קידום הספרייה בקהילה (Green, 1876). במאמר שהתפרסם במועד מאוחר יותר טענו הן ליפנג ואן, שתפקידם של ספרני היעץ לשמש מתווכים בין משתמשים לבין המקורות לא השתנה, ומה שהשתנה הוא האופן שבו מתבצע התפקיד הזה (Lifeng and Goulding, 2003). אלא שכיום, במקום לעזור למשתמשים באופן ישיר, מבצעים ספרני היעץ חלק גדול מעבודתם מאחורי הקלעים, כשהם נסתרים מעין המשתמשים.

רוטציה עם מטלות אחרות שאותן עליהם לבצע.

במהלך שני העשורים האחרונים היו ספרני היעץ צריכים להרחיב את גבולות התחומים שבאחריותם, מה שהרחיק אותם מדלפק היעץ (Cook, 2006). מספר הולך וגדל של תחומי אחריות והקושי שבו נתקלו בניסיון למצוא איזון בין מטלותיהם השונות לבין עצמם היה סוגיה מרכזית שהעסיקה את המשתתפים במחקר. אף על פי שכולם תיארו תחושה של עומס יתר, הם נחלקו בדעותיהם בכל הנוגע לרוטציה. חלק מהמשתתפים רואים בחיוב את הרחבת סמכויותיהם:

"לכולנו יש תפקידים שונים או עבודות נוספות לעבודה בדלפק היעץ. בעבר היינו עובדות 20 שעות בשבוע וזה היה מאוד קשה. עם הזמן התורנויות ירדו ל-12-10 שעות וזה משאיר לנו יותר זמן לטפל בדברים אחרים וזה הופך את העבודה בדלפק לפחות לחוצה."

עבור משתתפים אחרים היה הצורך לתמרן בין המטלות השונות מקור למתח:

"סבב תורנויות מקשה עלי מאוד. אני בדרך כלל עמוסה מאוד, כך שכשאני שדלפק אני כל הזמן חושבת על כל מה שמחכה לי במשרד. זה מלחיץ אותי ואז אני פחות סבלנית עם הסטודנטים."

"בגלל המחסור בכוח אדם אנו עושים את התפקידים הנוספים בדלפק היעץ וזה קשה לפעמים. הייתי רוצה כמה שעות של עבודה במשרד במקום לטפל בקוראים כל היום. כמה שעות מחוץ לדלפק היו נותנות לי יותר כוח לתת שירות יותר טוב."

ההצהרות הללו משקפות את המציאות שאותה מתארת הופ מריה קוק, שבגלל קיצוץ בתקציבים, הספריות אינן יכולות לשכור ספרנים שעובדים אך ורק במחלקת היעץ; הנסיבות הללו מכריחות ספריות לתכנן מודלים אחרים של שירות כדי להתאים את עצמן למגבלות תקציביות (Cook, 2006).

השאלות שמוצגות בדלפק היעץ.

האינטרנט מספק למשתמשים גישה ישירה למידע בסיסי על אודות כל נושא אפשרי. לטענתו של דיוויד טיקוסון, נגישותו של מידע מבוסס באינטרנט אחראית להידרדרות במספר ההפניות (Tyckoson, 2003). המשתתפים במחקר זה תיארו את השינוי שחל בסוג השאלות שמוצגות בדלפק כמאפיינות חיפושים מורכבים ונרחבים יותר, כאלה הדורשים כישורי חיפוש מתקדמים:

"היום, כשהכול ממוחשב, נדרשות מהקוראים יכולות אחרות שלא קיימות אצל כל אחד ומציגים לנו שאלות מאוד מורכבות ולא פשוטות. כשצריך לרדת לעומקו של נושא, יושבים עם הקורא הרבה זמן ומחפשים ביחד. ריבוי מקורות המידע סיבך בצורה מסוימת את החיפוש."

"שינוי מאוד חשוב בעבודת היעץ קשור לסוג השאלות שמגיעות לדלפק. בגלל מורכבות הנושאים שבהם אנו מטפלים כל יום, החיפושים נעשו ארוכים ומורכבים יותר והמצב הזה יוצר לחץ אדיר על דלפק היעץ."

לצד מורכבותן של השאלות, עולה צורך בהנחלת כישורים בסיסיים של חיפוש מידע למשתמשים ולסייע להם להבדיל בין הסוגים השונים של מקורות המידע,

המודפסים והאלקטרוניים הקיימים כיום, ולהשתמש בהם. פריץ' ומנדרנק מתייחסים לחיפושים הנרחבים הללו כאל מפגשי הדרכה עם הספרנים שמדריכים את המשתמשים בכל אחד מהשלבים השונים של החיפוש: הם מסייעים בפיתוח הרעיון המרכזי, בזיהוי הסוגים השונים של המידע ושל המקורות, בברירתם ובהדרכת המשתמשים במהלך החיפוש (Fritch and Mandernack, 2001). האמירה הבאה משקפת את העימות שיוצר המצב הזה למשתתפים:

"נעשה קשה לענות על שאלות מורכבות בדלפק. אני רוצה משרד שאוכל לשבת בו עם קורא ולראיין אותו. צריך מקום שקט שבו אוכל לשבת שעה עם סטודנט ולערוך חיפוש כמו שצריך. פעם אמרו לנו שריאיון יעץ לא יכול להימשך יותר מעשר דקות. היום, עם רמת השאלות שמגיעות לדלפק היעץ, עשר דקות הן רק ההתחלה."

לדעתה של המשתתפת הזאת, מהותה של עבודה היעץ לא השתנתה; ואולם, האווירה האופפת את עבודתם של ספרני היעץ והמשתמשים שאותם הם משרתים השתנו כתוצאה מהתפתחויות מרחיקות לכת בשטח המידע והטכנולוגיה.

להיות ספרן יעץ

במהלך הריאיונות הפתוחים יכולים היו המשתתפים להביע עצמם בחופשיות ולדבר על האופן שבו הם רואים את עבודתם ואת המטלות שעליהם למלא. נושא מרכזי בדבריהם היה מה משמעות הדבר להיות ספרני יעץ. המשתתפים תיארו תכונות אופי וכישורים שנדרשים לדעתם על מנת להצליח כספרני יעץ.

תכונות אופי

רק מעט נכתב על תכונות האופי של ספרני היעץ. ג'ן וויליאמסון, אן פמברטון וג'ן לונסברי מצאו שספרני יעץ פיתחו גישת שירות מכוונת לקוח; הם נענים ללקוחות, הם חברותיים וקל לקשור עמם שיחה (Williamson and Lounsbury, 2008). הצהרותיהם של המשתתפים מאשרות את הטענה הזאת ומוסיפות כמה מאפיינים מעניינים. האמירות שבהמשך מתארות את מאפייני האופי הדרושים למי שיש לו שיג ושיח עם משתמשים:

"את צריכה הרבה אמפתיה בתפקיד הזה. אמפתיה היא היכולת להזדהות עם האחר ועם צרכיו, מבלי לקחת בחשבון את השאלות שהוא שואל. ספרנית היעץ צריכה להיות בעלת תודעת שירות גבוהה מאוד. לא צריך להיות שיפוטיים. יש הרבה אנשים שנוטים להיות שיפוטיים כשיושבים מול קהל. צריך לראות את הלקוח כבן-אדם מבלי לבדוק איך הם לבושים ומאיפה באו, בלי לתייג אותם. לתת לו את השירות הטוב יותר ולא חשוב מי הוא."

מחקרה של ברברה מקה עולה בקנה אחד עם ההצהרות הללו, כשהיא טוענת שהאמפתיה היא כלי שבאמצעותו ניתן להבין את המוטיבציות שמניעות את המשתמשים. אמפתיה מעוררת תקשורת של תפקודים צולבים ומזכירה לאנשים שיש דעות נוספות לאלה שלנו. לימוד, שיתוף והבנה הם התוצאות (Macke, 2005). משתתפים אחרים מנו תכונות אופי נוספות הנחוצות לביצוע התפקיד:

"צריך להיות סקרן ויצירתי כשמחפשים את מילת החיפוש הנכונה, נושאים נוספים, או כיוון חדש לחיפוש. צריך גם להתעקש ולא לוותר, לנסות מקורות מידע בזה אחר זה, כדי להיות בטוחים שבאמת אין תשובה כשאומרים ללקוח: "אין מידע בנושא". ספרני יעץ צריכים להיות פיקחים ובעלי תפיסה מהירה."

כישורים

המשתתפים דנו בכישורים הנחוצים כדי לבצע את מטלות היעץ שלהם. הועלו ארבע קטגוריות עיקריות: כישורי הוראה, כישורים טכניים, יחסי אנוש טובים והיכולת ללמוד באופן עצמאי. ספרנים אקדמיים אחראים ליותר ויותר פעילויות מגוונות שקשורות להוראה וללימוד. היקפם של תחומי האחריות הללו התרחב בשנים האחרונות והוא כולל הנחיה בספרייה באתרים שונים ובסביבות למידה מקוונות (Walter, 2008). כישורי ההוראה היו הכישורים שנזכרו יותר מכול:

"כישורי הוראה והדרכה הם כישורים מרכזיים בעבודת היעץ. ספרן יעץ טוב צריך להיות מסוגל ללמד את המשתמש בדלפק היעץ ובכל מקום אחר. אני מאמינה, שכשאני עוזרת לסטודנט אני לא צריכה לחפש במקומו, אלא להסביר לו איך מחפשים כדי שילמד איך לחפש בעצמו."

"ספרני יעץ הפכו למורים לכל דבר. התפקיד

שלנו זה ללמד סטודנטים איך לחפש מידע בצורה חכמה ואלו מקורות נגישים להם. אנו מראים להם איך לחפש כדי שימשיכו את החיפוש בעצמם."

קוק טוענת שמכיוון שההוראה תופסת מקום מרכזי כל כך בעבודת היעץ נדרשים מהספרנים להבין כיצד מעבדים הסטודנטים מידע (Cook, 2006). עליהם להיות מיומנים בשיטות ההוראה ובטכניקות ההוראה החדשניות ביותר על מנת למצוא דרכים מתאימות להעברת תכנים חדשים וכדי לעניין את הסטודנטים בלימוד. הדברים הבאים משקפים את השינוי הזה:

"הסטודנטים קצרי רוח, הם משתעממים מהר, רוצים לקבל תשובות מהר ולא מעוניינים בפילוסופיה של ה-LC. פעם היה נהוג באמת ללמד את הסטודנטים על אופן ארגון המידע בספרייה. היום הם רוצים לשמוע הסברים אך ורק על מה שקשור לנושא שאותו הם מחפשים. זאת גם הסיבה לכך שעשינו סרטוני הדרכה קצרים וממוקדים במקום להציג את הסרטון הארוך שאותו נהגנו להציג בעבר."

המשתתפים חשבו שחשוב להיות בעלי מיומנויות טכניות. הכישורים הטכנולוגיים הללו מגוונים למדי והם קשורים בקשר הדוק לציפיותיהם של המשתמשים. מכיוון שהכישורים הללו מתפרשים על טווח רחב, החל מפתרון בעיות טכניות פשוטות ועד להענקת סיוע ללקוחות באופן בו ניתן להשתמש בטכנולוגיה ביעילות רבה יותר, במקרים מסוימת, רואים הספרנים בכישורים הללו דרך לתקשורת עם המשתמשים (Butcher, 1999).

"המשתמשים מצפים שיהיו לנו את היכולת הטכנית לפתור בעיות, הגדרות רשת או לתקן מדפסת."

"צריך להיות מסוגלים להתמודד עם שינויים בלתי פוסקים. צריך ללמוד על מאגרי מידע לבד. במהלך השנים למדתי איך להכיר מאגרי מידע חדשים, איך להשוות אותם עם מאגרים הקיימים באוסף ולקבל החלטה אם כדאי לרכוש אותם או לא. היום אנחנו צריכים להכיר את עולם התוכן של הסטודנטים: פייסבוק, טוויטר והעולם הסלולרי. אנחנו צריכים להכיר את העולם הזה כדי שנוכל לעזור להם לנווט בו."

"צריכים לדעת להקשיב, להבין את השאלה ולדעת, מה הלקוח באמת שואל, מכיוון שהשאלה יכולה להיות שונה לחלוטין ממה שהוא מבקש."

פריץ' ומנדרנק מדגישים את חשיבותה של מיומנות ההקשבה. הם טוענים שראיונות יעץ אמורים להעניק שירות טוב ללקוח, ומשמעות הדבר הוא האזנה לצורכי המשתמשים, יצירת תקשורת טובה עמם וקשירת קשרים (Fritch and Mandernack, 2001). הממצא הזה עולה בקנה אחד עם טענתו של צ'רלס בקר, שעל פיה הסטודנטים מתנהגים בספרייה ממש כמו לקוחות, וההצלחה נזקפת יותר לזכות האווירה והשירות מאשר לזכות התוצאות (Becker, 2009).

היכולת ללמוד באופן עצמאי היא קטגוריית המשנה הרביעית שמתגלה בניתוח הנתונים. ינה ורלייס מצביעה על כמה משתנים שבאמצעותם ניתן לקבוע כיצד אנשים לומדים בעצמם. גורמים כמו המוטיבציה של התלמיד, ידע קודם, מצבו הנוכחי או ניסיון העבר עם התוכן שאותו יש ללמוד יכולים בין היתר להיות אבני בוחן להצלחה פוטנציאלית בתהליך הלמידה העצמית (Varlejs, 1999).

"טכנולוגיות תמיד משתנות, מאגרים חדשים יוצאים לשוק. העבודה שלנו דינמית מאוד והיא משתנה כל הזמן; השינוי הוא חלק מהותי מעבודת היעץ. צריך לדעת איך להתמודד עם השינויים האלה על בסיס יומיומי וללמוד דברים חדשים כל הזמן. אם אין לך את הדחף ללמוד, עבודת היעץ לא בשבילך."

"ספרני יעץ חייבים ללמוד בעצמם כל הזמן, כדי להתעדכן בכל מה שקורה בעולם הספריות ובספריות בעולם."

דבי סמית וויקטור אוליווה מצאו, שספרנים המקפידים להתעדכן באירועים השוטפים, קוראים כתבי עת מקצועיים ומתמצאים באוסף היעץ, חשים ביטחון רב יותר כשהם עונים לשאלות במגוון רחב של תחומים (Smith and Oliva, 2010). המשתתפים מתארים אוסף מגוון של כישורים ותכונות האופי והם משקפים את המספר הגדל והולך של תחומי אחריות שהם חלק מעבודה היעץ בימינו.

השפעתן של התפתחויות טכנולוגיות

השפעתן של התפתחויות טכנולוגיות על עבודת היעץ נראית כנושא מרכזי שעולה מניתוח הנתונים והיא

בעלת שני היבטים שונים זה מזה: ההשפעה הכללית של השינוי הטכנולוגי על עבודת היעץ הגישות האישיות של המשתתפים כלפי הטכנולוגיה.

השפעותיהם של השינויים הטכנולוגיים על עבודת היעץ

ייתכן, שמהותה של עבודת היעץ לא השתנתה באופן דרמטי, אבל כשדיברו על עבודתם, תיארו המשתתפים שינויים משמעותיים שהם תוצאה של הכנסת טכנולוגיה לעבודת הספרייה:

"בעבר עסקנו יותר בתוכן ופחות בטכנולוגיה. התכנים היו חלק גדול מאוד מעבודת הספרנים. כך לדוגמה, היו לנו הרבה ביבליוגרפיות והכרנו אותן ברמה כזאת שידענו איפה בדיוק נמצא החומר בכל נושא. זה כבר לא קיים היום. בעיקר ידענו איך להגיע לחומרים בעברית, והיום אנחנו כבר לא יודעים. בעבר היינו הולכים לספרים, ומלמדים את הספרנים החדשים איך למצוא חומרים מודפסים. היום זה כבר לא קיים."

"פעם זכרנו הכול, מספרי דיואי, המיקום של כל ספר. היום אין צורך לזכור שום דבר כי הכול בתוך המחשב."

המשתתפים תופסים את הטכנולוגיה כגורם מסייע. אחד המשתתפים מתאר את התמורות שהביא השינוי הטכנולוגי בצורה מעניינת:

"כאשר רוב המידע היה מודפס היינו מתרוצצים בין המדפים כדי הגיע לספר הנכון ולעותק המתאים. העבודה דרשה מאמץ גופני רב, וכמעט מעולם לא ישבנו. כיום נמצא רוב רובו של המידע בפורמט אלקטרוני שאליו אני יכול להגיע מהדלפק, כך שהעבודה היומיומית דורשת פחות מאמץ גופני."

משתתפים אחרים תיארו את ההיבטים החיוביים של ההתפתחויות הטכנולוגיות כהזדמנות לשיפור השירות שהם מעניקים ללקוחות:

"הטכנולוגיה משפרת את איכות השירות בספרייה. למשל, יעץ וירטואלי מאפשר לי לעבוד על שאלה מבלי שהלקוח ייאלץ להמתין לתשובה. או שאני יכולה לשלוח חומרים בטקסט מלא לאנשי סגל ולשפר את איכות הקורסים שלהם."

"הטכנולוגיה מאפשרת לי לתת שירות יותר טוב ללקוחות שלי. היום אני יכולה לתת ב-15 דקות הרבה יותר מידע מכפי שיכולתי לתת בעבר עם המאגרים המודפסים."

ההצהרות הללו עולות בקנה אחד עם ממצאי המחקר של מרי לין רייס-לייוולי וג' דרו רסין מהם עולה, שספרנים ראו בחדשנותה של הטכנולוגיה כלי יעיל לסיוע ללקוחות ואמצעי לרכוש מיומנויות חדשות (Rice-Lively and Racine, 1997).

גישות אישיות כלפי הטכנולוגיה

המשתתפים דנו בדעותיהם האישיות על אודות הטכנולוגיה, בעיקר באלה הנחשבות לגורמים המחזקים אותם.

"הטכנולוגיה מחזקת אותי. בכל פעם שאני לומדת משהו חדש אני מרגישה נהדר, אבל לא כל טכנולוגיה עושה לי את זה. יש לי למשל חשבון בטוויטר אבל אני לא משתמשת בו."

"טכנולוגיה היא גורם שמחזק אותי, כי בלעדיה היה התפקיד שלנו משעמם. שליטה בטכנולוגיה חשובה מאוד לספרנים, גם כדי לקדם את העבודה שלנו וגם כדי לעזור לסטודנטים שבאים אלינו עם שאלות טכניות (גישה מרחוק, התחברות לרשת ועזרה בשימוש בתוכנות). בלי הטכנולוגיה התפקיד שלי היה מאוד שונה ודי משעמם."

הדעות הללו שונות מאלה שאותן הביעה מרסלה קניבה-הנסטרה שציינה, כי עבור ספרנים רבים הטכנולוגיה היא גורם שיוצר מתחים ומוסיף על עומס העבודה במקום להקל ממנו (Zabel and Knibbe-Haanstra, 2008). היא מאשימה בכך את אופייה הכובש של הטכנולוגיה, שעלול להותיר את הספרנים חסרי אונים וכתוצאה מכך גם לגרום למתח רב. במחקר זה, ראו רוב המשתתפים בטכנולוגיה גורם חיובי שמאפשר את עבודתם ומעצים אותם כספקי מידע.

סטודנטים כמשתמשי מידע

רוב רובם של תלמידי התואר הראשון בימינו נולדו אחרי 1982, והם נקראים, בין היתר, דור ה-Y, דור המילניום, ילידים דיגיטליים או דור הרשת. המשתתפים דנו בשתי סוגיות עיקריות בנוגע לסטודנטים: התנהגות המידע שלהם ומידת האוריינות שלהם בחיפוש מידע.

התנהגות מידע של סטודנטים

החשיפה לשינוי טכנולוגי קבוע ומהיר עיצבה את חייהם של הסטודנטים בימינו. הם מורגלים להתפשטות השימוש באינטרנט שמספק להם גישה בלתי מוגבלת לכמויות אדירות של מידע. המשתתפים חשו שהתופעה הזאת השפיעה על הרגלי המידע שלהם ועיצבה את השימוש שלהם בספרייה האקדמית:

"לסטודנטים היום אין זמן, אין סבלנות והם משתעממים בקלות. הם רוצים למצוא מידע מהר והם לא מעוניינים להבין איך הספרייה מאורגנת."

"המשתמשים מחפשים את הדרך הקלה, הם מוכנים להסתפק במידע פחות איכותי ומעדיפים לחפש רק במאגרים של טקסט מלא. הם לא מוכנים לחפש במאגרים ביבליוגרפים שבהם יצטרכו להקליד עוד כמה פעמים או לעלות עוד כמה דרגות."

התפיסה הזאת עולה בקנה אחד עם התיאור של גבריאלה זונטג ופליסיה פלסון המתארות את דור המילניום כמי שהולך שבי אחרי מראה עיניו, משתעמם בקלות, תובעני מאוד ורגיל לקבל את הטוב ביותר בכל תחום (Sonntag and Palsson, 2007).

המשתתפת הבאה מסבירה את התסכול שהוא מנת חלקה כשהיא מתמודדת על סטודנטים בני הדור הזה:

"קשה להתמודד עם סטודנטים שמגיעים לדלפק ולא מעוניינים ללמוד לחפש בעצמם. הם מצפים שאני אעשה את כל העבודה ואגיש להם את כל המידע על מגש של כסף. זה מתסכל מאוד כשאני מנסה להראות להם את כל המשאבים הנהדרים שיש לנו בספרייה והם פשוט לא מעוניינים."

המשתתפים גם אמרו שזמינותו הגורפת של האינטרנט היתה בעלת השפעה שלילית על אוריינות המידע של הסטודנט:

"לצערי, אוריינות המידע של הסטודנטים לא התפתחה בד בבד עם הטכנולוגיה. הדורות הקודמים ידעו את ההבדל בין ספר למאמר, הכירו את הספרייה. היום לא יודעים כל כך להבדיל בין הסוגים השונים של החומר. בנוסף לזאת, האינטרנט לא היטיב עם הסטודנטים מבחינות רבות: הרשת חשפה אותם לכמויות אדירות של מידע, אבל זה גרם לבלבול רב ולפגיעה בכושר הריכוז והלמידה שלהם."

"סטודנטים מתקשים להבחין בין סוגים שונים של קטלוגים ומאגרים. הם מצפים שכל המידע יימצא במקום אחד. בגלל זה פעמים רבות הם מסתפקים במה שהם מוצאים בגוגל סקולר."

