

תפיסת עומס יתר של מידע אצל ספרני יעץ : השפעת תכונות אישיות

ומאפיינים מקצועיים וסביבתיים / אורנה שחף

תקציר

ספרני היעץ בספריות אקדמיות ממלאים תפקיד חיוני של תיווך מידע עבור המשתמשים - סטודנטים, חוקרים ומרצים, כדי לסייע למילוי צורכי המידע שלהם. התפתחויות טכנולוגיות, במיוחד המעבר למידע דיגיטלי ועליית האינטרנט שאפשרו גידול משמעותי בהיקף המידע והקלו על הנגישות אליו, הביאו לשינויים ניכרים בדרכי העבודה של ספרני היעץ. כיום, ספרני יעץ נדרשים להתמודד מדי יום עם כמויות עצומות של מידע מסוגים שונים, הן באוספים הפיזיים של הספרייה והן במאגרי מידע דיגיטליים אליהם מנויה הספרייה, וכן במקורות הזמינים לכול ברשת האינטרנט. ואולם, על אף העובדה שמידע הוא גורם חשוב ומהותי כל כך, מידע רב מידי עלול להיות מכשול, מאחר שכמות המידע שהמוח האנושי יכול לעבד בזמן נתון מוגבלת. כאשר כמות המידע שאדם צריך לקלוט ולעבד עולה על היכולת שלו לעשות זאת, האדם עלול לחוות עומס יתר של מידע.

למרות שספרני היעץ פועלים בסביבה המתאפיינת בעומס יתר של מידע, ויש להניח שהעומס משפיע על עבודתם, הנושא כמעט ולא נחקר. מטרת המחקר הייתה לבחון את תופעת עומס היתר של מידע מנקודת המבט של העוסקים במידע האקדמי, ספרני היעץ, ולזהות מאפיינים אישיים, מקצועיים וסביבתיים שיכולים לנבא את התפיסה של התופעה על ידי הספרנים.

אוכלוסיית המחקר הייתה ספרני יעץ שעובדים בספריות אקדמיות בישראל, בעלי ותק של שנה ויותר. המחקר התבצע בגישה מעורבת איכותנית-כמותית. בחלק האיכותני נערכו ראיונות עומק עם 29 ספרנים על היבטים שונים של עומס יתר של מידע. הראיונות נותחו בשיטת ניתוח תוכן תמטי. בחלק הכמותי נבדק הקשר בין תפיסת עומס יתר של מידע לבין מאפייני אישיות, מאפיינים מקצועיים ומאפיינים סביבתיים של הספרנים, באמצעות שאלונים שמולאו על ידי 146 ספרנים ונותחו בכלים סטטיסטיים. לבדיקת קשרים בין מאפיינים אישיים לבין משתני המחקר האחרים נעשו ניתוחי MANOVA חד-כיווניים. לבדיקת השערות המחקר ולבחנת הקשרים בין המשתנים נעשו ניתוחי מתאמים מסוג פירסון, ולבדיקת תרומתם של המשתנים השונים להסבר השונות של עומס היתר של מידע, נעשה ניתוח רגרסיה היררכית שכלל חמישה שלבים. המחקר מאפשר הבנה מעמיקה של תפיסת עומס המידע בקרב ספרנים אקדמיים, תוך שילוב נקודות מבט איכותניות וכמותיות.

ממצאי המחקר האיכותני העלו כי הספרנים מודעים לתופעת עומס היתר של מידע ולהשלכותיה האפשריות על עבודתם. ואולם, הודות למקצועיות ולמומחיות שצברו בעבודה עם המידע, הם אינם תופסים את המצב כקושי שאינם יכולים להתמודד איתו. נהפוך הוא, רבים מהם רואים בשפע המידע יתרון המסייע להם למלא את תפקידם, ואף מאפשר להם להבליט את היתרון המקצועי שלהם והתרומה שלהם למשתמשים.

הספרנים מזהים שני מצבים הקשורים במיוחד לעומס יתר של מידע: הראשון הוא הצורך לבחור מאגר מידע מתאים לחיפוש מתוך מגוון רחב של מאגרים, והשני הוא הצורך להתמודד עם כמות גדולה מאד של תוצאות

החיפוש. באופני ההתמודדות שלהם עם שני המצבים מתגלים קווי דימיון המצביעים על אסטרטגיות פעולה המאפשרות להם להתמודד עם המידע הרב ולהגיע לתוצאות מספקות – סינון, נסיגה ממידע, התעלמות, ובחירה במקורות מידע לפי עקרון הקלות והנוחות. עוד העלו הממצאים כי הספרנים נוהגים בהתאם לעקרון הרציונאליות המוגבלת, ומיישמים אסטרטגיה של הסתפקות. כך הם יכולים לתת מענה לצורך המידע באופן שלהערכתם עונה על הצורך במידה טובה דייה, ביחס למאמץ הנדרש, ולא בהכרח האופטימלית, על מנת לתת מענה מהיר ומספק לצרכני המידע. גישה זו מאפשרת להתמודד עם עומס היתר של המידע מבלי לחוש מוצפים במידע, שכן הספרנים מביעים ביטחון ביכולתם לתת מענה הולם.

הספרנים ציינו שתפקידם המרכזי הוא לסייע למשתמשים לאתר את המידע הנחוץ להם וללמד אותם לעשות זאת בעצמם. הספרנים הדגישו את החשיבות של עיסוקם בהערכת מידע, לנוכח הזמינות של מידע רב שאיכותו אינה אחידה ואינה ודאית. לאור הצפי להמשך הגידול של עומס המידע, הספרנים סבורים שתפקידם ימשיך להיות נדרש. עם