ממצאיה של ליזה איסמעיל תומכים בהצהרה על אודות רמת אוריינות המידע של הסטודנטים וכישורי המחשב שלהם, ומפריכים את הדעה הרווחת, שעל פיה אנשים צעירים מסתגלים לטכנולוגיות בקלות רבה יותר. היא טוענת שסטודנטים רוכשים רבים מכישורי טכנולוגיית המידע שלהם במהלך לימודי התואר הראשון ואין להם העדפה מיוחדת לשימוש בטכנולוגיה כחלק מהלימודים (Ismail, 2010). יתרה מזאת, לטענתן של סוזן גרדנר וסוזן אנג ייתכן שהקושי שאיתו מתמודדים הסטודנטים כשהם צריכים להבחין בין מקורות המידע השונים ובין פריטים שונים, נובע מהאופן שבו מאורגן האינטרנט ומקלות השימוש בו (Gardner and Eng, 2005). כתוצאה מטבעו הכאוטי של האינטרנט ובגלל כלי החיפוש רבי העוצמה העומדים לרשותם, נתקלים הסטודנטים בפיסות מידע שלהן הם זקוקים, כשהן מנותקות מהקשרן המקורי. המקורות אלקטרוניים מאפשרים להם גישה רק למאמר או לפרק בספר שלו הם זקוקים, כך שרק לעתים רחוקות הם נתקלים בספר שלם או בגיליון של כתב עת. השינוי הזה שחלק בקהל הסטודנטים משפיע על השירותים הניתנים בדלפק היעץ וגורם לכך שמחלקות היעץ נאבקות באופן תמידי כדי למצוא דרכים טובות יותר כדי לשרת את המשתמשים.

עתיד היעץ

בסוף הראיון התבקשו המשתתפים לתאר את האופן שבו הם רואים את עתידן של הספריות האקדמיות. אף על פי שהובעו דעות שונות, וכל המשתתפים הביעו אופטימיות מסוג מסוים, הם גם היו ריאליים בכל נוגע לאתגרים שאיתם יתמודדו בעתיד:

"זה קצת מפחיד, מפני שמכיוון שהכול נמצא בפורמט אלקטרוני והוא נגיש מהבית, אנשים באים פחות ופחות לספרייה. אני פוחדת שכשכל המידע יעבור דיגיטציה, הספרייה תאבד את מקומה כמקום לבוא אליו, ונצטרך להיאבק מחדש על המקום הזה."

"יינתן דגש לטכנולוגיות שונות שנותנות שירותי יעץ וירטואליים, אבל אני חושבת שתמיד יהיה

צורך לתת הדרכה וייעוץ לקוראים, בעיקר כשהמשאבים מתרבים. משתמשים תמיד יצטרכו הדרכה וסיוע על מנת למצוא את דרכם בסביבת מידע מורכבת מאוד."

ספקים של שירותי יעץ ייאלצו למצוא דרכים שונות על מנת להגיע למשתמשים ששייכים לדור שלא הכיר מעולם אנציקלופדיות נושאיות, אינדקסים נושאיים או שירותים רבים אחרים שהספרייה העניקה בעבר. כמה מהמשתתפים רואים בהתפתחות טכנולוגיות היעץ הווירטואליות דרך להגיע לדור חדש של משתמשים:

"לדעתי, בעתיד יהיה דלפק היעץ מקוון לחלוטין. אסור לנו למנוע את הכנסתן של טכנולוגיות חדשות לספרייה ואסור לנו לחסום אותן, רק משום שאנו פוחדים להיעלם. איננו יכולים לעצור את הקדמה ולהישאר רלוונטיים."

דיון

המשתתפים טענו שאף על פי שהם פועלים בסביבה שנמצאת כל הזמן בתהליך של שינוי, מהות עבודתם לא השתנתה בעצם. ספרני יעץ נותרו המתווכים בין מקורות המידע לבין המשתמשים. הם התמחו בזיהוי צורכי המידע של המשתמשים ובהתאמת המידע שנמצא בספרייה לצרכים הללו (Lifeng and Goulding, 2003). ואולם, כפי שציינה קתרין קראו: "אף על פי שספרני היעץ אינם עושים משהו שונה מכפי שעשו עד כה, אנחנו עדיין מסייעים למשתמשים למצוא מידע ולהעריך אותו, ומלמדים כיצד להשתמש במקורות ובוחרים חומרים, האופן שבו אנו עושים זאת, הכלים והמקורות שבהם אנו משתמשים השתנו מהקצה אל הקצה." (Crowe, 2003)

גם אם ההיבטים המרכזיים של עבודת היעץ לא השתנו במהותם, ניסו הספריות האקדמיות להתאים עצמן לדרישות המשתמשים ולשנות את תבניות השימוש באמצעות הכנסת שינויים בדרך שבה הם מספקים את שירותי היעץ. כך לדוגמה, הסקירה של ליז ברק מראה שהספריות האקדמיות באוסטרליה החליפו את נקודת היעץ המסורתית במודלים גמישים יותר של שירות, כמו למשל מבנה שירות מרובד, יעץ המוענק באמצעות פגישה, או "הליכה לקראת הקוראים" או באמצעות קשר מתמשך (Burke, 2008). כמה ספריות אקדמיות בארצות הברית התאימו את מראהו של דלפק היעץ או את מיקומו כך שיבלוט יותר לעין המשתמשים ויהיה בעל מראה מזמין יותר, בעוד ספריות אחרות סגרו לחלוטין את עמדות היעץ שלהן (Arndt, 2010). הממצאים מראים שספריות אקדמיות בישראל שמרו על דלפק היעץ המסורתי, ואימצו שיטה של מטלות המבוצעות ברוטציה, כדי לאזן בין דרישות המשתמשים לבין התכווצות התקציבים. קיצור השעות שבהן מבלים ספרנים בדלפק בד בבד עם הרחבת סמכויותיהם התגלה כנושא בולט שעלה בדברי המשתתפים. עבור חלק מהמשתתפים הזמן שאותו בילו מאחורי הדלפק היה הזדמנות ל"ניקוי ראש" ולצבירת כוחות מחודשים. ריצ'רד מלינסקי תומך ברעיון הזה וטוען שלא רק שתפקידים חדשים יוצקים כוחות חדשים בספרנים, אלא שהם גם מעודדים בקרבם תחושה מתמשכת של חדשנות והתלהבות מעבודת הספרייה (Malinski, 2002). קוק סבורה שהתחום המתרחב והולך של העבודה הנוגעת לאחריות מאפשרת לספרני היעץ לתמוך בלקוחות בפלטפורמות שונות ודורשת מהם להרחיב את תחומי המומחיות המקצועית שלהם (Cook, 2006). אלא שעבור כמה מהמשתתפים, הצורך לחלק את תשומת לבם בין משימות שונות היה מקור למתח. כבר לא מצפים מספרני יעץ רק לענות לשאלות ולמצוא ספרים, אלא מצפים מהם לקדם נושאים מסוימים, ללמד אותם, לעצב אתרי אינטרנט ולקיים הדרכות מקוונות, כמו גם לשמש כגוף מקשר עם המחלקות האקדמיות (Zabel and Knibbe-Haanstra, 2008). המצב הזה מחריף לעתים כתוצאה ממגבלות תקציביות, והוא כופה על הספרנים, כפי שסיפר אחד המשתתפים, הקדשת תשומת לב למטלותיהם הנוספות בעת שהם עובדים בדלפק היעץ.

גורם נוסף שהשפיע על שירות היעץ הוא השינוי שחל בסוג השאלות שאותן מציגים המשתתפים. בגלל שבאינטרנט אפשר לקבל תשובות מוכנות לשאלות פשוטות, הן לא מופנות לספרני היעץ. אף על פי, שכמה וכמה מחקרים דיווחו על ירידה במספר השאלות שמועלות בדלפק היעץ, תיארו המשתתפים עלייה במורכבותן של השאלות וברוחב היריעה שלהן, וטענו שהן דורשות זמן ומומחיות (Banks and Pracht, 2008; Applegate, 2008; Sonntag and Palsson, 2007). שריל לה גרדיה מייחסת דרגה מסוימת של השינוי הזה לטבעו של המחקר המודרני, שבו מתחילים המשתמשים את החיפוש בשאלות כלליות, שתוצאותיהן כמויות אדירות של מידע, שאין ביכול תם להתמודד עמו

(LaGuardia, 2003). יתרה מזאת, כתוצאה מטבעו האינטרדיסציפלינרי של המחקר בימינו צריכים המשתמשים לעתים קרובות להתמודד עם תחומים שאינם מוכרים להם. על כן יש צורך לחשוב מחדש על שירותי היעץ, כפי שניסח זאת אחד המשתתפים: "הייתי רוצה שיהיה לי משרד שבו אוכל לשוחח עם המשתמש בשקט וללא תור של ממתינים". האמירה הזאת תומכת בטענתה של לה גרדיה שעל פיה צריכים שירותי היעץ להתפתח ולהפוך לייעוץ מחקרי שבמסגרתו יכולים הספרנים להקדיש את הזמן הדרוש להתמודדות עם צורכי המשתמשים שהולכים והופכים מורכבים יותר, ואת המקום הראוי לכך.

הכישורים והתכונות האישיות הדרושים לעבודה היעץ עלו כנושא מרכזי מתוך הנתונים. הממצאים בנושא זה מאשרים את הצהרת "תנאי השירות הבסיסיים" של ארגון הספריות המיוחדות (SLA) בנוגע ל"כשירותם של בעלי מקצוע המידע של המאה ה-21" ועל פיה, ספרני יעץ צריכים להיות בעלי טווח רחב של מיומנויות וכישורים על מנת לבצע את עבודתם (Abels et al., 2003). בכל הנוגע לתכונות אופי, דיברו המשתתפים על הצורך להיות בעלי תודעת שירות, אמפתיים וסבלניים כשהם מטפלים בלקוחות ועל הצורך בעקשנות ובנחישות כשהם מחפשים מידע. הממצא הזה עולה בקנה אחד עם מחקרן של אתל וסטר ודונה כהאן, והוא מרחיק לכת וטוען שספרני יעץ צריכים להיות מחויבים לשירות, בעלי תושייה, נאמנים, דיפלומטיים ובעלי דמיון, סבלנות וסקרנות (Auster and Chan, 2004). המשתתפים דיברו על הסוגים השונים של הכישורים שאותם הם רואים כמהותיים לספרני יעץ: כשרון הוראה, מיומנויות תקשורת, כשרון טכני והיכולת ללמוד באופן עצמאי. (מעניין לציין, שהכישורים הללו לא השתנו במהלך העשור האחרון; מחקרן של בוורלי לינץ' וקימברלי רובלס סמית על אודות מודעות דרושים בשנים 1998-1973 מוכיח, שב-1998 דרשו משרות היעץ כדבר שבשגרה שליטה במיומנויות מחשב, ההנחיה הפכה לחלק אינטגרלי מעבודת היעץ וכישורי התנהגות, בעיקר יכולות לתקשר בעל פה ובכתב הופיעו בין הדרישות החדשות לתפקיד (Lynch and Smith, 2001).

כישורי הוראה והיכולת ללמוד באופן עצמאי עולים באופן בולט מהספרות המקצועית ומדבריהם של המשתתפים. מאז נפתחו, ראו מחלקות היעץ את תפקידן בהנחיית הקוראים ב"נבכי הספרייה" (Tyckoson, 2003). רייס לייוולי ורסין רואים בצירוף הזה את השבת תשומת הלב למשתמש הן מבחינה ארגונית והן באופן אישי (Rice-Lively and Racine, 1997). בדומה לכך, המשתתפים במחקר זה תפסו את תפקיד ההוראה במובנו הרחב יותר, כשהם חורגים מהנחיה פורמלית על מנת להתוודע לצרכים המשתנים של הסטודנטים. הן רואות בהוראה כדרך אחת או יותר על מנת לסייע ללקוחותיהם לשפר את יכולותיהם בחיפוש מידע, ולעזור להם להפוך בעלי מיומנויות מידע. אחד המשתתפים הרחיק לכת ואמר ש"בעתיד, יעסקו ספרני המידע פחות בחיפוש ויהפכו לסוג של מדריכים או מורים". בהתאם לממצא הזה, ההנחיה בספרייה תוארה בספרות המקצועית בדרכים שונות. רייצ'ל אפלגייט מציעה לראות בתוכניות להנחלת מיומנויות מידע צורה של עזרה עצמית (Applegate, 2008). פמלה מרטין מציעה שההנחיה בספרייה תסייע לסטודנטים לפתח מיומנות מידע שתעמוד לרשותם כל ימי חייהם, כשהיא טוענת שמיומנות מידע עוסקת בגילוי ולא בשליטה על מידע. היא עוסקת בכישורי למידה ובדרכי חשיבה ולא בכלים מסוימים (Martin, 2009).

השאלה שעולה היא, האם ספרנים מוכנים להתמודד עם אתגר ההוראה. כמה מחקרים טוענים שאף על פי שההנחיה הפכה לחלק חשוב מעבודת היעץ, הספרנים לא תמיד הוכשרו כראוי, ושמקומה של ההכשרה להורה נותר שולי בהכשרתם הכללית של ספרני יעץ. התוכניות להכשרת ספרני יעץ מדגישות בעיקר טכנולוגיה ונושאים בענייני ספרנות (Walter, 2008; Parry, 2008) על חשבונם של קורסים פדגוגיים שיכולים לפתח את יכולותיהם החברתיות ואת יכולותיהם בתחום התקשורת ולחזקן (Bronstein, 2007). הצורך בכישורים מצוינים בתחום החברתי והתקשורתי בולט בממצאים של המחקר שלפנינו כמו גם במחקרים אחרים.

טבעה המשתנה של סביבת המידע העכשווית דורש מחויבות נצחית ללמידה; ספרני יעץ אקדמיים הם כעת בעלי מוטיבציה אישית ומכוונות עצמית רבות יותר והם חפצים לפתח כישורים חדשים ולשמור על מקומם בחזית ההתפתחויות בחזית המידע והטכנולוגיה (Rice-Lively and Racine, 1997). היכולת ללמוד באופן עצמאי והמוטיבציה לעשות זאת תפסו מקום מרכזי בדבריהם של המשתתפים. לטענתם, ספרני היעץ צריכים להיות בעלי סקרנות טבעית ועליהם לשמור על מיומנותם בשימוש בטכנולוגיות חדשות ובמקורות חדשים. ספרנים חדשים שהשתתפו בסקירה של

דרסי דל בוסק וקורי למפרט תיארו את הסקרנות המולדת הזאת ככלי שבו השתמשו כד לעקוב אחרי התפתחויות חדשות (del Bosque and Lampert, 2009). אף על פי שלא נמצאו הבדלים ספציפיים בין הרגלי הלימוד של המשתתפים במחקר זה, סמית ואוליווה מצאו שספרנים שעובדים בספריות גדולות יותר במוסדות שבהם מתקיימות תוכניות לדוקטורט נטו יותר להשתתף בפעילויות של הכשרה פורמלית ובלתי פורמלית ונראו כבעלי מוטיבציה רבה ללימוד עצמי (Smith and Oliva, 2010).

סטודנטים כמשתמשי מידע מעסיקים את ספרני היעץ שהשתתפו במחקר הזה. סטפן מריט ושלי נוויל מציינים שעבור הסטודנטים בימינו "טכנולוגיה מתמקדת בשימוש, בנוחות ובאינטגרציה. הדור ששואב את כוחו מהאינטרנט הפנים את נוכחותו ומשתמש בו באופן אינסטינקטיבי. הם אינם רואים באינטרנט ובטכנולוגיה כלי; הם רואים בהם חלק מחייהם" (Merrit and Neville, 2002). אלא שהנתונים מראים שהאינטרנט השפיע על מיומנויות המידע של הסטודנטים ועל כישורי המידע שלהם ועל רמתה של אוריינות המידע שלהם. בהתאם לממצאים של גרדנר ואנג דיווחו המשתתפים, שהסטודנטים לא הבחינו בין מקורות המידע השונים; הם ציפו לתשובות שיענו לשאלותיהם מיד ולא גילו שום עניין בבחירת מתוך מספר מקורות שעמדו לרשותם (Gardner and Eng, 2005). המשתתפים גם התלוננו שהמקורות שמכילים טקסטים באורך מלא גרמו לסטודנטים להתעלם ממאגרי מידע ביבליוגרפיים, שייתכן שהם רלוונטיים לחיפוש שלהם. מחקרם של וונדי הולידיי וקין לי מאשר את הממצא הזה ומוסיף עליהם ואומר שייתכן שמאמרים באורך מלא משפיעים על ההתנהגות הקוגניטיבית של הסטודנטים. לטענתם: "במקום לקרוא ספרים, אנציקלופדיות ומאמרים מתוך כתבי עת בספרייה, הסטודנטים יכולים כעת להוריד את המידע ישר לשולחן העבודה שלהם. הם כבר לא צריכים לרשום הערות ולעבור עליהן כדי לשלות מתוכם נושא או רעיונות, פעילות שהיתה חשובה מאוד במיקוד נושא המחקר" (Holiday and Li, 2005).

בקר מסביר את ההתנהגות הזאת באמצעות הטענה שסטודנטים מצייתים יותר לצרכים המעשיים מאשר לצורך, ושהעדפותיהם הן העדפות צרכניות. במלים אחרות, סטודנטים נמשכים למקורות שקל יותר להשתמש בהם ופשוט יותר לעשות זאת. הוא מרחיק לכת וטוען שהסטודנטים מעדיפים מקורות על פי מפתח של היכרות, שכל ישר ומגבלות זמן, ומשום כך נוטות ההדרכות בספרייה לסייע באופן השימוש בספרייה (Becker, 2009). על מנת לשרת את הסטודנטים בצורה טובה יותר מציעה מרטין שלספרני היעץ תהיה הבנה ברורה בנוגע לקשרים שיש ללקוחותיהם עם סביבת המידע העכשווית שלהם ושעליהם לקחת בחשבון שסטודנטים יכולים להיות בעלי ניסיון רב בשימוש ברשת האינטרנט (Martin, 2009).

כשנשאלו כיצד הם רואים את שירותי היעץ בעתיד, התקשו רבים מהמשתתפים לתאר את עבודתם בעתיד. כפי שניסח זאת אחד המשתתפים: "השינויים הטכנולוגיים והשינויים שהתחוללו בעולם המידע שאותם חווינו בשני העשורים האחרונים היו שינויים מפליגים כל כך, שאינני מעיז לתאר מה עוד מונח לפתחנו". ברור הן מהצהרות המשתתפים ומהספרות שנסקרה כאן, שטבעו הכאוטי של עולם המידע ימשיך לתבוע מפגש פנים אל פנים של המשתמשים עם הספרנים. דיאנה אובלינגר וג'יימס אובלינגר ערכו סקר סטודנטים ומצאו שרוב הסטודנטים עדיין מעדיפים מפגשים שמתקיימים פנים אל פנים על פני אפשרויות מקוונות (Oblinger and Oblinger, 2005). ואולם ג'יימס רטיג חוזה שהמפגשים האישיים הללו ישתנו, ולא יתקיימו בהכרח סביב דלפק היעץ שמאויש בספרני יעץ. במקום זאת, יהיו מפגשי היעץ הללו התייעצויות בנושא מידע שיתקיימו במשרדם של הספרנים או בייעוץ מקוון למשתמשים מרחוק (Rettig, 2003).

מסקנות

רבקה ווטסון בון מציינת ששיטות של מחקר איכותני מספקות הזדמנות להשמיע מחדש את קולותיהם המקוריים של הספרנים, קולות שבדרך כלל אובדים בהצגת הנתונים הבלתי אישית שמאפיינת את המחקרים הכמותיים. (Watson-Boone, 1996). המחקר שלפנינו מנסה להשתתף בניסיון הזה, באמצעות האפשרות שהוא מעניק למשתתפים לדבר באופן חופשי על ניסיונם כספרני יעץ. יישומן של שיטות מחקר איכותניות, כמו ריאיון וניתוח שיטתי של הנתונים מאפשר למחקר הזה הצצה לעולמה של ספרנות היעץ האקדמית בישראל.

עוד בראשית ימי הספרנות, הוגדר תפקידו של ספרן היעץ באמצעות הצורך של הלקוחות בתיווך אנושי.

ספרני יעץ השתמשו בידע האינטלקטואלי שלהם, בחשיבתם הביקורתית, בכישורי התקשורת שלהם, ביכולת ההוראה שלהם ובאינטליגנציה הרגשית שלהם כדי לחבר בין המשתמשים לבין המידע שלו הם זקוקים. ממצאי המחקר הזה מציגים ספרני יעץ מקצועיים שפועלים בסביבה מורכבת ומעניינת. הספרנים הללו מבצעים את מטלותיהם, כשהם מנסים לאזן את סביבת עבודתם המשתנה תדיר וסובלת מקיצוצי תקציב שמעמיקים והולכים ומתביעות הולכות וגדלות מקבוצות משתמשים שונות. משתתפי המחקר הדגישו שכדי להיענות לדרישות ולהסתגל למהירות ולמיידיות, יש צורך בשירותי יעץ גמישים יותר שאותם ניתן להשיג מין הסתם באמצעים אלקטרוניים בד בבד עם האפשרות למגע אישי רב יותר עם הספרן. הספריות האקדמיות בישראל צריכות לשקול התנסות באמצעות מודלים שונים של שירותי יעץ שיאפשרו שילוב בין רוטציה במילוי המטלות לבין צורות אחרות של מפגשי יעץ, כמו למשל התייעצות פנים אל פנים. ייתכן, שההתנסות הזאת תוביל לכך שספרני היעץ יחושו פחות מתח ויספקו שירותי יעץ יעילים יותר.

ספרנים עדיין ממלאים תפקיד חשוב ביעץ ובעולם המידע שכן הם מספקים את ההקשר האנושי למידע. קשר ישיר נותר החלק החשוב בעבודת היעץ בקרב הקהילה האקדמית. באמצעות תפקידם כמדריכים וכמורים, הספרנים יכולים לסייע למשתמשים לנווט במבוכים הפתלתלים של האינטרנט, ובמיוחד להבדיל בין מקור מידע בעל ערך נמוך למקור מידע בעל ערך גבוה. אלא שעל מנת למלא את התפקיד הזה ביעילות, ההכשרה האקדמית של לימודי מידע וספרנות ותוכניות ההמשך צריכות להדגיש את התפתחותם של כישורים פדגוגיים, כישורי תקשורת וכישורים חברתיים. תוכניות ההכשרה נעשו יותר ויותר אינטרדיסציפלינריות בעשורים האחרונים ונלווים הן נושאים רבים מחוץ לתחומי המידע. אולי הגיעה העת לשלב כמה היבטים של הדרכה פדגוגית על מנת להכין טוב יותר את ספרני היעץ לעתיד יחסיהם עם המשתמשים.

התמונה העולה מדברי המשתתפים במחקר מוכיחה שאף על פי שייתכן שהמיקום והתנאים השתנו, ערכי היסוד של שירותי היעץ נותרו על כנם. הערכים הללו כוללים שירות למשתמשים, מחויבות למצוינות מקצועית והרצון לחדש את תפקידיהם ולהתאימם בצורה הטובה ביותר לצורכי המשתמשים.

שאלות הריאיון

1. ספרי לי על אודות עצמך (בתי-הספר בהם למדת, מקומות העבודה שלך, מטלות שביצעת וכו').
2. כיצד פועלת מחלקת היעץ שבה אתה עובד?
3. מה לדעתך מהותה של עבודת היעץ?
4. מה הם הכישורים או היכולות שאותם צריך ספרן היעץ כדי לבצע את תפקידו?
5. אילו כישורים חדשים רכשת במהלך 15-10 השנים האחרונות?
6. באיזה אופן השתנתה לדעתך עבודת היעץ ב-15-10 השנים האחרונות?
7. באיזה קשיים נתקלת במהלך עבודתך?
8. איזה סוג של שינוי את מזהה אצל המשתמשים?
9. כיצד את רואה את תפקידך בעתיד?
10. מה תרצה לראות בעבודתך?
11. כיצד אתה למד טכנולוגיות חדשות ומתעדכן בהן?
12. האם הטכנולוגיה היא גורם מחזק עבורך, או שהיא גורמת למתח?
13. כיצד משפיעה הטכנולוגיה על עבודתך?

ביבליוגרפיה

Abels, ,E., Jones, R., Latham, J., Magnoni,,D, & Gard Marshall, J. (2003). *Competencies for information professionals of the 21st Century*. Retrieved from: http://www.sla.org/PDFs/Competencies2003_finallocked.pdf

Applegate, R. (2008). Whose Decline? Which Academic Libraries are 'Deserted' in Terms of Reference Transactions? *Reference & User Services Quarterly* 48, 1,176–189.

Arndt, T.S. (2010). Services in a (post) Google world. *Reference Services Review*, 38,1, 8.

Auster, E. & Chan, D. C. Reference librarians and keeping up-to-date: A question of priorities. *Reference & User Services Quarterly*, 44,1, 56-69.

Banks, J. & Pracht, C. (2008). Reference desk staffing trends: A survey. *Reference & User Services Quarterly,* 48,1, 54–59.

Baruchson-Arbib, S.& Bronstein, J. (2002). A View to the future of the library and information science profession: A Delphi study. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 53,5, 397-408.

Becker, C. H. (2009). Student values and research: Are Millennials really changing the future of reference and research?," *Journal of Library Administration*, 49,4, 353.

Boyatzis, R. E. (1998). *Transforming Qualitative Information: Thematic Analysis and Code Development*. Thousand Oaks, CA: Sage

Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* ,3, 77– 101.

Bronstein, J. (2007). Current trends in library and information studies curricula around the world. *Journal of Information, Communication, and Ethics in Society*, 5,2/3, 78.

Burke, L. (2008). Models of reference services in Australia academic libraries, *Journal of Librarianship and Information Science*, 40,4, 273.

Butcher,K. (1999).Reflections on Academic Librarianship, *Journal of Academic Librarianship*, 25, 5, 350–353.

Cook, H.M. (2006). The emerging technology: 21st century web based environments and their resultant effect on the work responsibilities of academic reference librarians. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship* ,7, 2. Retrieved from: http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v07n02/cook_h01.htm

Creswell, J.W. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches.* Thousand Oaks, CA: Sage.

Crowe, K.M. (2003). Collaborative leadership: A model for reference Services. *The Reference Librarian,* 39,81, 60.

Curry, E.L. (2005). The reference interview revisited: Librarian-patron interaction in the virtual environment. *SIMILE: Studies in Media Information Literacy Education*, 5,1. Retrieved from: http://utpjournals.metapress.com/content/d7k28457m327v81l/fulltext.pdf

Del Bosque D.C.& Lampert, C. (2005). A chance of storms: New librarians navigating technology tempests, *Technical Services Quarterly*, 26, 4, 283.

Fidel, R. (1993). Qualitative methods in information retrieval research. *Library and Information Science Research*, 15,3, 210.

Fritch, J. W. & Scott, B. Mandernack, (2001). The emerging reference paradigm: A vision of reference services in a complex information environment. *Library Trends*, 50,2, 286–305.

Gardner, S. & Eng, S. (2005). What students want: Generation Y and the changing function of the academic library. *Portal: Libraries and the Academy*, 5, 3, 410.

Genz, M. D. (1998). Working the reference desk. *Library Trends*, 46, 3, 505–525.

Green, S.S. (1876). Personal relations between librarians and readers. *Library Journal,* 1, 74 – 81.

Holliday, W. & Li, Q. (2004). Understanding the Millennials: Updating our knowledge about students. R*eference Services Review*, 32,4, 365.

Ismail, L. (2010). What net generation students really want: Determining library help- seeking preferences of undergraduates. *Reference Services Review*, 38, 1, 10–27.

Janes, J. (2003). What is reference for? *Reference Services Review*, 31, 1, 22–25.

Jones, R. Competencies for information professionals of the 21st Century. *Information Outlook*, 7, 10 -11–21.

LaGuardia, C. (2003). The Future of Reference: Get Real! *Reference Services Review*, 31,1, 40-47

Lifeng H. & Goulding.A. (2003). Information and reference services in the digital library. *Information Services and Use,* 23, 4, 251–262.

Lynch, B. P. & Smith, K. (2001). The changing nature of work in academic libraries, *College & Research Libraries*, 62,5, 407–421.

Luo, L. (2007). Chat reference competencies: Identification from a literature review and librarian Interviews. *Reference Services Review,* 35, 2, 195.

Macke, B. (2005). Perspectives on roaches, guerrillas, and 'Librarians on the Loose`. *Journal of Academic Librarianship,* 31,6, 588.

Malinski, R. M (2002). Job rotation in an academic library: Damned If you do and damned If you don't, *Library Trends,* 50, 4, 673–680.

Martin, P. N. (2009). Societal transformation and reference services in the academic library: Theoretical foundations for re-envisioning reference. *Library Philosophy and Practice*. Retrieved from: http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/pamelamartin.htm

Merkley, C. (2009). Staffing an academic reference desk with librarians is not cost-effective. *Evidence Based Library and Information Practice*, 4,2, 143–147.

Merrit, S. & Neville, S. (2002). Generation Y: A perspective on America's next generation and their impact on higher education. *The Serials Librarian*, 42, 1/2, 46.

Parry, J. (2008). Librarians do fly: Strategies for staying aloft, *Library Management*, 29, 1/2, 46.

Oblinger, D.G. & Oblinger, J. L. (2005). Is It Age or IT: First steps toward understanding the Net generation. in D. G. Oblinger & J. L. Oblinger (eds.) *Educating the Net Generation*, Retrieved from: http://net.educause.edu/ir/library/pdf/pub7101b.pdf

Powers, A. (2010). "Librarian's anxiety"? How community college librarians feel about their reference desk service, *Community & Junior College Libraries,* 16,1, 54–70.

Rettig, J. (2003). Technology, cluelessness, anthropology, and the Memex: The future of academic reference service, *Reference Services Review*, 31, 1, 19.

Rice-Lively M.L. & Drew Racine, J. (1997). The role of Academic librarians in the era of Information technology, *Journal of Academic Librarianship*, 23, 1, 36.

Seidman, I. (1998). *Interviewing as Qualitative Research: A Guide for Researchers in Education and the Social Sciences.* New York: Teachers College Press.

Smith, D. A. & Oliva, V.T. (2010). Becoming a renaissance reference librarian in academe: Attitudes toward generalist and subject specific reference and related professional development. *Reference Services Review*, 38, 1, 125–151.

Sonntag, G. & Palsson, F. (2007). No longer the sacred cow – no longer a desk: transforming reference service to meet 21st century user needs. *Library Philosophy and Practice*. Retrieved from: http://unllib.unl.edu/LPP/sonntag-palsson.htm .

Tyckoson, D. (2003). On the desirableness of personal relations between librarians and readers: the past and future of reference service. *Reference Services Review,* 31, 1, 15.

Varlejs, J. (1999). On their own: Librarians' self-directed, work-related learning, *Library Quarterly,* 69, 2, 173–201.

Walter, S. (2008). Librarians as teachers: A qualitative inquiry into professional identity. *College Research Libraries,* 69, 1, 51–71.

Watson-Boone, R. (1996). *Constancy and Change in the Worklife of Research University Librarians.* Chicago: Association of College and Research Libraries.

Westbrook, L. (2010). Qualitative research methods. In R.R. Powell (Ed.), *Basic Research Methods for Librarians*. Westport, CT: Libraraies Unlimited. (pp. 207-243).

Williamson, J.M., Pemberton, A.E. &. Lounsbury, J.W. (2006). Personality traits of individuals in different specialties of librarianship. *Journal of Documentation*, 64,2, 273–286.

Wilson, M. C. (2000). Evolution or entropy? Changing reference/user culture and the future of reference librarians. *Reference & User Services Quarterly*, 39, 4, 387–390.

Wyer, I. J. (1930). *Reference Work: A Textbook for Students of Library Work and Librarians* Chicago: American Library Association, 1930, 235–238.

Zabel, D. & Knibbe-Haanstra, M. (2008). Reference desk dilemmas: The impact of new demands on librarianship. *Reference & User Services Quarterly,* 48, 1, 20–25.

ספריות בעולם הווירטואלי "Second Life": סקירת התפתחות ותיאור פעילות

גולן כרמי ואורלי מן

מאמר זה עוסק בנוכחות הספריות והספרנים בעולם הווירטואלי Second Life, שהוא עולם פתוח וזמין לכל המשתמשים ברשת האינטרנט. במסגרת זו מתוארת התפתחות הספריות בעולם ה-Second Life: המניעים והסיבות לכניסתן של ספריות לעולם הווירטואלי; פרויקטים מרכזיים של ספריות אקדמיות וציבוריות; סוגי שירותים שהן מציעות וכן בעיות שבהם נתקלות הספריות ביישום פעילותן בממד וירטואלי זה. בנוסף לזאת, מוצגים קווים לדמות הספרנים והמשתמשים הפועלים זה לצד זה בעולם המדומה.

מבוא

חדירתן המהירה של רשת האינטרנט ושל טכנולוגיות המידע אל בין כותלי הספרייה יצרו מהפכה משמעותית באופן המסורתי שבו נתפסה הספרייה וכפועל יוצא מכך גם בתפקידיו של הספרן. בהתאם למציאות הטכנולוגית החדשה, הוגדר הספרן מחדש והפך למידען אשר נדרש ללמוד טכנולוגיות חדשות, להתמצא בהן ולהפעילן. גורמים רבים הביאו לאיבוד הבלעדיות של הספרייה על הפצת הידע:
עלייה בשכיחות המחשבים האישיים ובזמינותם לכל דורש, רמת קישוריות גבוהה לרשת האינטרנט, המידע הרב והזמין שאינו מצונזר ואינו מוגבל, המגיע במהירות גבוהה לרוב חינם.

חלק גדול מפעילותה של הספרייה מתרחש עדיין בתוך המבנה הפיזי, במגבלות שעות הפתיחה המוגדרות, כאשר הספרנים יושבים בדלפק ההשאלות והייעץ (Dewey, 1996; Ersova & Hohlov, 2000). אולם יישומי הטכנולוגיה המתקדמים העומדים לפתחה יוצרים אתגרים משמעותיים, ולמעשה מאיימים על הישרדותה של הספרייה כמוסד שיש לו תפקיד חברתי-תרבותי. אחת הפעולות שאותן נוקטות ספריות, אקדמיות וציבוריות כדי לשרוד, היא יצירת נוכחות אקטיבית ברשת האינטרנט בכלל ובעולמות וירטואליים בפרט.

מאמר זה מציג את פעילותן של הספריות בעולם התלת-ממדי "Second Life" ("חיים שניים") הפועל במרחב הווירטואלי באינטרנט. המאמר סוקר את תהליך ההתפתחות של הספריות בעולם המקוון, את השירותים שהן מציעות, את הקשיים והבעיות הייחודיות שאיתם הן מתמודדות בסביבה הווירטואלית, את פעילותם של הספרנים ואת תפקודם ואת דפוסי הפעילות של המשתמשים בשירותים הספרתיים ב-SL.

מה זה Second Life?

התבגרותה הטכנולוגית המהירה של רשת האינטרנט והתרחבות הפס, הביאו לעלייה בהיקף השימוש בטכנולוגיות שמציעות שימושים מתקדמים המאופיינים

דר' גולן כרמי, המחלקה לחשבונאות ומערכות מידע ולימודי MBA, ביה"ס הגבוה לטכנולוגיה (מכון לב) ירושלים, carmi@jct.ac.il
אורלי מן, המחלקה ללימודי מידע, המכללה האקדמית לחינוך ע"ש דוד ילין, ירושלים, mannto@bezeqint.net

ברמה גבוהה של יכולות גרפיות ותצוגה תלת-ממדית ויזואלית עשירה. יכולות אלה אפשרו יצירת שיתוף פעולה דינמי ובלתי תלוי של קהילות יוצרות תוכן, מעין עולמות וירטואליים בשני ממדים או בשלושה שמהווים מקבילה כמעט בכל התחומים לעולם המציאותי.
אחד העולמות הבולטים ביותר ברשת האינטרנט הוא

אווטר בספרייה

SL ("Second Life"). זהו עולם וירטואלי בתלת-ממד (3D) המשמש פלטפורמה לפעילויות רבות משתתפים. המשתמש במשחק יוצר לו דמות (אווטר - Avatar) המייצגת אותו בעולם הווירטואלי באמצעותה הוא נע במרחב ופועל בו: הוא יוצר אינטראקציות עם משתתפים אחרים ופועל במגוון צורות על חפצים בדומה לפעילויות בעולם האמיתי. להבדיל ממשחקי מחשב, שבהם השחקנים נדרשים לפתור בעיות או עומדים בפני אתגרים ומתקדמים לפי השלבים במשחק, עולם זה מהווה סימולציה של המציאות - אין בו מעבר בין שלבים, אלא עיקרו יצירת קשרים חברתיים בין אנשים לבין עצמם וצבירת הון ורכוש (Abram, 2007). SL הוא כנראה הפלטפורמה הפופולרית ביותר בעולם הווירטואלי התלת-ממדי שנמצאת בשימוש כיום, עם דגש על אינטראקציה חברתית ואוכלוסייה הגדלה בקצב מואץ. בין ינואר למאי 2007 הוכפל מספר המשתמשים, ועמד על כשישה מיליון משתמשים רשומים במשחק הווירטואלי (Boulos, Hetherington & Wheeler, 2007).
SL מהווה סימולציה מוחשית למדי על הגבול בין מציאות לדמיון. זהו עולם רחב ממדים, מורכב מאיים רבים, שהגולשים יוצרים אותו ומפתחים אותו באמצעות פלטפורמה טכנולוגית מתוחכמת שפותחה ב-2003 על ידי חברת Linden Lab מסן פרנסיסקו שמתמחה בפיתוח תוכנות שיתופיות ובתלת ממד (Wikipedia, 2007). ב-2008 זכתה התוכנה התלת-ממדית ב-59 פרסי אמ"י לפיתוח אתרים באינטרנט עם תוכן גולשים ולקידומם (Jennings & Collins, 2007).

ההשתתפות ב-SL היא חינם, הגולש צריך לפתוח חשבון משתמש באתר, להוריד את התוכנה למחשב האישי ולהפעיל אותה עם שם וסמה. האווטר, הדמות הווירטואלית של המשתתף שמייצגת אותו בעולם ה-SL, מתחיל לתפקד ברגע ההתחברות והוא פועל על פי הרצון, העניין והסיטואציה האישית שבה המשתמש נתקל. זירת המפגש הווירטואלית בין בני אדם מכל קצווי העולם מאפשרת ליצור כמעט כל מרכיב הקיים בעולם הפיזי, לשתף בו ולחוות אותו: מפעולות שיווק, מכירה וצריכה, לימודים ובילויים ועד יצירת קשרים חברתיים רומנטיים. הפעילות הכלכלית-עסקית נעשית באמצעות מטבע הנקרא בלשון SL "לינדן" (Linden dollar). אופן השימוש במטבע זה הוא אמנם וירטואלי, אך הוא ניתן להמרה לדולרים אמיתיים. השחקנים המתקדמים בעולם ה-SL יוצרים ערים שלמות, כמו ניו-יורק ואמסטרדם, קונים אדמות ובונים בתים, מלונות, מועדונים, כבישים, מרכזי קניות וגם מבני ציבור דוגמת ספריות. בהעדר סיכונים מוחשיים בעולם זה אין גבול ליצירתיות – והיא שם המשחק.

פוטנציאל הספריות ב-Second Life

כפי שציינו במבוא, ההתפתחויות הטכנולוגיות יצרו אמנם הזדמנויות ואתגרים, אך בד בבד גם איומים מממשים לעצם המשך קיומן של הספריות. אחת הדרכים בהן פועלות ספריות במטרה לשמר את הרלוונטיות ואף להיות עדכניות, היא באמצעות כניסה לעולם ה-SL. לדעת קונדיק (Condic, 2009) עולם ה-SL נתפס כעולם המחר, ולכן אסור שייפקד ממנו מקומן של הספריות. ואילו וגנר (Wagner, 2008) רואה בחברי קהילת ה-SL, האווטרים, את כתובת המייל של האינטרנט העתידי.
סטימפסון (Stimpson, 2009) מציין, כי עבור מנויים של הספרייה בחיים האמיתיים, נוכחות הספריות ב-SL היא דרך נוספת לנגישות אל מקורות מידע בנוסף למבנה הפיזי של הספרייה. לדידו, ייתכן מצב שבו חבר קהילת SL, שאינו מנוי בספרייה הפיזית, ייתקל תוך כדי שיטוט בסניף של הספרייה המקומית ב-SL וישתמש בה, עשוי לשוב לספרייה בביקוריו הבאים ב-SL ואף לגשת אל הספרייה במציאות הפיזית. עוד הוא מציין, כי ספריות

ב-SL יכולות למשוך משתמשים מכל רחבי העולם, באמצעות הצגת אוספים מיוחדים וגדולים בתחומים שונים, שאינם ניתנים פיזית להצגה גלובלית.
בל, פיטרס ופופ (Bell, Peters & Pope, 2007) מציינים, כי SL איננו משחק וירטואלי אלא רשת חברתית תלת-ממדית ואף על פי כן, יש בה אלמנט של משחק שניתן להשתמש בו כדי למשוך משתמשים חדשים. לדבריהם, ספריות בעולם האמיתי רואות כיום במשחקים דרך למשוך משתמשים, אך רק מעטות מהן מציעות משחקים בפועל במסגרת הפעילות בספרייה, אם בשל בעיות תקציב ואם משום שהמממנים אינם רואים קשר בין המשחקים לבין התפקיד המסורתי של ספריות בתחום אוריינות למידה או יצירת תוכן. הספריות ב-SL יכולות להציע משחקים כחלק מן האוסף וכשירות למשתמשים, כך שאלה ישמשו עזרים חינוכיים, תרבותיים וחברתיים.
ספריות ב-SL מסוגלות לספק שירותים שאתר ספרייה,

הכניסה לספרייה של אוניברסיטת מקמאסטר, קנדה ב- SL

או ספרייה בעולם הממשי אינם יכולים לספקם: מערכי משחקים אינטראקטיביים, בהם ניתן להשתתף מכל מקום בעולם ובכל שעה שהיא; גנים ואולמות שבהם מקומות ישיבה המספקים מקום מפגש גלובלי לקבוצות דיון מגוונות, לקיום הרצאות ומפגשים וכיו"ב. מכיוון שאין עלויות הגעה, יכול מספר המשתתפים, שבתנאי החיים האמיתיים היה קטן, להיות גדול ומגוון הרבה יותר. ניתן לערוך מפגשים מסוג זה, שקשה לארגן אותם בחיים האמיתיים, בספריות SL מכיוון שהם קלים לארגון ולאירוח ויש בהם כדי למשוך קהל רחב ומגוון (Stimpson, 2009).

בתחום שירותי הייעץ, ייתכן של - SL יש יתרון על פני שירותי יעץ מסורתיים. אלה מהירים, נוחים, מן המשתמש נחסכת התחושה כי הוא מעיק על הספרן מאחר שזה עסוק או לחילופין, מן התחושה כי הוא בור מאחר שאינו יודע כיצד ומה לחפש. הספרנים ב-SL נכונים לעזור כאשר העזרה "הכתובה" מאפשרת דו-שיח בין המשתמש לספרן. שירותי היעץ ב-SL מאפשרים גם שמירה על אנונימיות דבר שייתכן שמקל על משתמשים מסוימים אשר נמנעים מלצרוך שירותי יעץ בגלל חסמים כאלה ואחרים, ואף יש בהם כדי להתגבר על מגבלות פיזיות שמקשות על ההגעה לספרייה (Erdman, 2007). כמו כן, בין הספרן למשתמש מתקיימת אינטראקציה סינכרונית, משמע התקשרות בזמן אמיתי, עובדה התורמת לדו-שיח של שאלות ותשובות שיש בו כדי לעורר סביבת דיון שדומה למציאות (Condic, 2009). נכון שקיים היום יעץ וירטואלי באתרים של ספריות. אך צ'אט ותוכנות למסרים מיידיים (IM) עדיין אינם משמשים סביבה הדומה למציאות הממשית כפי שקיים ב- SL.

זאת ועוד, ספריות רבות ב-SL עשויות להיות ספקיות רבות ערך של יעץ ומידע, הן בתוך עולם ה-SL ועל אודותיו והן על אודות העולם האמיתי. האפשרות לספק מידע על העולם הווירטואלי ב-SL, למשל באמצעות סיורים וירטואליים, קישורים לספריות השונות, לאוספים, למאגרי מידע שנמצאים ב- SL, שירותי יעץ ועוד. ייתכן, ששירותי הספריות ב-SL יהיו ייחודיים ביכולתם לספק מידע גם על העולם האמיתי, כמו לדוגמה על מיקומן של ספריות בעולם האמיתי כדרך טובה של הספריות להגיע אל משתמשים חדשים ולתת להם הזדמנות לאמץ את שירותי הספריות בכל זמן ומקום בו הם נדרשים (Stimpson, 2009).
בתחום הלימודי, יכול SL ליצור למידה בסביבה ממוחשבת תוך בניית ידע באמצעות חוויות והתנסויות בגוף ראשון ובאינטראקציה ממשית עם העולם עבור קבוצות שונות, החל בספרנים ומחנכים וכלה בתלמידים. כלים דיגיטליים דוגמת מעבדות וירטואליות, הדמיות ממוחשבות ותוכנות מולטימדיה אינטראקטיביות שמאפשרות התנסות עצמית, ויש בהן כדי להגביר למידה ולהבין תהליכים באמצעות לימוד דינמי וחווייתי (כרמי, 2008). כך למשל, קונדיק טוען כי שימוש ב-SL ככלי אימון לספרנים הוא חיוני כדרך לתת שירות אופטימלי למשתמשים. האימון ב-SL מאפשר להכיר את העולם הווירטואלי, להיחשף לטכנולוגיה חדשה,

להיפגש עם מנחים ומנטורים מכל רחבי הגלובוס תוך משחקי תפקידים בריאיון היעץ הווירטואלי, למידה משותפת, סדנאות, הרצאות, קבוצות עבודה, קישור לרעיונות ופעילויות בתוך הרשת ללא צורך לעזוב את הספרייה. כך ילמדו הספרנים מהו שיתוף פעולה, תוך רכישת מודעות לקולגות ולכוחם כבעלי מקצוע, כך יהפוך האימון לאפקטיבי יותר תוך קיום משוב והערכה תמידיים, כל אלה יתמכו במטרות הספרייה כאשר במרכזן מתן השירות הטוב ביותר למשתמשים (Condic, 2009).

בנוסף לזאת, יבלונקה (2007) טוענת, כי בעידן הדיגיטלי-וירטואלי יש לספרייה תפקיד חשוב מאוד כמקום לבילוי הזמן הפנוי, כמו גם כמרכז תרבות, שקט יחסית, שבו יכולים אנשים לקיים מפגשים חברתיים באווירה תרבותית. למעשה, הספריות ב-SL יכולות לענות גם על צורך זה ולהוות מעין "מקום שלישי", המשמש להתרגעות מחוץ לשעות העבודה בסביבה הביתית האמיתית. הספריות ב-SL יכולות לספק לחברי הקהילה מקום התכנסות ומפגש קבועים מראש או מזדמנים. אלה ייכנסו לעולם וירטואלי, יפגשו חברים וישתתפו באירועים תרבותיים שונים כגון, הרצאות, ערבי קריאה, דיונים חברתיים והצגת תיאטרון שכולם, ועוד רבים אחרים, יתקיימו בתוך הספריות. הערך המוסף והגדול בספריות בעולם ה-SL טמון באפשרות ליצור תוכן ולבנות אותו באופן עצמאי. באופן זה, חברי הקהילה יחד עם הספרנים ועם משתמשים אחרים ב-SL יכולים לבנות וליצור יחד באזורי "ארגז חול" (שטח ציבורי שבו מותר לבנות ללא צורך בתשלום) בתוך ארכיפלג הספריות לשימוש כלל הציבור ולטובתו. פועל יוצא מכך, הספריות בעולם ה-SL ייתפסו בעיני המשתמשים כבעלות ערך ממשי (Stimpson, 2009).

Alliance Virtual Library

ספריות ב-SL – סקירה התפתחותית

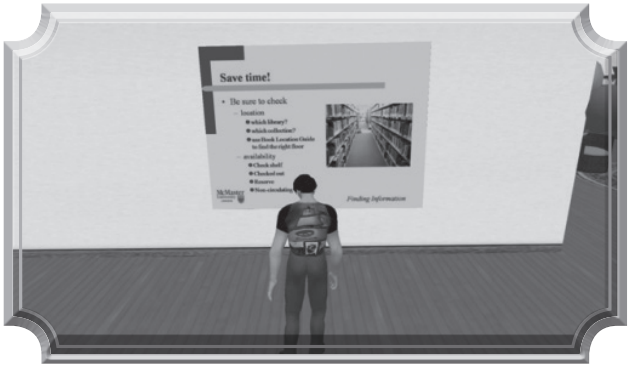
הספרייה הראשונה ב-SL הוקמה ב-2006 על ידי מערך הספריות במדינת אילינוי, Alliance Library System -ALS, המספק שירותים ל-260 ספריות במדינה. הארגון זיהה את הפוטנציאל הקיים בעולמות הווירטואליים בכלל ובזה של ה-SL בפרט. הכוונה הראשונית היתה להקים ספרייה או מודל ספרייתי ארצי לצורך שיתוף פעולה בתחום היעץ הווירטואלי וכדי לספק שירותי ספרייה נוספים. הסיבות לכך שהיזמים בחרו לבנות ספרייה בעולם ה-SL דווקא, נבעו מכך שהארגון בדק ומצא כי האתר בטוח, סביבת היישום ורסטילית, האתר פשוט לתפעול וקל יחסית לשימוש, נתמך מבחינה מוסדית, ומקובל על מגוון רחב של קבוצות משתמשים ממקומות שונים בעולם (Bell, Peters & Pope, 2007).

ספריית SL 2.0

הספרייה הראשונה הוקמה בבניין שכור כפיילוט ונקראה בשם SL 2.0, כדי לשקף את הרשת החברתית מן הדור השני של האינטרנט שמאפיינת את הספריות בעולם הווירטואלי (Bell & Trueman, 2008). בשלב זה, הספרייה סיפקה גישה לבסיסי נתונים סטנדרטיים כגון דואר אלקטרוני ושירותי יעץ וירטואליים בלבד, במטרה לבדוק הספרייה יכולה לספק שירותים בעולם הווירטואלי ומהן הדרכים שבהן היא יכולה לעשות זאת (Condic, 2009; Floyd et al., 2007).

זמן קצר לאחר מכן, קנתה ALS שטח "אדמה" קטן ועליו מבנה לצורך הקמת ספרייה וירטואלית. ספרנים שהיו מעוניינים להשתתף במיזם הוזמנו להצטרף, ותוך זמן קצר מנה צוות הספרייה יותר מ-25 ספרנים

ספריית ASL ב-SL



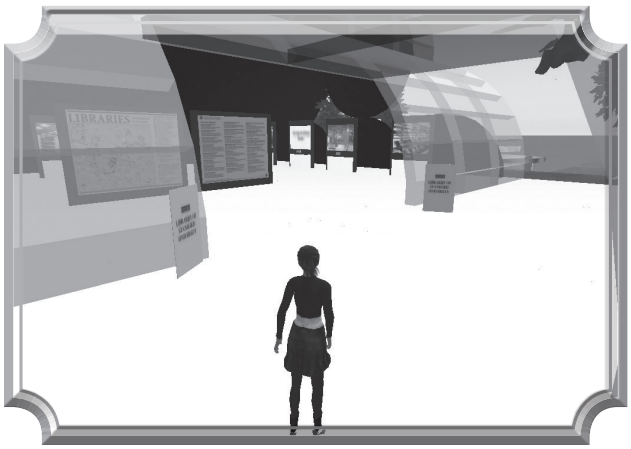
מצגת אינטראקטיבית על קיר של ספריית מקמאסטר

מתנדבים, בעלי מיומנויות מקצועיות מגוונות. לדעת המייסדים, הקמת הספרייה ב-SL עבור מקימיה, היתה דומה להקמת ספרייה במדינה שהם אינם יודעים את שפתה, את מאפייניה ואת הדרך שבה היא מתנהלת. לדבריהם, הספרייה התקבלה בהתלהבות רבה על ידי חברי קהילת SL, כמו גם על ידי גופים נוספים אשר פנו אל ALS, וביקשו ליצור שיתוף פעולה עם שירותי הספרייה ופיתוח מקורות ומשאבים לתוכניות חינוך ספציפיות (Bell & Trueman, 2008).

תרומה כספית שהתקבלה בשנת 2006 הובילה לקניית שטח גדול ב-SL עליו הוקמה ספרייה בעלת מאפיינים מסורתיים. בעקבות זאת, נולד Info Island (אי וירטואלי), המשמש מקום מרכזי של פרויקט הספריות ב-SL. המטרה הראשונית היתה להקים מחלקות שונות בספרייה דוגמת בניית אוספים ופיתוחם, הקמת תוכניות יעץ עבור הקהילה, יצירת קישוריות למאגרי מידע בתחומים שונים ועוד (Erdman, 2007). בשלב ראשון היו בהם אוספי אימה, מדע בדיוני, פנטזיה, רפואה ועוד. בד בבד, סמוך לבניין המרכזי החלו לבנות בנייני ספרייה נוספים שכללו אוספים כמו מסמכים ממשלתיים, אוספים מתחום המדע והטכנולוגיה, מדעי הרוח, מנהל עסקים ועוד.

בחצי השני של 2008 שינתה הספרייה את שמה מ-SL Library 2.0 ל-"התאחדות הספריות הווירטואליות", כדי לכבד את ALS כמייסדת הספרייה ועל מנת לייצג את קבוצת הספרנים העובדת בשיתוף פעולה על פרויקט חדשני זה. אזור הספריות כונה בשם "ארכיפלג המידע", אשר הורכב מ-43 איים המקושרים זה לזה ב-SL. האיים המרכזיים בארכיפלג כללו את InfoInternational, Infoisland1, Cybrary City, Cybrary City 2, ALA Arts, HealthInfo אי הרנסנס ואי המבוגרים 1,2,3,4, והם היו מוקפים באיים נוספים: איים ללא מטרות רווח, כמו מוסדות חינוכיים טכנולוגיים וממשלתיים; ספריות אקדמיות אינדיווידואליות דוגמת ספריית אוניברסיטת ברדלי שזכתה באי משל עצמה; מחלקות אוניברסיטאיות ללימודי ספרנות ומידענות, כמו למשל בית הספר למידענות באוניברסיטת סן חוזה, בית הספר לספרנות ולמידענות באוניברסיטת דרום פלורידה וגופים נוספים (Bell & Trueman, 2008, Condic, 2009; Floyd et al., 2007).

אחד הפרויקטים החשובים היה הקמת אי המידע הרפואי (HealthInfo) שהקמתו מומנה על ידי הספרייה הלאומית לרפואה (NLM) בארה"ב באמצעות מענק בסך 40,000 דולר במטרה לספק שירותי מידע בריאותיים לצרכן. בנוסף ל-ALS לקחו חלק בפרויקט הספרייה למדעי הבריאות אוניברסיטת אילינוי, הספרייה הרפואית המרכזית, המרכז הרפואי האוניברסיטאי גרונינגן (UMCG) בהולנד ובשיתוף חברת TAP שירותי מידע. הפרויקט כלל תוכניות הדרכה, תמיכה בקהילות וירטואליות (קבוצות תמיכה להתמודדות עם אירוע מוחי, שיתוק מוחין, בריאות

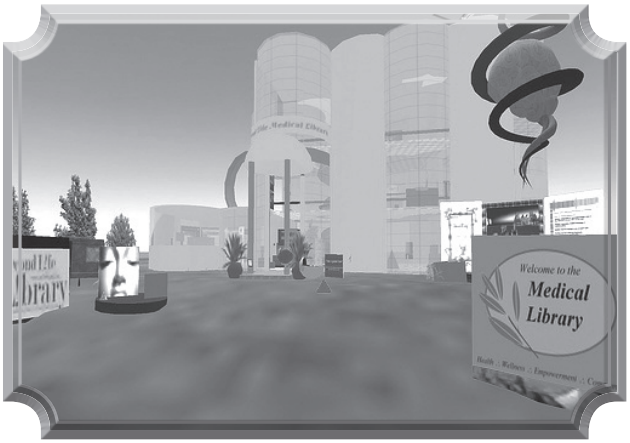


הכניסה לספרייה של אוניברסיטת סטנפורד, ארה"ב ב- SL

הנפש ואוטיזם), הנגשת משאבי בריאות רפואיים חשובים לצרכן ועזרה פרטנית לתושבי SL. אי המידע הרפואי מנוהל על ידי צוות של ספרנים שמתמחים בבריאות וברפואה ושל מידענים בשיתוף עם אנשי מקצוע מתחום הרפואה והחינוך. בבניין הספרייה הרפואית יש שלוש קומות: בקומת הקרקע מוצג תוכן רפואי ומידע רפואי, חדר מחקר רפואי המשמש לצורכי חינוך בנושאים הקשורים בתושבי SL ולצורכי חקר הנושאים הללו. חדר נוסף משמש מרכז מודעות לסרטן השד. הקומה השנייה משמשת עובדים המועסקים על ידי המוסד האמריקאי הלאומי לבריאות (NIH) לצורך חקירת יישומים פוטנציאליים של הסביבה הווירטואלית והשלישית כוללת תצוגה היסטורית של תמונות רפואיות (Boulos, Hetherington & Wheeler, 2007).

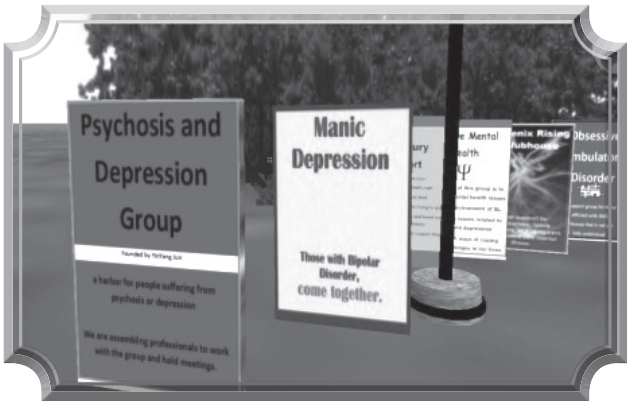
מבחינה ארכיטקטונית, חלק מהספריות הווירטואליות כמו הספרייה הציבורית של קליבלנד, זהות בצורתן למבנה הספרייה בעולם האמיתי. אלא שבנוסף לבניין המרכזי של הספריות נבנו ב-SL גם גלריות, אמפיתיאטראות, גני קריאה, שטחים המיועדים למשחקי שחמט ומשרדים. ראוי לציין, כי בשטח שנתרם על ידי תושבי האזור, נבנתה ספרייה מיוחדת באי ה-SL בסגנון ארכיטקטוני ובעיצוב שאופייניים למאה ה-19, ובה חומרים המאפיינים את התקופה (Bell, Peters & Pope, 2007). ב-SL קיימות גם ספריות צנועות בממדיהן ובתכולתן (תוצאה של אילוצים כספיים), אך גם אלה כוללות מבנה מרכזי בעל מספר קומות, ביתנים ומרפסות מקורות הכוללות מסכי וידיאו לנוחיות המשתמשים. רוב הספריות ב-SL יפות יותר מאלה שבעולם האמיתי, הארכיטקטורה שלהן מעניינת יותר, הן מרוהטות בעושר רב יותר והן

כניסה לתערוכה באי הבריאות



כניסה לספריית הבריאות

הרצאה שניתנה באי הבריאות האי Health Info



פוסטרים באי לחולים המתמודדים עם דיכאון

מצוידות בטכנולוגיות מתקדמות (למשל ציוד המשמש לפרזנטציות) שעומדות לרשות המשתמשים (Floyd et al., 2007).

שירותי הספריות ב-SL

נוכחותן של הספריות בעולם ה-SL נובעת מהמטרה לנסות לקדם את שירותי הספרייה ומהרצון לעשות זאת. יש ספריות שמבקשות להציג ממד נוסף של נוכחות ספרייתית במטרה להגיע אל משתמשים רבים יותר. אלה ייצרו אינפורמציה, יפעלו לחיזוק נוכחות הספריות בעולם האמיתי, יקדמו שירותי הספרייה הווירטואלית והפיזית, ישתמשו באוספיה, יתמכו ביוזמות חינוכיות, ויהפכו את הספריות למובילות בעיצוב סביבתן בחינוך, בעסקים ובכלל. הספריות מנסות לשלב את הצדדים החיוביים שבספריות האמיתיות עם הצדדים החיוביים שבספריות שבעולם הווירטואלי במטרה לספק שירותים חדשניים באמצעות SL (Bell & Trueman, 2008).

כחלק ממימוש מטרה זו, הספריות מקיימות סיורים וירטואליים מאורגנים ב-SL, כדי להכירו הן לקהל הקיים ב-SL ופועל בו והן למשתמשים חדשים שנכנסים לאתר. הן מציעות גישה למשאבי מידע מאוחדים דרך קישוריות וירטואליות בעיקר למשתמשים חדשים, כדרך לימוד ומתוך ניסיון לפתח כישורי אוריינות ויזואליים בעלי ערך, בעיקר בקרב מתבגרים. הספריות מספקות שירותי יעץ מסורתיים בדומה לספרייה רגילה, אך גם שירותי יעץ הנוגעים לעולם ה-SL, כמו למשל, מה ניתן לעשות בו, למצוא בו וליצור בו, כיצד להתנהל בו ועוד; יש בהן שירותי צ'אט ודואר אלקטרוני המחוברים באמצעות מחשבים לאתרים שונים באי, למקרה שאין ספרן זמין בעמדה; יש בהן קישוריות למשאבי מידע או קישוריות לאתרים שונים באמצעות לחיצה על "העצם הווירטואלי", שפותח מאגרי מידע נבחרים. ברוב הספריות העצמים הווירטואליים למאגרי המידע הם מחשבים ניידים, מסכי מגע או תמונות (Bell, Peters & Pope, 2007).

חלק מהספריות מקדמות אירועים תרבותיים שונים, כמו ערבי קריאה, דיונים אינטלקטואליים, הרצאות של מרצים וסופרים החברים בקהילה ומארחות אותם בין כתלי הספרייה או בגנים ציבוריים שבחזית בניין הספרייה. לפעמים אירועים אלה מועברים בשידור חי לספריות או לאולמות אחרים בארכיפלג, ולפעמים הם משודרים לחללי האולמות השונים ב-Infoisland לכנסים בינלאומיים העוסקים בטכנולוגיה או בעולמות וירטואליים. בספריות אחדות נפתחו מוזיאונים להצגת אוספי אמנות שונים, כמו גם גלריות לאמנות המציגות יצירות של אמנים הפועלים ב-SL וחברים בו (Bell & Trueman, 2008).

ספריית מקמאסטר מציעה שירותי
מחקר ותערוכות דיגיטאליות

יש ספריות המשלבות אלמנטים של בידור, מסחר ופרסום ואף מציעות שירותים בתחומים אלה. אחד המאפיינים הבולטים ב-SL היא היכולת ליצור עצמים ב"ארגזי החול", שם יכולים חברי הקהילה לפתח את כישוריהם ולהרחיב את ניסיונם בתחום הבנייה והיצירה בעולם הווירטואלי. חלק מהספריות זיהו את הצורך של המשתמשים בהדרכה בתחום הבנייה והיצירה ב- SL ולכן הקצו אזורים, שבהם יש מסכים המשדרים בווידיאו סרטי הדרכה במגוון נושאים, מבניית עצמים קטנים ועד ניהול כספים ב-SL. בנוסף לזאת, יש ספריות המאפשרות לחברי הקהילה לבנות בתוך הספריות קבוצות סגורות בעלות עניין משותף. באופן זה, יכולה קבוצה ליידע את חבריה בדבר אירועים קרובים, להיפגש עם קהילת הספרנים במפגשים סגורים, דבר

המעניק תחושת שייכות והזדהות של המשתמשים עם הספרייה הספציפית. בדומה למתרחש בעולם האמיתי, גם חברי הקהילה הווירטואלית אוהבים לקבל מוצרים שונים בחינם, והספריות עושות מאמץ למשוך משתמשים באמצעות "קופסאות הפתעה" המציעות למבקרים שי סמלי כמו חולצות, ספלים וכדומה (Stimpson, 2009).

עבור צעירי הקהילה יצרו הספריות ב-SL תוכניות מיוחדות, המושתתות על הרעיון שאף על פי שבני הנוער ב-SL אינם מקיימים בדרך כלל קשר עם ספריות בעולם האמיתי, ה-SL הוא דרך להפכם למשתמשים. חלקן פתחו מועדונים לצעירים המקיימים מפגשים סדירים בין בני נוער לבין עצמם באמצעות מעבדות מחשבים בספריות או מהבית. הערך המוסף מתקבל כתוצאה מיצירת אלמנט שיתוף של מתבגרים מכל רחבי העולם, פיתוח כישורי אוריינות ויזואליים, כלים דיגיטליים להבעה עצמית שבני הנוער רוכשים דרך עולם ה-SL. תהליך המוביל ליצירת קהילה חזקה, אשר באפשרותה לעסוק בנושא ספציפי ולבצע פרויקטים שונים באמצעות מועדונים ספרייתיים. כך לדוגמה, קבוצת בני נוער יכולה לעסוק בבניית מבנה או ביצירת נוף באזורים שונים המדמים את העולם האמיתי בעולם ה-SL, כקמפיין לשימור של אותם אזורים בעולם האמיתי ולהחייאתם, כאשר חלק מן הספריות אף מציעות תגמול או פרס כספי עבור היצירה הטובה ביותר. בחלק מהספריות יש כיתות לימוד בהם לומדים נושאים שונים כגון איך להתנהל ב-SL, איך לשוחח במסגרתו וכיצד לבנות עצמים ב-SL. בנוסף לזאת מתקיימים בו שיעורי מוזיקה, ספרות וכיו"ב. הספריות מציגות תערוכות אמנות, עורכות קונצרטים ומאפשרות למתבגרים גם לבנות בלוגים. האירועים מצוינים בדרך כלל על לוח השנה הווירטואלי של הספרייה, ובחלקן קיים גם אתר מיוחד שבו ניתן לקבל מידע נוסף על פעילויות לנוער ב- SL (Stimpson, 2009).

מחלקות אקדמיות ללימודי מידע מעורבות גם הן ב-SL. אחדות מקיימות קורסים אקדמיים בתוך עולם ה-SL, אחרות, כמו למשל בית-הספר למידענות באוניברסיטת פלורידה מקצות שטחים בתוך הספרייה שניתן לקיים בהם מפגשים, סמינריונים ועוד. חלק מהספרנים האקדמיים בעולם האמיתי מעורבים באופן פעיל בספריות ה-SL, ולרשות אלה מעמידות הפקולטות משרדים או מועדונים חינם אין כסף, כדי שחברי האתר יוכלו ללמוד ולהתפתח. מרצים לא מעטים מעודדים את הסטודנטים להשתתף באופן פעיל ב-SL ולקיים מפגשים וירטואליים באתר, ויש כאלה שמקיימים שעות קבלה באתר, מעמידים לרשות תלמידיהם שירותי ייעוץ, ואפילו מרצים שמלמדים נושאים שונים בקבוצות לימוד, כמו לדוגמה אוריינות מידע, גיאולוגיה ותחומים נוספים. בנוסף לזאת, יש תוכניות לקיום מפגשים בין סטודנטים מכל רחבי העולם במטרה להגדיל את נוכחותו של הקהילה האקדמית ב- SL (Floyd et al., 2007).

דלפק יעץ

תפקידי הספרנים ב-SL

היוזמה הראשונית ליצירת ספרייה ב-SL באה מצד הספרנים שנחשפו לעולם הווירטואלי וראו בו פוטנציאל למימוש ולעשייה. קיימים 600-700 ספרנים מקצועיים פעילים ב-SL, ולצדם סטודנטים לספרנות ולמידענות המשמשים אסיסטנטים לצדם. חלקם מייצגים את הספריות בעולם האמיתי וחלקם פועלים אך ורק בעולם הווירטואלי. יש ספרנים השייכים לצוות אקדמי שמספק שירותי יעץ למוסדות חינוך הפועלים ב-SL, ויש כאלה המספקים שירותים לספריות ציבוריות ב- SL (Bradley, Greenhil & Wiebrands, 2008; Kribble, 2007; Parker, 2008). מרבית הספרנים ב-SL עושים זאת בהתנדבות, ולא במסגרת ספריית הבית בה הם עובדים בעולם האמיתי. רבות מהספריות מעודדות אמנם כניסה לעולם ה-SL, אך לרוב אין להן תקציב להקצות לטובת הנושא, וגם במקומות שיש לכך תקציב, הוא בדרך כלל מזערי כל כך שהספרנים פועלים בו בהתנדבות (Baity et al., 2009).

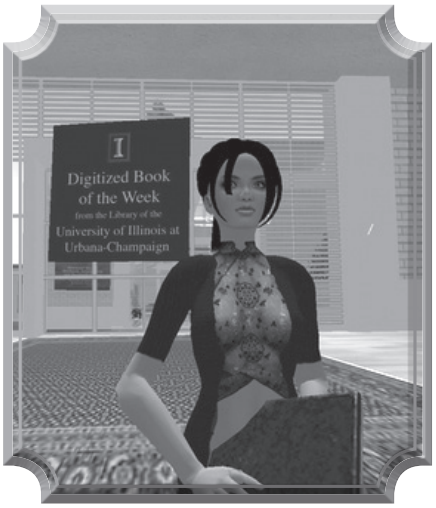
הספרנים המקצועיים מתנדבים בספריות השונות

הקיימות ב-SL לא אחת בנוסף לספריית האם הווירטואלית המרכזית. במתחם של הספרייה המרכזית ALS, יש מתנדבים מכל העולם, שתורמים יחדיו בין 40 ל-50 שעות שבועיות לשירותי היעץ. יש ספריות וירטואליות הנעדרות ספריות אם בעולם האמיתי, כלומר, הן ספריות עצמאיות הקיימות רק ב-SL, ובהן תורמים הספרנים המתנדבים כ-80 שעות שבועיות. עמדות הספרנים מאוישות בהתאם לעומס, כאשר שעות הפעילות העמוסות ביותר במתן שירותים הן שעות אחר הצהריים והערב, ואילו שעות הבוקר ושעות הלילה המאוחרות דלילות יחסית (Swanson, 2007).

מכיוון שהספרייה ב-SL משמשת מרכז תרבותי ומהווה חלק מרשת חברתית, על הספרנים לנהל את הפן הארגוני והחברתי של הפעילויות והמפגשים השונים המתקיימים בספריות. בנוסף לכך, עליהם ליצור אוספים ותצוגות נושאיות, כאשר הספרנים ב-SL רואים במיומנותם המקצועית ובכלים העומדים לרשותם משאבים, המתפקדים כחלק מן האוסף של הספרייה המוצע למשתמשים (Trueman, 2008).

ממחקרים שנערכו על ספריות ה-SL עולה, כי המשתמשים מעדיפים ספרנים (המיוצגים בעולם ה-SL כאווטרים) שבחרו דמויות בעלי תווי פנים ברורים וריאליסטיים יותר. תחושת הריאליות העלתה את רמת נוכחות הספרנים בממד הווירטואלי, ואלה נתפסו כהומניים יותר, כחביבים יותר וכבעלי אינטליגנציה גבוהה יותר. האינטראקציה בין הספרנים למשתמשים היתה אישית יותר - דבר שהביא להארכת משך היעץ. מחקרים אחרים, שעסקו בסוג המידע הנדרש על ידי חברי ה-SL העלו, כי רוב המשתמשים בשירותי הספרייה ביקשו לחקור את הספריות כחלק מן העולם הווירטואלי שמציע ה-SL, ולא מתוך צורך במידע ספציפי בעולם האמיתי. גם כאשר הורחבו שעות הפעילות של הספריות ומספר הספרנים המתנדבים עלה, נמצא, כי מרבית השאלות שהופנו אל הספרנים נגעו לעולם SL להתמצאות בו. מספר שאלות היעץ הסטנדרטיות, הקשורות למידע מחוץ ל-SL היה למעשה נמוך (Buckland & Godfrey, 2010).

היעץ הרשמי ניתן בעמדת היעץ של ALS (מערכת איחוד הספריות) הנמצאת במקום הראשון אליו מגיעים האנשים החדשים ב- Info Island - SL. השאלות הן לרוב טכניות ועוסקות בתפעול האווטר, כגון: "כיצד הולכים", "איך קופצים", "היכן משיגים", "כיצד בונים" וכדומה.



ספרניות אווטר

בשלבים מתקדמים יותר עוסקות השאלות באפשרות ליצירת שיתוף פעולה, בהדרכות או במיקום כיתות לימוד. הספרנים מקדמים בברכה את המצטרפים החדשים, מסייעים להם בשאלות הראשוניות ומציעים סיורים להכרת הסביבה ומזמינים אותם להשתתף באירועים אטרקטיביים. בחלק מהמקרים הספרנים מסתובבים ב-SL עם תגית "אני ספרן, שאל אותי", דבר המכונה "שירות לא רשמי" כדי לענות על שאלות. הספרנים מציינים, כי השאלות משקפות את חוסר ההתמצאות בסביבה הווירטואלית, ושהם משתדלים לספק תשובות בכל נושא שנשאל גם אם השאלה איננה במסגרת התמחותם המקצועית או במסגרת תפקידם (Buckland & Godfrey, 2010; Thompson, 2008).

לספרנים הפועלים ב-SL יש מספר מטרות מרכזיות

בעולם הווירטואלי:

- להסתגל לעולם החדש ולצרכים המשתנים ולאמצם (Thompson, 2008).
- לנסות ולהבין ממקור ראשון את הצרכים של המשתמש הפוטנציאלי (Tehrani, 2008).
- ללמוד מיומנויות טכנולוגיות כחלק מתפקידם לצורך ביסוס מעמדם כ"מומחי מידע" היודעים לכוון את המשתמשים כיצד ללמוד את החומר הרלוונטי ולמקדו על פי דרישותיהם (Abram, 2006).
- לבנות פלטפורמה של שיתוף פעולה והחלפת ידע מקצועי עם ספרנים אחרים מכל העולם, ובתוך כך לקחת חלק בפרויקטים משותפים בעולם הווירטואלי, שיובילו להעשרת הידע המקצועי העדכני בתחום המקצועי (Grassian & Trueman, 2007).
- להרחיב את מיומנויות המידע ולסגל מיומנות מדיה חזותית (Kane, Allison, Gelfand & Williams, 2010).

דומה, אם כן, כי לספרנים ב-SL שמור תפקיד יסודי. הם מבקשים בראש וראשונה לעצב את סביבת הספריות הווירטואליות ולהשפיע על תפקודם שלהם כחלק ממערך תרבותי, טכנולוגי, עסקי וחינוכי רחב יותר מהפונקציות המסורתיות של הספרייה בעולם הפיזי.

פרופיל המשתמשים בספריות ב-SL

מבדיקה שעשינו, לא מצאנו מחקר רשמי שעמד על פרופיל המשתמש המצוי בשירותי הספריות ב-SL. עם זאת, מדעה שרווחה בקרב ציבור המשתמשים ב-SL עולה, כי רק צעירים (בשנות ה-20 לחייהם), ילידי "דור הרשת" מהווים את חברי הקהילה והם המשתמשים ה"כבדים" בשירותי SL בכלל. דעה זו רווחה גם בקרב הספרנים עם תחילת פרויקט הספריות. אלא שהסתבר, כי הגיל הממוצע של המשתמש בשירותי הספריות עומד על 35 ויש גם מבוגרים יותר, ומעטים מהם בני יותר מ-80 (Bell, Peters & Pope, 2007). המשתמשים ב-SL נמנים עם כל תושבי תבל ומייצגים את מרבית היבשות למעט אפריקה ואנטרקטיקה (Condic, 2009).

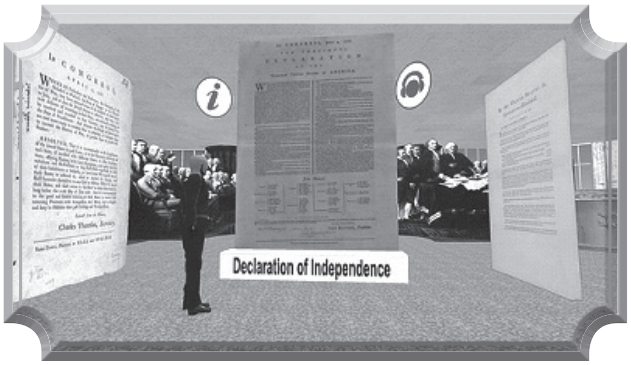
מהתרשמות אישית ומדיווחים של ספרנים ב-SL עולה, כי קיים חתך משתמשים מגוון. המבקרים המקריים, הם בדרך כלל חדשים ב-SL, והם חוקרים ובודקים אזורים שונים. הספרנים במקרה זה מגלים יוזמה, פונים אליהם על מנת ליידע אותם בדבר קיום הספריות והשירותים שאותן הן מציעות. אלה מוזמנים להצטרף אל חברי הספרייה ולקבל הודעות על אירועים מתוכננים. מורים ומחנכים רואים בספרייה ובכישורי הספרנים משאב חשוב וראוי, אשר ניתן באמצעותו להעביר תוכניות לימוד מן העולם האמיתי אל העולם הווירטואלי. הספרנים מצדם, עוזרים בעיצוב נושאים ובהקמת אוספים איכותיים עבור פרויקטים חינוכיים ב-SL. גם חברות גדולות שנכנסו ל-SL ומבקשות לעצמן דריסת רגל במקום, פונות לספריות במטרה להשתמש במאגרי המידע הקיימים ובניסיונן לגבי דרכים בהם ניתן לעזור למועסקיהן וללקוחותיהן באמצעות SL. תושבי קהילה ותיקים ב-SL מחפשים אירועים, מועדונים, שיחות, מפגשים וקשר עם בני קהילה אחרים. הם בדרך כלל נלהבים מנוכחות הספריות ב-SL, והספריות מציעות להם שירותי יעץ וכן אוסף של חומר קריאה מהנה (Trueman, 2008). זאת ועוד: פוטנציאל רב טמון בסביבת ה-SL כמרחב וירטואלי אשר עשוי לחבר את "ילידי הדיגיטל" של היום לתרבות הקריאה השייכת לעולם הספר, ואף להגדיל את קהל הקוראים בגילאי בית-הספר הן בספרייה הפיזית והן בזו הווירטואלית (Wicks, 2011).

אתגרים שאיתם מתמודדות הספריות ב-SL

כל סביבה חברתית נתקלת בבעיות טכנולוגיות, פסיכולוגיות, תרבותיות, ארגוניות ועוד, וסביבת הספריות ב-SL איננה יוצאת דופן מבחינה זו. חלק מהקשיים והאתגרים אופייניים גם לספריות בעולם הממשי, אך חלקם ייחודיים לה כסביבה וירטואלית חדשה.

מבחינה טכנולוגית, כדי להשתתף ב-SL יש צורך במחשבים חזקים ומהירים, בפס גלישה רחב ובתוכנה גרפית משוכללת. עובדה זו אינה מסייעת "בצמצום הפער הדיגיטלי" שהוא אחת מהמטרות שלשמן הוקמו הספריות בעולם הווירטואלי. ספרייה שמשקיעה את

מירב משאביה ב-SL על חשבון שירותי הספרייה המסורתיים עלולה לאבד משתמשים רבים כתוצאה מכך ושכרה, כך מתברר, עלול לצאת בהפסדה (Thompson, 2008). בנוסף לזאת, קשה להדביק את קצב התפתחות הטכנולוגיה שמשתנה במהירות רבה ומרחיבה בקצב מסחרר את הפערים הטכנולוגיים (Bell, Peters & Pope, 2007). כדי להתמצא ב-SL נדרש מאמץ אינטלקטואלי. חסרי ניסיון במשחקים בעולם הווירטואלי יחושו ב-SL כאילו נקלעו לארץ זרה שהם אינם יודעים את שפתה ומתקשים להתמצא בה. יש צורך ביכולת למידה גבוהה בעולם הטכנולוגי כדי להתנהל בצורה אפקטיבית וטובה ב-SL (Burhans, Hill & Spires, 2008). נדרש זמן רב כדי לפתח מיומנויות המאפשרות התמצאות ב-SL ולדעת מה יש בו ומה אין בו, מה אפשרי בו ומה בלתי אפשרי, היכן נמצא כל דבר ואיפה כדאי לבקר, ועוד כהנה וכהנה פעולות. עולם ה-SL מציע כר עצום של אפשרויות כמעט בלתי מוגבלות, אבל המיומנות הגבוהה שנדרשת מהמשתמש והזמן הרב שלוקח לרכוש אותה עלולות להבריח ספרנים ומשתמשים רבים מהעולם הווירטואלי (Bell, Peters & Pope, 2007).



ספריית הקונגרס

קושי נוסף העומד בפני ספריות הפועלות ב-SL היא התפיסה, על פיה SL אינו אלא משחק בלבד, וככזה, אין צורך להתייחס אליו בצורה רצינית. דוגמה לזלזול מסוג זה, היא הרעיון, ששירותים ספרייתיים דוגמת שירותי יעץ הם בזבוז זמן במסגרת שאינה אלא שעשוע. אתגר אחר בנושא היעץ עולה מכך, שאחת המטרות העיקריות של הספריות הפועלות ב-SL היא יצירת שיתוף פעולה בין ספריות, בעיקר במסגרת קונסורציומים, לצורך אספקת שירות יעץ וירטואלי במשך 24 שעות ביממה. אלא שבפועל, חלק מהספריות אינן מעוניינות בכך, משום שהן מבקשות להישאר עצמאיות ולשמור על זהותן הייחודית, דבר אשר מגביל את יכולתן לשרת את לקוחותיהן בכל שעות היממה (Thompson, 2008).

זאת ועוד, מבחינה מוסדית, חוסר האחידות בהרשאות יוצר גם הוא קשיים ובעיות. לכל ספרייה גישה למשאבי מידע שונים שהיא משלמת עבורם, ולכן רישיון הגישה אליהם אינו אחיד, ופעמים רבות משתמש יכול להיכנס רק לבסיסי המידע של הספרייה בה הוא מנוי. כמו כן, פעמים רבות מו"לים של מקורות אלקטרוניים אינם נותנים הרשאות לשימוש בחומרים בקהילות וירטואליות או הרשאות לשימוש בטקסט מלא (Erdman, 2007).

בדומה לכל מוסד חברתי, גם פעילות הספריות דורשת משאבים ותקציב. השימוש בספרייה פתוח לכולם, אך ממומן על ידי נדבנים שהספרייה תלויה ברצונם הטוב. שירותי הספרייה ניתנים כאמור על ידי ספרנים מתנדבים, אשר רובם עובדים במשרות מלאות או חלקיות, ומעבר ליוקרה וכבוד אינם מקבלים שכר עבור פעילותם בעולם ה-SL. הם נדרשים להתמודד עם הטכנולוגיה, להתמצא בפעילויות המתחדשות ב-SL, להכיר מקורות ברשת ועוד כהנה דרישות ומשימות. לאור זאת, קיים קושי אמיתי לקיים שיתוף פעולה בין ספרייתי גלובלי בעולם וירטואלי לאורך זמן, שיתחזק בצורה מלאה ושוטפת את מערך הספריות בעולם ה-SL (Thompson, 2008).

גם בתחום היעץ יש כמה וכמה קשיים. לעתים קרובות שעות השירות מוגבלות, והדבר נוגד את התפיסה הרווחת שעל פיה האינטרנט פעיל תמיד. הספרנים אינם יכולים להנגיש חומר פיזית, ולפעמים לא נוח למשתמשים לקבל שירות מקוון ללא חומר נגיש פיזית. בנוסף לזאת, יעץ וירטואלי נעדר מגע אישי, ופעמים רבות מעדיפים המשתמשים את היעץ המסורתי על פניו של היעץ הווירטואלי (Erdman, 2007). בהעדר אמצעי תקשורת לא מילוליים (למשל הבעות פנים, טונציה) ספרני היעץ הווירטואלי אינם יכולים להיות בטוחים כי הם הובנו כהלכה (Condic, 2009).

בעולם ה-SL מתעוררות בעיות גם עם המשתמשים שצורכים את שירותיו. בין היתר, מתעוררים ויכוחים עם משתמשים ועקב התנהגות לא נאותה, בפרט מצד משתמשים חדשים שאינם מכירים את כללי ההתנהגות בספרייה. אחרים מפירים בכוונה את כללי הסביבה, מלכלכים ומונעים ממשתמשים גישה למתקנים באתר. לא זאת אף זאת, פעמים זוהתה

התנהגות מינית לא ראויה. תופעות אלה אינן ייחודיות אמנם לעולם הווירטואלי, אך הן תופעות מטרידות ולא נעימות, לא פחות ולעתים אף יותר, מתופעות דומות להן בעולם הממשי (Thompson, 2008). בנוסף לזאת, לא אחת פורצים האקרים למערכת ה-SL ומשבשים את פעילותה. הדבר פוגע בפעילויות המתוכננות השונות וגורם תסכול רב לכלל המשתמשים, וביניהם גם הספרנים (Bell, Peters & Pope, 2007).

בפני הספריות ב-SL עומד אתגר גדול נוסף: יש תחושה כאילו ספריות ה-SL הן פילים לבנים, משום שהן ממוקמות בבניינים גדולים ומפוארים, אבל ריקים ממבקרים. מספר האירועים, ההרצאות והשיעורים עדיין אינו משמעותי והם מושכים רק מעט קהל. דומה, שגם ספריות ב-SL, בדומה לספריות בעולם האמיתי, מתקשות לשווק את עצמן כראוי. הספריות בעולם האמיתי נעדרות קישור לעולם ה-SL, אין בנמצא מספיק אינפורמציה עליהן, האירועים והתוכניות המעטות אף הן אינן משווקות לחברי הקהילה כראוי, בלוג הספרייה אינו מעודכן בתדירות גבוהה, כך שגם אם מישהו מתעניין, הוא מתקשה לדעת מהם האירועים המתוכננים בזמן הקרוב (Stimpson, 2009).

מגמות טכנולוגיות ונתוני פעילות ב-SL

התפתחויות טכנולוגיות שנכנסו לשימוש בעיקר בשנתיים האחרונות עשויות לשפר את המנשק התפעולי של המשחק, ובכך להקל על המשתמשים בכלל ועל הספרנים בפרט. המנשק החדש דומה לדפדפן אינטרנט נפוץ, דבר המאפשר למשתמש שליטה בפונקציות המשחק בצורה פשוטה ונוחה יותר, ולמעשה מקצר את משך הלמידה של הפועל בסביבה תלת-ממדית. כל זאת, תוך התחשבות בהרגליו של המשתמש ברשת בלי שצריך יהיה ללמדו הרגלים חדשים שייחודיים רק למשחק. המנשק החדש מאפשר לנווט בעולם הווירטואלי בקלות, ליצור עולמות חדשים ולשוחח עם שאר המשתמשים באמצעות קול – דבר שהופך את SL לכלי אינטואיטיבי ואפליקטיבי הרבה יותר.

מגמה טכנולוגית נוספת היא המעבר לשימוש בקוד פתוח ביצירתם של תכנים חדשים ובפיתוחם בעולם הווירטואלי. שילובו של הקוד במערכת המשחק, עשוי לשמש פלטפורמה לפיתוח אפליקציות חברתיות באמצעי מדיה שיתופיים, אשר ישמשו את הציבור ויעצימו את החוויה האינטראקטיבית. הנהנים מאפליקציות כאלה יכולים להיות למשל, בתי קולנוע, משחקי רשת בינלאומיים, סביבות עבודה שיש בהן צורך בשיתוף מסמכים, וידיאו, ודפי אינטרנט שיציגו הזדמנויות עסקיות חדשות. באופן זה, התכנים העשירים ב-SL יוכלו להיות מיוצאים אל הרשת הגלובלית ולכל פלטפורמה רלוונטית, כך שגבולותיו של עולם ה-SL ילכו ויתרחבו, והוא יהיה נגיש בכל מקום במרחב המקוון וקל יהיה להשתמש בו. יתרה מזאת, בכוחן של מגמות טכנולוגיות אלה, להביא לכניסתם של מוסדות חינוך, אוניברסיטאות וספריות נוספות לפעילות בעולם הווירטואלי.

בדומה לכל מדיה חברתית הפועלת ברשת האינטרנט, גם הנתונים על אודות הפעילות בעולם הווירטואלי SL משתנים ללא הרף. דבר אחד ברור, מנתונים שמתפרסמים בבלוג הרשמי של Linden Lab, עולם ה-SL ממשיך לצמוח במרבית הפרמטרים, ובפרט מספר המשתמשים ומספר הפעולות והיישומים המתבצעים באתר (Linden Lab, 2011). בראיון שנערך בפברואר 2010 עם מנכ"ל חברת Linden Lab, מארק קינגדון, הוא ציין, כי בינואר 2010 נכנסו לעולם כמיליון משתמשים, השטחים הווירטואליים ממשיכים לגדול ולהתרחב, המשתמשים שיחקו במשחק 481 מיליון שעות בשנת 2009, ובכל שנה מאז היווסדו של העולם הווירטואלי חל גידול של 60 אחוז בהוצאותיהם הכספיות של המשתמשים (Scoble, 2010). זאת ועוד, לפי גזית (2010) נכון לאפריל 2010 השתתפו במשחק יותר מ-16 מיליון משתמשים רשומים.

אף על פי שהנהלת החברה מפרסמת נתונים סטטיסטיים מעת לעת, מבדיקה שערכנו לא עלה בידנו למצוא נתונים עדכניים המתייחסים באופן ישיר לפעילות משתמשים מישראל בעולם ה-SL. הנתון היחיד שמצאנו על אודות פעילות ב-SL מישראל הופיע בכתבה שפורסמה בפברואר 2007 ב-YNET, ובה צוין, שבדוח מקיף שפרסמה החברה בינואר 2007 נמצא, כי יש 533 משתמשים פעילים מישראל. ואולם, זוהי עדות יחידה ומידת מהימנותה אינה נהירה די הצורך (YNET, 2007).

גם בספרות המקצועית לא מצאנו שום התייחסות לפעילותן של ספריות מישראל ב-SL. דבר זה מצביע אולי, על רמה נמוכה של חשיפה של המדיום התלת-ממדי בקרב עולם הספרנים בישראל; חוסר מודעות לפוטנציאל הגלום בעולמות וירטואליים ככלי מתקדם

לאספקת שירותים ספרייתיים; קהל יעד מצומצם מאוד לעומת מכשולים טכנולוגיים רבים וחסמים פסיכולוגיים רבים.

טרם סיכום

הספרייה איננה מוסד סטאטי אלא מנסה להתאים עצמה לסביבה החברתית והטכנולוגית המשתנה בקצב מואץ. הפונקציות שמילאה הספרייה המסורתית עד לא מכבר בוזרו והפכו מהירות ובלתי תלויות. משתמשי הספרייה, גם הוותיקים שבהם, מגלים עצמאות הולכת וגוברת בכל הקשור לחיפושי מידע, כאשר האמצעים האלקטרוניים מאפשרים השגת מידע מכל מקום, בכל מקום, ללא תלות בזמן מוגדר וללא צורך להגיע פיזית אל הספרייה. מציאות זו משפיעה על תפקודן של הספריות; על הגדרת תפקיד הספרנים; על האינטראקציה בין הספרנים למשתמשים; על הדרכים בהן המשתמשים צורכים שירותים ומתקשרים עם הספרייה ועוד. מציאות זו מחייבת למעשה את הספריות ואת הספרנים להתאים עצמם לסביבה המשתנה, למצוא דרכים חדשות למתן שירותים נגישים ומתקדמים ולהבין את הצרכים החדשים של המשתמשים.

במאמר זה ביקשנו לעמוד על פעילות הספריות בעולם הווירטואלי Second Life. עולם חלופי זה, מציע אפשרויות מגוונות של עשייה והפעלה של שירותים שמספקת הספרייה. ניסינו להראות, כי בפני הספריות הפועלות ב-SL ניצבים אתגרים רבים, בין היתר קשיים כספיים, טכנולוגיים וחברתיים. ועם זאת דומה, כי הן נחושות לפעול בממד חדשני זה. הסיבה לכך נעוצה, ככל הנראה, בצורך אמיתי להישאר רלוונטיות ודומיננטיות בעולם שבו הטכנולוגיה המשתנה בקצב מסחרר, מאיימת על עצם קיומה של הספרייה.
בדומה לכל תופעה חדשה, לא רבים הם המחקרים הבודקים את נושא הספריות ב-SL. אלה שבכל זאת עוסקים בנושא מתמקדים בתפקיד הספרנים ב-SL, הם על פי רוב פרי ניסיון של הספרנים אשר משתתפים בפרויקט של אחת הספריות או אנשי בתי-ספר למידענות שמשתתפים ב-SL. יש מאמרים מעטים בספרות אשר בדקו את דעתם של המשתמשים ב-SL על שירותים שהספרנים מספקים או יכולים לספק בתחום המידע ועל נחיצותם של שירותים אלה.

חומרים נוספים שעליהם ניתן להתבסס הם סיפורים אישיים של ספרני SL המדווחים על התנסויותיהם תוך כדי עבודתם בעולם הווירטואלי.

ספריות מסוגים שונים הצטרפו לפרויקט הספריות ב-SL: אקדמיות, ציבוריות, וירטואליות ועוד. אוניברסיטאות ומכללות רבות ברחבי העולם השכילו להבין את הפוטנציאל הרב הטמון בנוכחות אקדמית ב-SL ואת חשיבותה של נוכחות כזאת, ובכלל זה הענקת שירותי ספרייה מגוונים. הממד הווירטואלי, בעל האפשרויות הייחודיות ליצירה, מעורבותם של אנשים מכל רחבי העולם ושותפותם, הפכו עד מהרה לפלטפורמה ראויה לקידום מטרות הספרייה. הספריות ב-SL משמשות כיום מרכזי תרבות, חינוך ופנאי שבהן מתקיימים קונצרטים, הרצאות ואירועים חברתיים ומוצגות תערוכות. הן משמשות מקום מפגש לקיום אינטראקציה חברתית על בסיס יומיומי בין ספרנים לבין משתמשים מכל רחבי העולם.

הספרן ב-SL מקבל על עצמו תפקידים נוספים של הכוונה ועזר. נדמה, כי יש ניסיון ליצור את תדמית הספרן כ"מומחה מידע" ולחזקה. בעולם הווירטואלי, כל דבר הוא מידע והספרן הוא המומחה שיוכל לכוון לשירותים הקרובים והטובים בצורה הטובה ביותר. דבר זה מעיד אולי על כך שתפקיד הספרן נמצא על פרשת דרכים, בייחוד בחיים האמיתיים. צומת חשוב, בו רבים הכיוונים המשפיעים על עצם קיום מקצוע הספרנות והמשכיותו כמקצוע בעל ערך חברתי בעולם עתיר טכנולוגיה.

סיכום

לסיכום, קיימים פרויקטים לא מעטים בארץ העוסקים בחיבור הספריות לעולם הווירטואלי ברשת האינטרנט. רצוי להקדיש מחשבה לשילוב הספרייה במרחב האינטרנט של המחר ולהקצות לכך משאבים. אפשרות אחת היא לשלב את עולם ה- Second Life במסגרת הפרויקט של הספרייה הלאומית להנגשת המידע הארכיוני בצורה דיגיטלית באינטרנט. אפשרות נוספת, היא שילוב של פורטל הספר והספריות בישראל, שמפותח גם הוא בקוד פתוח, במסגרת העולם הווירטואלי וכ-200 ספריות ציבוריות בישראל מתוכננות להיכלל בו. חיבור של מיזמים אלה אל מרחב

ה-Second Life, עשוי להזניק בבת אחת את הספריות בישראל קדימה, אל עבר הכיוונים שאליהם מתפתחת רשת האינטרנט העתידית.

פרויקט הספריות ב-SL נמצא בתחילת דרכו עדיין, ויידרש עוד זמן על מנת לדעת אם השיג את מטרותיו. אך עצם הניסיון מראה, שהספריות אינן קופאות על שמריהן, ואפילו מנסות להיות חוד החנית בהובלת חלק מהשינויים שחלים עקב התפתחותה המואצת של הטכנולוגיה. בעתיד הלא רחוק, כך סביר מאוד להניח, יציעו טכנולוגיות המידע המשתפרות תדיר אפשרויות מתקדמות ויישומים חדשים למימוש בממד הווירטואלי, וכתוצאה מכך ימשכו אליהן עוד ועוד משתמשים מרחבי העולם. אולם, לדידנו, השינוי הוא באמצעי אך לא במהות. המטרה המרכזית של הספרייה והספרנים, גם בעולם הווירטואלי, לא השתנתה, והיא נותרה מתן שירות מקצועי ואיכותי לקהילה, בבחינת "היה במקום שבו נמצאים המשתמשים".

ביבליוגרפיה

גזית, ח' (2010), פייסבוק, איביי וויקיפדיה נפגשים בתלת ממד: סקנד לייף לארגונים ועסקים, בתוך: אורי שלזינגר (עורך): *חשיבות המידע*. מוסף כלכליסט, עמ' 6, 15.

יבלונקה, י' (2007). *הספרייה הציבורית לאן?* חיבור לשם קבלת דוקטור לפילוסופיה, תשס"ז' אוניברסיטת בר אילן, רמת גן.

כרמי, ג' (2008). *למידה בסביבה מתוקשרת כמטייבת נטיות חשיבה אינטלקטואלית*. חיבור לשם קבלת דוקטור לפילוסופיה, תשס"ח, אוניברסיטת בר אילן, רמת גן.

רק 533 משתמשים ישראלים ב-Second Life. (13 בפברואר, 2007). YNET. אוחזר מ-http://www.ynet.co.il/articles/1,7340,L-3364464,00.html#n

Abram, S. (2007). At Second Life, info pros will find much to see, do, learn, play with, try out. *Information Outlook*, 11(4), 34-36.

Abram S. (2006, January). Web 2.0, Library 2.0, and Librarian 2.0: Preparing for the 2.0 *World SirsiDynix OneSource*, 2, 1. Retrieved from http://www.imakenews.com/srsi/e_article000505688.cfm

Baity C., Chappell P., Rachlin D., Vinson C. and Zamarripa M. (2009). *When real and virtual worlds collide: a second life library*. Retrieved from http://www.desktop-computing.com/capstone/Documents/WhenVirtualWorldsCollideFinal.pdf

Bell, L., Peters, T. & Pope, K. (2007). Get a Second Life. *Computers in Libraries*, January, 10-15.

Bell, L., Trueman, R.B. (2008). Introduction. In L.Bell, R.B.Trueman (Ed),*Virtual Worlds real libraries: libraries and education in Second Life and other multi-user virtual environments* (pp. xv-xxi). New Jersey: Information Today.

Boulos, M. N. K., Hetherington, L. and Wheeler, S. (2007), Second Life: an overview of the potential of 3-D virtual worlds in medical and health education. *Health Information & Libraries Journal,* 24: 233–245.

Bradley, F., Greenhil, K. Wiebrands, C. (2008). Librariesinteract.info: collaboration and community in the Australian library blogosphere. Retrieved from http://www.valaconf.org.au/vala2008/papers2008/106_Bradley_Final.pdf

Buckland, A. & Godfrey, K. (2010). Save the time of the Avatar: Canadian academic libraries using chat reference in

multi-user virtual environment. *The Reference Librarian*, 51, 12-30.

Burhans,S ., Hill,J.B., & Spires. (2008). Virtual worlds virtual students: instructional possibilities in Second Life. In L.Bell, R.B.Trueman (Ed), *Virtual worlds real libraries: Libraries and education in second life and other multi-user virtual environments* (pp. 183-192). New Jersy: Information Today.

Condic, S.K. (2009). Using Second Life as a training tool in an academic library. *The Reference Librarian*, 50, 333-345.

Dewey, B.,I. (1996). Preparation for Librarians as Agent of Change. in Gardner-Reed,S.(Ed.), *Creating the Future - Essays on Librarianship*. North Carolina and London: McFarland & Company, Inc., Jefferson.

Erdman, J. (2007). Reference in 3-D virtual world: Preliminary observation on library outreach in "Second Life. *The Reference Librarian*, 47, 29-39.

Ersova, T.V. and Hohlov,Y.E. (2000). Migrating from the library of today to the library of tomorrow: re-ore-volution? Paper presented at the Annual conference of the international federation of library Associations and Institutions, Jerusalem, 2000. Retrieved from http://www.ifla.org

Floyd,J., Frank, I., McCook,K., & Smith,A. (2007). Second Life for librarians. *Florida Libraries*, Spring, 4-7.

Grassian E., Trueman, R. (2007). Stumbling, bumbling, teleporting and flying: librarian avatars in Second life. *Reference Services Review*, 35,1, 84-89. Retrieved from http://polaris.gseis.ucla.edu/jrichardson/courses/grassianesther.pdf

Jennings, N. & Collins, C. (2007). Virtual or virtually U: educational institutions in Second Life. *International Journal of Social Sciences*, 2, 180–186.

Kane, D., Allison, V., Gelfand, J. & Williams, B. (2010). Digital environments and libraries: using Second Life as a catalyst for campus wide visual literacy initiatives. *Proceedings from the International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) '10. Retrieved from http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla76/151-kane-en.pdf

Kribble, M. (2007), Explore the virtual frontier with your colleagues and a whole other world of people. *AALL Spectrum* 12,3,13-15. Retrieved from http://69.63.136.221/main-menu/Publications/spectrum/Archives/Vol-12/pub_sp0711/pub-sp0711-second.pdf

Linden Lab. (2007). In *Wikipedia*. Retrieved from http://en.wikipedia.org/wiki/ Linden Lab.

Linden Lab. (2011, October, 14). *The Second Life economy in Q3 2011*. [Web log message]. Retrieved from http://community.secondlife.com/t5/Featured-News/The-Second-Life-Economy-in-Q3-2011/bap/1166705

Parker, L.(2008). More questions than answers : the reflections of Maggie Kohime , a virtual librarian in second life. *Aliss Quarterly*, 3,2,13-17. Retrieved from http://eprints.whiterose.ac.uk/3624/2/More_questions_than_answers-1.pdf

Scoble, R. (2010, February, 23). *Second Life launches new innovative browser.* Retrieved from: http://www.building43.com/videos/2010/02/23/

Stimpson, J.(2009). Public libraries in second life. In Sanchez, J., Stimpson, J., *Implementing second life: Ideas, challenges, and innovations* (pp. 13-20).

Swanson, B.D. (2007). Second life machinima for libraries : the intersection of instruction, outreach and marketing in virtual world. Paper presented at the World library and information congress: 73rd ifla general conference and Council, 19-23. August 2007, Durban, South Africa.

Retrieved from http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/133-DalySwanson-en.pdf

Tehrani, M.A.(2008). Librarian avatars in second life: a review of the literature.
Retrieved from http://iris.nyit.edu/~mtehrani/Librarian%20Avatars%20in%20Second%20Life.pdf

Thompson, S.(2008). Reference services in a virtual world. In L.Bell, R.B.Trueman (Ed), *Virtual worlds real libraries: Libraries and education in Second Life and other multi-user virtual environments* (pp. 61-68). New Jersy: Information Today.

Trueman, R.B. (2008). Collections in virtual environments. . In L.Bell, R.B.Trueman (Ed), *Virtual worlds real libraries: Libraries and education in Second Life and other multi-user virtual environments* (pp. 69-80). New Jersey: Information Today.

Wagner, J.(2008). *The making of Second Life*. New York: Collins.

Wicks, P.(2011). Surfing for knowledge: Virtual libraries and books on the web. *Community & Junior College Libraries* 17,2,75-86.

מידענות רפואית ומידענות בריאותית - התמחויות חדשות בתחום המידענות

נירה שלום ומרים פרבר

המאמר מציג התמחות חדשה של מידענות בתחום הבריאות והרפואה, ותוכנית קיימת להכשרתם. המותאמת לתנאים שבהם פועלת מערכת הבריאות בישראל.

מבוא

מאמר זה מציג התמחות חדשה של מידענות בתחום הבריאות והרפואה, ותוכנית קיימת להכשרתם. במסגרת המגמה למידענות חברתית במחלקה ללימודי מידע באוניברסיטת בר אילן, מתקיים קורס המציע הכשרה בתחום זה ומותאם לתנאים שבהם פועלת מערכת הבריאות בישראל.

המאמר סוקר בתחילה את ההתפתחויות בתחום המידענות הרפואית ואת התמורות שחלו במערכת הבריאות בארץ ובעולם, לצדן של ההתפתחויות שחלו בתחום ברשת האינטרנט. סקירה זו תהווה את הבסיס לרציונל של התפקיד החדש. לאחר מכן נתאר את הגדרת התפקיד החדש ואת מרכיבי הכשרתו.

במהלך השנים, נוהלו ספריות בבתי חולים ובארגוני בריאות בידי ספרנים, שגם אם לא הוכשרו לכך במסגרת לימודי הספרנות, רכשו מיומנויות מיוחדות המתחייבות מהעבודה עם רופאים ועם אנשי מקצוע אחרים בתחום הבריאות. יחד עם זאת, בניגוד למה שאנחנו מבינים כיום כדרישות ממידענים בתחום הבריאות והרפואה, ספרנים אלה לא עבדו מול מטופלים בבתי החולים, שכן בדרך כלל, בישראל במיוחד, היתה הספרייה סגורה בפני מטופלים וספרנים הונחו לא לשרת אותם.

עם הופעתם של מאגרי המידע המקוונים הראשונים, בשנות השבעים והשמונים (ה-Medline היה אחד מהם), חלו שינויים עקרוניים באופן שבו נתפס מקצוע הספרנות. מתפיסה הגורסת שימור אוספים, אחסונם, ארגונם והנגשתם, עבר המקצוע לאחזור של מידע בכל תחומי הידע. כתוצאה מכך, נדרשה מן הספרנים– המידענים התמחות בתחומי ידע ספציפיים כדי לשרת את צרכני המידע באותם תחומים. בשנות השבעים והשמונים, מערכות מקוונות ראשונות דרשו לימוד ושליטה בשפות אחזור מסובכות, גורם שהיווה אז את עיקר המחסום בין המידע הקיים לבין הצרכן המיועד.

מקצוע הרפואה היה בין תחומי ההתמחות הראשונים שהכיר בצורך להכשרה מיוחדת למידענים המשרתים אותו. הסתבר שיש צורך במידענים מנוסים שיתווכו בין רופאים ובעלי מקצועות רפואיים אחרים לבין המידע כדי להנגישו. תפקידם של מידענים אלה היה ללמוד את צורכי המידע של בעלי המקצועות הרפואיים והפרה-רפואיים, ולענות על צרכים אלה בפרק זמן קצר ובעזרת כמות מתאימה של מידע, בצורה שתהיה שימושית לצרכן ובעלות מינימלית.

מכיוון שהתעורר צורך במידענים מקצועיים בתחום הרפואה, ארגנה הספרייה הרפואית הלאומית של ארה"ב (NLM), קורסים אינטנסיביים לספרני יעץ מנוסים, שנמשכו כשלושה שבועות, כדי להכשירם לניצול מרבי של קובצי NLM (כגון ה-Medline) ולעזור לרופאים לספק את צורכי המידע שלהם (Farber, 2002).

בניגוד לתקופה הראשונה להופעתם של מאגרי המידע, כשהקשיים באחזור מידע רלוונטי, אמין ועדכני היו נהירים, כיום יש לכל משתמשי הרשת שפע עצום של מידע נגיש לכל, ונראה כאילו כולנו מוכשרים ליהנות ממנו ואפילו מומחים בדלייתו. צרכני המידע

דר' נירה שלום, המחלקה ללימודי מידע, אוניברסטית בר אילן, dr.nira.shalom@gmail.com
דר' מרים פרבר, המחלקה ללימודי מידע, אוניברסטית בר אילן, Miriam.Farber@biu.ac.il

אינם ערים לקשיים בהערכת המידע שנאסף, בסינונו, בעיבודו ובארגונו. גם כשמדובר בצרכן ההדיוט וגם כשמדובר בצרכן מידע מקצועי, המידע יהיה בעל ערך רק אם יותאם ליכולתו של הצרכן לנצלו ללא מאמץ מיותר לאיש המקצוע כך שיוכל להקדיש את מרב מאמציו למקצוע שלו ולא לטיפול במידע, ולעומתו יש לספק לצרכן ההדיוט מידע שיתאים לרמת הבנתו ולצרכיו הייחודיים.

משתמע מכאן, שמצד אחד המידען חייב להגיש מידע מקצועי, רלוונטי, מעודכן ומהימן דיו לצרכן המקצועי, כדי לשחררו מן העול שבעדכון ידיעותיו המקצועיות, ומצד שני, לעזור לצרכן המידע ההדיוט לנווט במערכת מידע מורכבת ולהימנע מקבלת החלטות שגויות.

רשת האינטרנט הפכה את המידע לנחלת הכלל. בנוסף למקצוענים שהם צרכני המידע בתחום הבריאות, כל צרכני השירותים הרפואיים והפרה-רפואיים הפכו לצרכני מידע רפואי. זוהי אוכלוסייה של צרכנים שאין לה מיומנויות באוריינות מידע רפואי, ולא תמיד היא מסוגלת להבין את המסר שבפריטי המידע. יש לזכור, שגם אם אין צורך במיומנויות מיוחדות כדי להגיע למידע, אין זה מבטיח את ניצולו הנבון. ועל כן, עידן האינטרנט דורש סוג חדש של מידען רפואי בריאותי. זהו מידען שרואה גם בצרכני המידע הבריאותי שאינם אנשי מקצוע בתחום הבריאות קהל יעד (Giuse et al, 2005).

הגישה הרווחת היא שיש לחנך את ציבור הצרכנים ולהקנות לו מיומנויות של אוריינות מידע, ובמקרה הזה אוריינות במידע רפואי. אוריינות בתחומי הבריאות, שמאפשרת למטופל תפקוד מוצלח, מוגדרת באתר של NIH - National Institute of Health כיכולת לקרוא "חומר העוסק בבריאות" ולהבינו. נטען באתר, שבמחקר הגדול ביותר שנערך בנושא, כ-60 אחוז מן הנבדקים לא הצליחו להבין אפילו מסמך סטנדרטי המלווה תרופה (http://www.nlm.nih.gov/pubs/cbm/hliteracy.html).

אמנם קיימים אינספור תוכניות, עלונים, אתרי רשת וקורסים בתחום, אך המחקרים מעידים על כך שצרכני מידע בריאותי עדיין נתקלים בקושי כשהם מחפשים מידע (Miranda et al., 2009; Johnson et al., 2010; Dwamena, 2009). צרכני המידע הרפואי הם בעלי רקע השכלתי ומנטלי מגוון והם נבדלים זה מזה ביכולתם להתמודד עם המחלה. אפילו כולם זקוקים לאותם תכנים, כל אחד יוכל לנצל צורה אחרת של אריזה, אספקה, שפה ולעכל היקף שונה של מידע.

רשת האינטרנט מציעה אוצר עצום של מקורות מידע נגישים, שימושיים, בעלי ערך ומהימנים, ובנוסף לזאת, הם כתובים בעגה המיוחדת להם ומוצגים בפורמטים שונים. כדי להנגיש את הממצאים הרלוונטיים לצרכן נדרשת מיומנות מיוחדת של אנשי מקצוע שנזקקים להכשרה מיוחדת (Parker & Kreps, 2005; Katz et al, 2007 ; Bass, 2007; Weightman & Williamson, 2005; Wilkinson et al., 2009; Fineberg, 2004).

לטענתנו, מכיוון שמחקרים מוכיחים שקשה מאוד לחנך את הציבור לאוריינות מידע רפואי, יש לחנך את המידען. אנו מציעות להכשיר סוג חדש של מידענים שיכולים לענות על הצרכים ההולכים וגדלים של הציבור הרחב בד בבד עם היותו פרטנר לאיש המקצוע בתחום מדעי הבריאות.

הצורך בעיצוב התמחות חדשה למידען הרפואי מעוגן גם בשינויים מרחיקי לכת המתחוללים בשלושה תחומים: במערכת הבריאות בישראל, בנגישות למידע באינטרנט ובהופעתו של צרכן בריאות חדש שמסתמך על מקורות מידע באינטרנט כשהוא צורך שירותים רפואיים.

שינויים שחלו במערכת הבריאות בישראל

עם השינויים שחלו במערכת הבריאות בישראל ניתן למנות את הרפורמה במערכת הבריאות וחקיקת חוק ביטוח בריאות ממלכתי, חקיקת חוק זכויות החולה, התפתחויות בידע רפואי ובטכנולוגיה רפואית ודרישה לבסס את הטיפול הרפואי על ראיות מדעיות.

הרפורמה במערכת הבריאות

הרפורמה במערכת הבריאות שהחלה בשנות התשעים נערכה כדי לפתור משברים קשים שהתגלעו במערכת והגיעו לשיאם בשנות השמונים. המשבר המרכזי היה משבר כספי שנבע מכך שהממשלה התקשתה לממן את ההוצאות הכספיות הגואות של המערכת. השירות הרפואי היה באיכות נמוכה, ארגוני הבריאות לא תפקדו ביעילות וגם רמת הניהול היתה נמוכה. הקשיים במערכת יצרו משברים ביחסי עבודה וגרמו לפריצתן של שביתות רבות. בעקבות המשברים הללו, הוקמה ועדת חקירה ממלכתית כדי לבדוק את תפקודה של מערכת הבריאות ואת יעילותה. (ועדת החקירה הממלכתית לבדיקת תפקודה ויעילותה של מערכת

הבריאות בישראל, 1990).

ב-1990 קיבלה הממשלה את המלצות הוועדה והחלה לערוך רפורמה במערכת הבריאות. לרפורמה היו מספר יעדים, כאשר אחד המרכזיים שבהם היה חקיקת חוק ביטוח בריאות ממלכתי שנחקק בשנת 1994 (חוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד - 1994). החוק מבטיח כיסוי ביטוחי לכל תושבי מדינת ישראל, ללא קשר ליכולתם הכלכלית, בהתאם לסל בריאות הקבוע בחוק. החוק קובע כי כל תושב משלם מס בריאות לממשלה וזו מקצה כספים לכל אחת מקופות החולים על פי נוסחה קבועה המבוססת על מספר מבוטחיה. החוק גם קובע, שקופת החולים חייבת לקבל כל תושב ללא הגבלות וללא תנאים ובכך מובטח חופש בחירה למבוטח. החוק יצר תחרות בין קופות החולים על מספר המבוטחים.

בעקבות חקיקת החוק השתנו חוקי המשחק במערכת והובילו את קופות החולים ואת ארגוני הבריאות לאמץ שיקולים כלכליים תועלתיים בניהול המערכת, לעתים על חשבון איכות הטיפול. שיקולים אלו בתחילת הרפורמה היו דומיננטיים (Harrison & Shalom, 2002). במצב החדש שנוצר ציבור צרכני הבריאות נזקק למידע על מערכת הבריאות כדי לנווט את דרכו במערכת ועל מנת לשמור על זכויותיו לנוכח נטייתה של המערכת כולה להתנהל על פי שיקולים כלכליים. המידענים, המשוחררים מהאינטרסים כלכליים, יכולים לסייע לצרכני הבריאות ולחזקם בכך שיציעו להם מידע על הזכויות שלהם ועל אופן התנהלותה של מערכת הבריאות.

חוק זכויות החולה

חוק זכויות החולה נחקק ב-1996 (חוק זכויות החולה, התשנ"ו - 1996). מטרתו לקבוע את זכויות האדם המבקש טיפול רפואי או המקבל טיפול רפואי ולהגן על כבודו ועל פרטיותו. החוק קובע את זכותו של המטופל לקבל מידע רפואי לפני מתן טיפול, ולהחליט על פיו האם הוא מעוניין בטיפול. בלשון החוק: "המידע יינתן בדרך שתאפשר לחולה בחירה מרצון. מדובר בתהליך של הסכמה מדעת לטיפול רפואי ועל פי לשון החוק לא יינתן טיפול רפואי למטופל אלא אם כן נתן לכך המטופל הסכמה מדעת".

המידע הרפואי אמור לכלול את המרכיבים הבאים :

- האבחנה (הדיאגנוזה) על אודות מצבו הרפואי של המטופל.
- תיאור מהותו של הטיפול המוצע, האופן שבו יתקיים, מטרתו, תועלתו האפשרית וסיכויי הצלחתו (סכות- פרוגנוזה)
- הסיכונים הכרוכים בטיפול המוצע, לרבות תופעות לוואי של כאב ואי נוחות.
- סיכויים של טיפולים רפואיים חלופיים וסיכונים הצפונים בהם או הצפי להתפתחות המחלה בהעדר טיפול רפואי.
- עובדת היותו של הטיפול בעל אופי חדשני.
- מסירת המידע הרפואי בשלב מוקדם ככל האפשר ובאופן שיאפשר למטופל מידה מרבית של הבנת המידע לשם קבלת החלטה שמקורה ברצונו הבלתי תלוי של המטופל.

החוק מגדיר את זכותו של החולה לקבל מידע ובעקבותיו לקבל ביחד עם הרופא החלטה על הטיפול. במלים אחרות, מדובר בתהליך הקורא לחולים להיות מעורבים בטיפול ולקבל החלטות לגביו. אף על פי שהחוק נחקק בשנת 1996, חלק גדול מהציבור איננו מודע לו והמערכת לא תמיד מקפידה לתת מידע מפורט כלשון החוק. החוק קורא גם לשנות את מערכת היחסים בין הרופא למטופל, ממערכת פטרנליסטית שבה הרופא הוא בעל הידע ומקבל החלטות על הטיפול, למערכת יחסים שוויונית שיתופית. במערכת השיתופית החולה משתתף באופן פעיל במפגש הטיפולי והוא שמקבל החלטה על הטיפול. מחקרים שונים מלמדים כי המערכת מתקשה לתת לחולים מידע מלא ומפורט כלשון החוק, בעיקר בגלל עומסים, והחולה נדרש במקרים רבים למצוא בעצמו מידע ממקורות שונים (Shalom, 2007; Wittnann et al, 2010). כדי לאמץ את הגישה החדשה ולממש את חוק זכויות החולה זקוקים החולים למידע מקיף על מחלתם, על האופציות הטיפוליות, על הנהלים שעל פיהם עובדת מערכת הבריאות ועל חוקיה. החולים מתקשים מאוד לקבל את המידע הרלוונטי מהמערכת, משום שהיא עמוסה ומורכבת והחולה נדרש להשיג חלק גדול מהמידע בעצמו.

כדי לבנות מערכת יחסים שיתופית ושוויונית בין החולים לרופאים ולשאר אנשי המקצוע במערכת הבריאות, זקוקים החולים למידע אמין המותאם לצרכיהם בזמן אמת. מחקרים שונים מצביעים על קשיים שבהם נתקלים חולים בניסיון למצוא מידע כזה ועל הצורך במידען רפואי שיסייע להם (Bell et al., 2011; Parker,2009).

התפתחות בידע וחידושים טכנולוגיים במערכת הבריאות

בישראל כמו במדינות המפותחות, ידע רפואי חדש שהוא פרי מחקרים חדשים וטכנולוגיות שהתפתחו הביאו לצמיחה של מערכת הבריאות ולהתרחבותה, כמו גם ליצירה של התמחויות חדשות (שלום, 2001). העומס שבו נתונה המערכת ומורכבותה הקשו על מסירת מידע שנחוץ לחולים כדי לנווט בה את דרכם. בתנאים שנוצרו, החולה צריך להשיג מידע בכוחות עצמו כדי להתנהל בצורה יעילה וכדי לשמור על זכויותיו. חלק גדול מהחולים מתקשים להשיג מידע זה בגלל מצבם הרפואי או משום שהם מתקשים בהשגת מידע ממקורות המידע ברשת, והם זקוקים לעזרה של מידען שיודע כיצד מתנהלת מערכת הבריאות, מהם חוקיה ובאמצעות אלו הנהלים היא פועלת, והוא יכול להשיג מידע רפואי שהמערכת מתקשה לתת לחולה (Shalom, 2007).

רפואה מבוססת ראיות

בשנים האחרונות יש דרישה מאנשי המקצוע במערכת הבריאות לבסס את הטיפול הרפואי על ראיות. הרפואה הזאת (EBM-evidence based medicine) דורשת שהחלטות קליניות בטיפול יתקבלו רק על סמך ראיות קליניות חיצוניות שמקורן בתוצאות ניסויים רפואיים נרחבים שתוכננו בקפידה. כדי לענות על דרישה זו זקוקים אנשי המקצוע במערכת למידע זמין, עדכני ומאורגן על בסיס יומיומי. ואמנם, מחקרים העוסקים בצורכי מידע של אנשי מקצוע במערכת הבריאות מעידים על קשיים שבהם הם נתקלים כשהם מנסים להשיג מידע ברמה הנדרשת (Cameron et al., 2008). עדויות נוספות מלמדות שהשימוש ברפואה מבוססת ראיות עדיין אינו נפוץ משום שהרופא איננו מסוגל להתעדכן בכל החידושים הרפואיים שבתחומו. מצב זה יוצר צורך במידען רפואי שיסייע לאנשי המקצוע להשיג מידע אמין, רלוונטי ובזמן אמת. כאן אנחנו רואים המשך לתפקיד המסורתי של מידען רפואי, שעליו לסייע לרופא במקום בו השגת מידע מעובד (EBM דורש זמן רב מאד ומומחיות גדולה יותר באיחור בהערכה ובארגון המידע.

האינטרנט כמקור עיקרי למידע רפואי

יותר ויותר הפך האינטרנט למקור עיקרי למידע רפואי נגיש וזמין (בליצר, 2004). ממצאי מחקרים מלמדים כי חלק גדול מהמידע שאותו מחפשים גולשים כיום הוא רפואי (Fox, 2003). הזמינות של מידע רפואי באינטרנט יצרה צרכן בריאות חדש הנקרא E-patient. הצרכן החדש משתמש באינטרנט כדי להשיג מידע שיעזור לו בטיפול הרפואי ובהתנהלותו מול מערכת הבריאות. כיום מנשבות רוחות חדשות במערכת היחסים שבין החולה לרופא. זה עידן של הרפואה המשתפת (Fox, 2003; McMullan, 2006). בניגוד לעבר שבו הרופא היה מקבל החלטות ללא שיתוף של החולה והגישה הייתה פטרנליסטית, כיום החולה נקרא להיות שותף פעיל בתהליך הטיפולי. הביטוי המעשי לכך הוא שהחולה מקבל החלטה על הטיפול לאחר שיש בידו את האינפורמציה הנחוצה, הוא אמור לסייע בתיאום בין הגופים השונים ולקחת אחריות על ניהול הטיפול בחיי יום יום. האינטרנט אמור לסייע לחולה להשיג מידע שהמערכת הרפואית לא תמיד מספקת.

בצד התרומה שיש למידע רפואי באינטרנט עבור צרכני בריאות, מתרבות העדויות על קשיים שמקורם בעומסי מידע, בקושי למצוא מידע רלוונטי ובקושי להעריך את אמינותו של המידע ואת מידת דיוקו (Fox, 2003). ממצאים נוספים מלמדים על היבטים שליליים שיש במידע ללא תיווך והסבר, כגון תחושת פניקה שהוא עלול ליצור בלבם של אנשים שאינם אנשי מקצוע (Chapple et al., 2012; McMullan, 2006) וגם על עלייה ברמת החרדה בעקבות צריכה עצמית של מידע באינטרנט בהשוואה למידע שמקורו בהסברי הרופאים (Noriak, 2011).

לצד אוכלוסיית ה-E-patients, יש אוכלוסייה המתקשה להשיג מידע דרך האינטרנט בגלל העדר שליטה בטכנולוגיה הדיגיטלית. אוכלוסייה זו, שאין לה גישה לאינטרנט, זקוקה למידען שיסייע לה להשיג מידע אמין ומותאם שיוצג בשפה מתאימה (Hshieh, 2009).

ממצאים אלו מצביעים על צורך בתפקיד חדש של מידען רפואי בריאותי, והזדמנות ליצור תפקיד כזה, כדי שמי שמחזיק בו יסייע לחולים למצוא מידע מתאים, אמין ומדויק (Powell, 2011). מתוך סקר שנערך באירופה במטרה להגדיר את צורכי המידע של חולי סרטן המחפשים מידע באינטרנט עולה, שיש לארגן את המידע על פי רמות המורכבות והקושי שלו, ולתפור חליפת מידע מתאימה לכל חולה (Maddock et al., 2012).

גורם נוסף המשפיע על תפקידו של המידען הוא התפתחות ה-web 2.0. התפתחות זו מאפשרת לדלות מידע המבוסס על ידע מצטבר של ציבור משתמשים שחלו בעבר ויכולים לתת לחולים עצות כיצד להתנהל בצורה מושכלת בתוך מערכת הבריאות. כיום ניתן למצוא באינטרנט פורומים, בלוגים ורשתות חברתיות המספקים מידע לציבור הרחב. המידען הרפואי צריך להיות מודע למידע בפלטפורמות אלו, ויוכל להפנות את הציבור הרחב למידע פרקטי על דפוסי התמודדות עם מצבי מחלה (Fox, 2011).

המידען הבריאותי והמידען הרפואי - התמחויות חדשות במידענות

מהאמור בסקירה זו עולה, שיש צורך בפיתוח התמחות חדשה במידענות שתסייע לחולים ולמקצוענים להשיג מידע רלוונטי אמין ונגיש, כמו גם בפיתוח מאגרי מידע מותאמים לצרכנים וקריטריונים להערכת המידע ולסיווגו. פיתוח התמחות מותאמת של מידען רפואי בריאותי מחייבת גם להתחיל לבסס גוף ידע מחקרי עצמאי בתחום, שיתבסס על מחקרים שעוסקים בהתנהגויות מידע בקרב אנשי המקצוע במערכת הבריאות ובציבור הרחב. כדי להתאים את הידע לצרכנים יש לחקור את צורכי המידע של הצרכנים, את דפוסי חיפוש המידע שלהם, את מקורות המידע שהם מעדיפים ואת הדרך שבה המידע מסייע בהתמודדות עם מצבי מחלה וקידום בריאות. פיתוח גוף ידע בתחום יכול להוות מקור עוצמה רב ערך למקצוע.

הגדרות התפקיד

המידען החדש יעסוק בשני תחומי מידע: הראשון הוא מידע מקצועי-מדעי העוסק בעובדות (Know what) לדוגמה, מהי המחלה מהן דרכי הטיפול. הסוג השני הוא מידע המסייע לחולה להתמודד עם מצב מחלה הלכה למעשה (know how). למשל, כיצד להתנהל במערכת הבריאות וכיצד לממש זכויות, כשתפקידו של המידען הוא לספק תשובה לכל השאלות שצוינו (Shalom, 2007), בנוסף לתפקידו המסורתי כספק מידע לאיש המקצוע.

המידען יהיה בקיא בשני סוגים של מקורות מידע: מקורות מידע פורמליים - אתרי מידע רשמיים המנוהלים על ידי גופים ממשלתיים ומקצועיים ללא מטרת רווח, וגופים מסחריים, כמו חברות תרופות ועמותות שונות. מקורת מידע לא פורמליים - בלוגים, פורומים המנוהלים על ידי אנשים שאינם מומחים בתחומי הרפואה, אך התנסו במצבי מחלה והקימו פורום או בלוג כדי להתחלק בניסיון שלהם עם חולים אחרים.

המידען ישתמש בקריטריונים קיימים להערכת מידע, ובעתיד יסייע ויהיה שותף בבניית קריטריונים וסטנדרטים חדשים (Eysenbach, 2003; Eysenbach & Köhler, 2002; Eysenbach et al, 2002).

במחלקה ללימודי מידע באוניברסיטת בר אילן במסגרת המגמה למידענות חברתית מתקיים בשלוש השנים האחרונות קורס הבא לממש את העקרונות שנידונו לעיל ולהכשיר מידענים שיהיו מסוגלים בעתיד לבחור באחת משתי ההתמחויות: הראשונה היא "המידען הבריאותי" שפועל במסגרת הקהילה ומספק לצרכני הבריאות מידע ראשוני על המערכת, מידע על החוקים, הזכויות ומידע רפואי כללי. ההתמחות השנייה היא "המידען הרפואי" המתמחה בתחום קליני ספציפי, מתעמק בו ומספק מידע לחולים, לאנשי מקצוע (לרופאים ולאחיות) ולממסד הרפואי בתחום התמחותו. מדובר בקורס לתלמידי תואר שני במידענות שרכשו ידע בסיסי נרחב במקצוע במסגרת לימודיהם.

המידען הבריאותי הפועל בקהילה

המידען הבריאותי יספק שירותי מידע שנועדו בעיקר לצרכני בריאות בקהילה. המידען הבריאותי יפעל במרכז מידע קהילתי ויסייע לצרכני בריאות הזקוקים למידע ראשוני בניווט דרכם במערכת הבריאות.

מידען זה יכיר את השחקנים השונים הפועלים במערכת הבריאות ויהיה בעל ידע רב באופן התנהלותה. הוא יכיר את הגופים הפועלים בתחום, השירותים הניתנים בו, החוקים המנחים את פעילותו ואת זכויות החולים. תחום נוסף שבו יוכל המדען הבריאותי לתת מידע לציבור הוא מניעה וקידום בריאות.

מידען רפואי המתמחה בתחום קליני ספציפי

המידען הרפואי שיתמחה בתחום רפואי ספציפי ייתן שירותי מידע לשלושה גופים: לחולים, לאנשי מקצוע ולמוסד שבו ניתנים שירותים בתחום. מידען זה יוכל לעבוד במסגרת בית חולים או בקליניקה שפועלת בתוך הקהילה ומתמחה בתחום קליני ספציפי כמו מחלות הלב. המידען הרפואי יכיר היטב את התחום,

את ההתפתחויות, את הנהלים ואת החוקים המנחים את הממסד הרפואי בתחום זה, את צורכי המידע של המקצוענים (רופאים, אחיות, דיאטניות), ואת צורכי המידע של החולים.

מיצוב המידען הרפואי כמתווך מידע ספציפי יאפשר לו להתמחות בתחום ולתת שירותי מידע אינטגרטיביים לכל העוסקים בתחום. ההתמחות הספציפית בתחום מסוים תאפשר למידען הרפואי למפות אתרים מקצועיים, פורומים ובלוגים בתחום. ההתמחות תאפשר גם לבנות סטנדרטים להערכה של אתרים ואף לחקור לעומק את התנהגויות המידע של כל נותני השירותים הרפואיים ומקבליהם בתחום בו התמחה. תפיסה זו הולמת גם את הפרדיגמה הטיפולית החדשה, שבמסגרתה החולה והמטפלים יוצרים מערכת משתפת המסייעת להשגת תוצאות טיפוליות טובות יותר.

תוכנית ההכשרה

תוכנית ההכשרה להתמחות של המידען הבריאותי רפואי נבנתה במחלקה ללימודי מידע, במסגרת המגמה למידענות חברתית. מגמה זו, שנוסדה על ידי פרופסור שפרה ברוכסון-ארביב, מתמקדת בניתוח צורכי המידע של מגזרים שונים בציבור צרכני המידע ובדרך בה הם מחפשים מידע ומשתמשים בו כדי לפעול בחיי יומיום ובמצבים מיוחדים. מודל המידען הרפואי והמידען הבריאותי נבנה על בסיס גישה זו.

ברצוננו להדגיש, שהתלמידים שלהם מיועדת הכשרה זו לומדים לתואר שני במידענות. הם כבר בעלי ידע בתחום, מכירים את עיקרי המקצוע, בקיאים בהערכת מידע, בעיבודו ובאחזורו, ובכל אותן פעולות הנדרשות ממידען כדי להנגיש מידע לצרכן. התוכנית תוסיף את הידע הנדרש למידען שרוצה לפעול מקצועית בתחום הבריאות.

מטרות התוכנית

- להכשיר את המידען הרפואי בריאותי כדי שיוכל לתווך מידע עבור החולה, עבור אנשי המקצוע ועבור הממסד הרפואי והאדמיניסטרטיבי. המידען יציע מידע שוטף, מעודכן, מקיף, נגיש, אמין ומותאם ליכולת הקליטה של הצרכן.
- להקנות כלים להערכת מקורות מידע מגוונים ולבניית קריטריונים להערכת אתרים מבחינת יכולתם לשמש כמקורות מידע אמינים לצרכני המידע השונים.
- להכיר מקורות מידע פורמליים, המנוהלים על ידי מוסדות מקצועיים וגופים רגולטוריים. אלה הם מקורות ראשוניים (כגון כתבי עת), מקורות מידע משניים כגון מאגרי מידע, מקורות שלישוניים כמו Evidence Based Medicine וגם מקורות מידע לא פורמליים כמו בלוגים, פורומים, קבוצות תמיכה וגופים לא פורמליים העוסקים בחינוך הציבור בנושאי בריאות וחולי.
- ללמוד להעריך את מקורות המידע על פי קריטריונים מקובלים וכן לבחון את צורת המידע: האם המידע הוא מאמר, מאגר מידע, או שהוא רק בגדר הנחיה.
- להכיר את צורכי המידע של חולים שנמצאים בשלבים שונים של התמודדות עם מחלה, של צרכני הבריאות המבקשים לקדם את בריאותם ולמנוע מחלות ושל אנשי מקצוע במערכת הבריאות.
- לסייע למידען לפתח מיומנויות בין אישיות כמו הקשבה, אמפתיה ותמיכה.

התכנים בתוכנית ההכשרה של המידען הבריאותי רפואי

- הרציונל לבניית ההתמחות של מידען בריאותי ומידען רפואי, המידע כמעצים את ההתמודדות עם מצבי מחלה ובקידום בריאות, סוגי מידע, מקורות מידע וקריטריונים להערכת מידע.
- מערכת הבריאות: מבנה ותפקוד, מורכבות, רמות מניעה, כוחות הפועלים על המערכת, השחקנים המרכזיים, יחסי הגומלין, מוסדות וארגונים במערכת הבריאות, דפוסי הפעילות במערכת הבריאות.
- הרפורמה במערכת הבריאות בישראל, חוק ביטוח בריאות ממלכתי וחוק זכויות החולה והשלכותיהם על התנהלות המערכת.
- המידע כמעצים חולים ואנשי מקצוע.
- התנהגויות מידע (צורכי מידע, דרכים לחיפוש מידע, שימוש במידע) בקרב חולים בשלבים השונים של ההתמודדות עם מחלה.
- התנהגויות מידע של צרכני הבריאות בתחום מניעת מחלות וקידום בריאות.

- התנהגויות מידע (צרכים, דפוסי חיפוש ושימוש) של אנשי המקצוע: רופאים ובעלי מקצוע נוספים במערכת הבריאות.
- התאמת המידע למאפיינים האישיים של הצרכנים.
- פיתוח מיומנויות בינאישיות.
- הכרת מרכזי מידע המספקים מידע לציבור הרחב.
- היכרות עם ספריות רפואיות המספקות מידע רפואי לרופאים ולבעלי מקצוע נוספים במערכת הבריאות, שעוסקים בתחום הבריאות והרפואה בישראל.

סיכום

במאמר הצגנו את הצורך להכשרת מידענים רפואיים ונסקרה תוכנית הכשרה להתמחות חדשה במידענות בתחום הרפואה והבריאות. הרציונל לבניית ההתמחות מתבסס על תמורות במערכת הבריאות, ההצפה של ידע רפואי ובריאותי והנגשת מידע באינטרנט לכלל הציבור ולמקצוענים. תמורות אלה יצרו צורך בהתמחות חדשה בתחום המידענות שתתאים לעידן הנוכחי ומהוות הזדמנות לפיתוח של מקצוע המידענות.

ביבליוגרפיה

בליצר, ר' ופדלון, ג' (2004). מהפיכת המידע והשפעתה על מערכת היחסים בין הרופא למטופל. *הרפואה*, 143, 10, 749-752.

ועדת החקירה הממלכתית לבדיקת תפקודה ויעילותה של מערכת הבריאות בישראל (1990). *דין וחשבון*, המדפיס הממשלתי: ירושלים.

חוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד - 1994.

חוק זכויות החולה, התשנ"ו - 1996.

שלום נ' (2001). השינויים האסטרטגיים בבתי החולים הציבוריים בעקבות הרפורמה במערכת הבריאות בישראל. חיבור לשם קבלת תואר "דוקטור לפילוסופיה", אוניברסיטת בר-אילן.

Bass, L. (2005). Health literacy: implications for teaching the adult patient. *Journal of Infusion Nursing,* 28 (1), 15-22.

Bell. R., Hu, X., Orrange, S., Kravitz,R. (2011). Lingering questions and doubts: Online information-seeking of support forum members following their medical visits. *Patient Education and Counseling,* 85, 3, 525–528.

Cameron H., Thomas S. ,Weisner, S. Subramanian, N. Duan, E. J. Niedzinski et al. (2008). Harnessing experience: exploring the gap between evidence-based medicine and clinical practice. *Journal of Evaluation in Clinical Practice* 14, 707–713.

Eysenbach, G. (2003). The impact of the Internet on cancer outcomes. *A Cancer Journal for Clinicians* 53, 356–371.

Eysenbach G. & Köhler C. (2002). How do consumers search for and appraise health information on the world wide web? Qualitative study using focus groups, usability. *BMJ*, 324, 573-577.

Farber, M. (2002). *The Birth, Growth and Spread of Online Information Retrieval in Three Decades.* Ph.D. Thesis . Bar Ilan University, Ramat Gan, Israel.

Fineberg, H. V. (2004). Forward. In: L. Nielsen-Bohlman, A. M. Panzer, & D. A. Kindig (Eds.) H*ealth Literacy: A Prescription to End Confusion* (pp. xi-xii). Washington, DC: The National Academies Press.

Fox, S. Fallows, D. (July 16, 2003). Internet Health Resources *TPRC 2003*. Retrieved from http://ssrn.com/abstract=2054071

Fox, S (May 12, 2011). *The social life of health information, 2011*. Retrieved from http://pewinternet.org/~/media//Files/Reports/2011/PIP_Social_Life_of_Health_Info.pdf

Giuse, N. B., Koonce, T. Y., Jerome, R. N., Cahall, M., Sathe, N. A. & Williams, A. (2005). Evolution of a mature clinical informationist model. *Journal of the American Medical Informatics Association* , 12, 3, 249-55.

Harrison, M. & Shalom, N. (2002). *Strategic changes in Israeli hospitals since passage of the national health insurance act*. Ramat Gan: Israel National Istitute of Health Policy and Health Services Research.

Hsieh, E. (2009). Moving beyond a conduit model: Medical interpreters as mediators. In D. E. Brashers & D. J. Goldsmith (Eds.), *Communicating to manage health and illness* (pp. 121–146). New York: Routledge

Johnson, V. R., Jacobson, K. L., Gazmararian, J. A. & Blake, S. C. (2010). Does social support help limited-literacy patients with medication adherence? A mixed methods study of patients in the Pharmacy Intervention for Limited Literacy (PILL) study. *Patient Education and Counseling* , 79, 1, 14-24.

Katz, M. G., Jacobson, T. A., Veledar, E., & Kripalani, S. (2007). Patient literacy and question-asking behavior during the medical encounter: a mixed-methods analysis. *Journal of General Internal Medicine* , 22,6, 782-786.

McMullan, M. (2006). Patients using the Internet to obtain health information: how this affects the patient-health professional relationship. *Patient Education and Counseling* , 63, 1-2, 24-28.

Maddock, C., Camporesi, S., Lewis, L., Ahmad, K. and Sullivan, R.(2012). Online information as a decision making aid for cancer patients: Recommendations from the Eurocancercoms project. *European Journal of Cancer,* 48, 7, 1055–1059.

Noriaki U., Masafumi K. Gakuto T, Takeshi K. and Masahiro, F. (2011). Use of the medical information on the internet by pregnant patients with a prenatal diagnosis of neonatal disease requiring surgery. *Pediatric Surgery International* 27,2, 1289-1293.

Parker, R. & Kreps, G. L. (2005). Library outreach: overcoming health literacy challenges. *Journal of the Medical Library Association*, 93, 4, S81–S85.

Parker, R. (2000). Health literacy: a challenge for American patients and their health care providers *Health Promotion International,* 15, 4, 277–283.

Powell, J., Inglis,N., Ronnie,J. and Large, S. (2011). The Characteristics and motivations of online health information seekers: Cross-sectional survey and qualitative interview study. *Journal of Medical Internet Research*, 13,1, e20.

Shalom, N. (2007). The health information specialist: A new role for channeling we information to promote patient empowerment. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 5, 2/3, 167-184.

Weightman, A. L., & Williamson, J. (2005). The value and impact of information provided through library services for patient care: a systematic review. *Health Information & Libraries Journal* , 22,1, 4-25.

Wilkinson, A., Papaioannou, D., Keen, C., & Booth, A. (2009). The role of the information specialist in supporting knowledge transfer: a public health information case study. *Health Information & Libraries Journal* , 26,2, 118-25.

Wittnann, E., Beaton. C., Lewis, W.G., Hopper, A.N., Zamawif., J.A., Ckson, C., and Crosby, T.D.L. (2010). Comparison of patients' needs and doctors' perceptions of information requirements related to a diagnosis of esophageal or gastric cancer. *European Journal of Cancer Care*, 20, 187–195.

מדיניות המערכת

"מידעת" הוא כתב עת מקצועי-אקדמי העוסק בהיבטים השונים של ספרנות, מידע וארכיונאות. מטרתו להציג את העשייה המחקרית-מקצועית ולדון בנושאים עכשוויים בתחום, כדי לתרום לפעילות האקדמית ולקידום הספריות, מרכזי המידע והארכיונים.

קהל היעד

כתב העת מיועד לאנשי אקדמיה, לסטודנטים ולאנשי שדה מתחום הספרנות והמידע ומתחומי דעת הנושקים לו. אופי הפרסומים:

- מחקרים מקוריים, כמותיים ואיכותניים בני 10 עד 15 עמודים בהיקף של 7,000-5,000 מלים (יעברו הערכה).
- מאמרים מתורגמים, מכתבי עת שפיטים (עם אישור לגבי זכויות יוצרים).
- מאמרים הדנים בסוגיות מקצועיות, המתייחסים לתיאוריות רלוונטיות ומתבססים על ספרות מקצועית (יעברו הערכה).
- סקירה וביקורת של חומר מודפס ואלקטרוני בתחומים בהם עוסק כתב העת, לרבות ספרי יעץ ואתרים מקצועיים. הסקירה וביקורת יתייחסו לתוכן הספר, מטרתו ותרומתו וכן למחברו לקהל היעד.
- נתונים סטטיסטיים בנושאים רלוונטיים לקהל היעד של כתב העת.

הנושאים בהם ידון כתב העת

הנושאים בהם עוסק כתב העת באים מתחום הספרנות והמידע ומתחומי דעת קרובים ומתייחסים להיבטים שונים שלהם. להלן מבחר מהנושאים בהם עוסק כתב העת: הקשר שבין האדם למחשב; ניהול מידע וידע הארגונים; ביבליומטריקה; אחזור מידע; חקר האינטרנט; התנהגות משתמשים; ניהול ספריות, מרכזי מידע וארכיונים; ספרנות, מידענות וארכיונאות כמקצוע; ספריות, מרכזי מידע וארכיונים לסוגיהם; תולדות הספר, הספריות והארכיונים; חופש הביטוי, צנזורה ואתיקה; שירותי ספרייה לילדים; פיתוח אוספים מודפסים ואלקטרוניים ושימורם; שירותי ספרייה וארכיונים; תקשורת בין אישית; היבטים חינוכיים, פסיכולוגיים וסוציולוגיים בארגון מידע ובעבודת הספרייה והארכיון.

אתיקה

המערכת תקפיד על שמירת האתיקה המקצועית וכללי הכתיבה האקדמית דהיינו: שמירה על יושר אינטלקטואלי, הצגת עבודות מקוריות בלבד, הימנעות מזיוף ממצאים ומשימוש לא הוגן במקורות מידע אחרים, אמירת דבר בשם אומרו ורישום ביבליוגרפי מדויק.

מערכת 'מידעת' לא תפרסם מאמרים שנשלחו או ראו אור בכל כתב עת אחר בארץ ובחו"ל, להוציא מאמרים שהתפרסמו בחו"ל וקבלו היתר מבעל הזכויות לפרסום בתרגום לעברית.

תהליך ההערכה

בתהליך החלטה על פרסום המאמר המערכת מסתייעת בחוות דעת של קוראים מעריכים. במקרה של חוסר הסכמה משמעותי בין הקוראים המעריכים יתכן שהמערכת תפנה לקורא מעריך נוסף לפני קבלת ההחלטה הסופית על פרסום המאמר. המערכת, תוך עיון בחוות הדעת ובמאמר, מחליטה האם:

לקבל את המאמר, לקבל את המאמר לאחר עריכת שינויים, לבדוק שנית את התאמת המאמר לכתב העת לאחר עריכת שינויים, לא לקבל את המאמר.

הערות המעריכים והמערכת מועברות בעילום שם למחברי המאמרים.

אחריות
האחריות על תוכן המאמרים ועל תוכן המודעות המתפרסמים ב"מידעת" היא על הכותבים והמפרסמים בלבד.

הנחיות לכותבים

למחברים
לכל מאמר יש לצרף תקציר בעברית בן 200 מלים ותקציר באנגלית בן 250 מלים.
לכתב היד יש לצרף דף שער נפרד שעליו יופיעו בעברית ובאנגלית: שם המחבר ותוארו, שייכות מוסדית, כתובת דואר, כתובת דואר אלקטרוני, מספרי טלפון. יש לצרף תקצירים של המאמר באנגלית ובעברית (עד 250 מלים כל תקציר). המאמר חייב לכלול את רשימת המקורות שעליהם מסתמך המחבר בהתאם לכללי הכתיבה של ה-APA.

למבקרים ולסוקרים
מטרת המדור היא לתת לקוראים כלי עזר התעדכן באתרי אינטרנט רלוונטיים ובספרות המתפרסמת בארץ ובעולם. יתקבלו סקירות וביקורות המתייחסות לנושאים בהם עוסק כתב העת, ומתפרסמים בספרי עיון, בספרי יצץ, בביבליוגרפיות מוערות ואתרים מקצועיים. היקף כל ביקורת יהיה בין עמוד אחד לשניים.

פורמט
על הפרסום להיות כתוב כמסמך WORD RTF; גודל גופן: 11; רווח בין שורות: שורה וחצי; רווח בין פסקאות: רווח כפול ללא הזחה פנימה בתחילת פסקה; מיספור העמודים: למטה בצד שמאל; הערות שוליים: כחלק מגוף הטקסט. יש לכתוב את המאמרים על פי כללי המיטוט של ה-APA.
אפשר למצוא את כללי הרישום הביבליוגרפי על פי ה-APA, 2001 מעובדים לעברית על ידי ד"ר נועה אהרוני באתר של כתב העת: http://www.hasifria.org.il/UploadFiles/12_2011/10_paper%20APA.pdf.

את המאמר/ביקורת יש לשלוח למערכת בדואר אלקטרוני: meidaat@gmail.com.

הכתובת לפניות:
מרכז הספר והספריות בישראל, ברוך הירש 22, ת"ד 3251 בני ברק 51131
טלפון: 6180151 - 03 , פקס: 5798048 - 03

be empathetic and patient when dealing with users, and should have excellent teaching and communication skills and the ability to learn new material independently. Participants perceived technological change positively and felt empowered through the adoption of new technologies. They envision future academic reference librarians as guides and counselors who will develop flexible services to fit diverse users.

The paper originally published in "portal: Libraries and the Academy", Vol. 11, No. 3 (2011), pp. 791–81. © 2011 The Johns Hopkins University Press. Reprinted with permission of The Johns Hopkins University Press.

Medical Information Professional and Health information Professional - New specializations in Information Science

Dr. Nira Shalom, dr.nira.shalom@gmail.com
Dr. Miriam Farber, Miriam.Farber@biu.ac.il

The paper introduces a new information science specialization and a new training program for health and medicine information professionals which is adapted to the Israeli health system.

The conclusions drawn from the research findings show the need to tighten the cooperation between the public library and the information center in order to advance both the library's and the information center's activities. In addition, it is important to reach out to impoverished or weakened populations that are certainly in need of information in their daily lives. It is recommended that the information provided to the patrons will include explanations about the workings of the different organizations, and under which laws and regulation these organizations function. This type of information will empower patrons when dealing with similar issues in the future. This study presents an important opportunity for organizations that provide services to the public to learn about the issues the public have on their area of activity ; to receive feedback from all the knowledge acquire at the information center, that will improve their functioning and help them be more sensitive to the needs of the public. Likewise, findings show that it is possible to build this type of information center within the public library that will help position the library as an important factor in the community, while at the same time developing the integration between the services provided at the information and the ones provided at the library.

Virtual libraries in Second Life world - development and activity review

Dr. Golan Carmi, golancarmi@bezeqint.net
Orly Man, mannto@bezeqint.net

This article discusses the presence of libraries and librarians in the virtual world Second Life, which is open and available to all users on the Internet. In this context, we describe the development of the libraries in Second Life, the motivations and the reasons that cause libraries entrance to the virtual world; major projects of public and academic libraries; types of services they offer; as well as problems and difficulties that the libraries come across in the implementation and realization of activities in this virtual dimension. In addition, we try to display the librarian and the user characteristics as they work in the virtual world.

The Role and Work Perceptions of Academic Reference Librarians:A Qualitative Inquiry

Dr. Jenny Bronstein, Jenny.Bronstein@biu.ac.il

A Qualitative Inquiry This study explores the perceptions that Israeli reference librarians have of their jobs and their academic environment. Fifteen academic reference librarians were interviewed over a period of four months and their answers were analyzed using the thematic analysis approach. The analysis resulted in five major themes: 1) elements in reference work such as its essence, rotation of duties, and changes in the type of questions asked at the reference desk; 2) the skills and personality traits required for work in the reference department; 3) the effects of technological change on reference services; 4) students as information users, and 5) the future of reference work. Findings show that the essence of reference work has not changed despite librarians' expanding roles and the changing nature of the questions asked at the reference desk. Participants believed that reference librarians should

into three patterns: advanced, traditional and minimal. The second asked about how librarians perceive their involvement in the school and related to three aspects of involvement: social, pedagogical and Communication within the school. The third questionnaire, for librarians only, asked about their professional training and for information about the library in which they work. The findings indicate that compared to librarians with a teaching license, librarians without training in education believe, to a significant degree, that they have more limited collaboration between themselves and other professionals in the school. Similarly, teacher-librarians were perceived to have the highest level of pedagogical and social involvement, and therefore the chances that they will maintain an advanced pattern of teacher-librarian collaboration are higher. The main conclusions and recommendations emerging from this research is that, in order to increase the possibility for advanced collaboration between teachers and librarians, and encourage such collaboration, it is necessary to reconsider how the work of school librarians is organized. The allocation of auxiliary staff positions to handle routine, technical tasks in the library will give librarians the time they need to create collaboration with teachers. Since the lack of pedagogical skill also reduces the ability of librarians to take an active part in instructional processes, we recom

A case study of a citizen's advisory information center at the Kotar Rishon library in Rishon Le-Tzion

Dr. Nira Shalom, dr.nira.shalom@gmail.com
Prof. Shifra Baruchson Arbib, shifra.baruchson@biu.ac.il
Prof. Judit Bar Ilan, Judit.Bar-Ilan@biu.ac.il
Prof. Sheizaf Rafaeli , sheizaf@rafaeli.net
Dr. Gilad Ravid, gilad@ravid.org

The purpose of this study was to understand and to describe the information center's activity, to examine its marketing strategies to the public, to characterize its patrons and their subjects of interest and to determine what extent the information center fulfills their information needs.
Methodology: The study was carried out during three months in 2010. Eighty four interviews were carried out with patrons who visited the information center to look for information. In addition, observations were carried out during counseling sessions and the researchers had informal talks with volunteers working at the center and with the center's manager. Finally, the center's documentation and marketing materials were analyzed.
Findings: the majority of patrons were Israeli born married men and women, native speakers of Hebrew or immigrants who have been in the country for at least two decades, between the ages of 40-50. Most patrons had at least a high school education. Most of the queries presented to the center dealt with labor, legal, and consumer related issues and patrons received help filling out forms, and counseling when opening a new business.
Content analysis of the data revealed that the center had two main goals. First, to provide patrons with updated and relevant information. Second, to present the library to the public as a dynamic and innovative organization. Findings show that the cooperation between the information center and the library is limited; hence the presence of the information center at the library does not contribute to the enhancement of the library's reputation amongst the public.

Patterns of Assistance Seeking Used by Arab College Students when Preparing Academic Work

Dr. Iris Chai , iris_c@oranim.ac.il
Prof. Snunith Shoham, snunith.shoham@biu.ac.il

This paper is based on a study of first-year, minority students attending a college in northern Israel. The purpose of the study was to examine their information seeking and retrieval behavior, as well as the difficulties they encounter in the various stages of preparing academic work. In 30 interviews, the students described 36 different academic assignments they had completed. The assignments were sorted into six categories: presentations, academic work, field work (survey, observation, interview), lab report, take-home test (answers to questions) and analysis of an article. The participants' preferred source of information was "people," rather than other resources offered by the library. We explain this on the basis of Byström's model (1999): "When information acquisition requires effort, people become more popular sources." Indeed we found that assistance from people (lecturer, librarian, friend, tutor, graduate assistant, relative or partner in preparing the assignment, etc.) were the respondents' main source of information. For specialized information, the respondents approached tutors, while they asked librarians mainly for assistance in locating a book or article or using the catalogue. Further we found, contrary to expectations, that respondents found the less complex tasks more difficult and requiring greater effort.

The Correlation between Librarians' School Involvement as Perceived by Teachers, Principals and School Librarians, the Librarians' Training and Patterns of Teacher-Librarian Collaboration

Dr. Ruth Ash-Argyle, ashruth3@gmail.com
Prof. Snunith Shoham, snunith.shoham@biu.ac.il

The purpose of this study was to analyze the correlation between the patterns of school librarians' involvement in school life, as perceived by librarians, teachers and principals, and the actual pattern of teacher-librarian collaboration. The study also examined the correlation between the type of training the librarians received, and the pattern of teacher-librarian collaboration. The target population included school librarians, teachers, and principals of Jewish schools in Israel. The sample included 170 teachers, 88 librarians and 33 principals (a total of 291 participants). A majority of the respondents were from secular, public schools. The research utilized three questionnaires: two completed by librarians, teachers and principals, and the third by librarians only. The first questionnaire dealt with perceptions of collaboration between the librarians and teachers in the school, organized

MEIDAAT

Journal of Information Science and Librarianship , Co-published by Israeli Center for Libraries and ASMI - Israeli Association of Librarians and Information Professionals

Volume No. 8 | November, 2012

Editor
Orly Nathan
meidaat@gmail.com

Editorial Chairperson
Dr. Eti Herman
eherman@univ.haifa.ac.il

Editorial
Prof. Judit Bar Ilan
Dr. Jenny Bronstein
Dr. Daphne Raban
Ami Salant
Dr. Zehava Shemer
Prof. Moshe Yitzhaki

Published by The Israeli Center for Libraries
22 Baruch Hirsch St.
POB 801 Bnei Brak 51108
Tel 972-3-6180151
www.hasifria.org.il/icl/heb/main
E-mail: meidaat@gmail.com

ASMI - Israeli Association of Librarians and Information Professionals,
8 Blum St. Kfar-Saba, 44253
077- 2151800
www.asmi.org.il

ISSN: 1565-544x

Editorial 2

Patterns of Assistance Seeking Used by Arab College Students when Preparing Academic Work 4
Dr. Iris Chai, Prof. Snunith Shoham

The Correlation between Librarians' School Involvement as Perceived by Teachers, Principals and School Librarians, the Librarians' Training and Patterns of Teacher-Librarian Collaboration 16
Dr. Ruth Ash-Argyle, Prof. Snunith Shoham

A case study of a citizen's advisory information center at the Kotar Rishon library in Rishon Le-Tzion 34
Dr. Nira Shalom, Prof. Shifra Baruchson Arbib, Prof. Judit Bar Ilan Prof. Sheizaf Rafaeli , Dr. Gilad Ravid

Virtual libraries in Second Life world - development and activity review 48
Dr. Golan Carmi, Orly Man

The Role and Work Perceptions of Academic Reference Librarians: A Qualitative Inquiry 64
Dr. Jenny Bronstein

Medical Information Professional and Health information Professional - New specializations in Information Science 80
Dr. Nira Shalom, Dr. Miriam Farber

Abstracts in English 93

Until 2003 the periodical was published under the title: "YAD LAKORE: Israel Journal of Library Information and Archive Sciences".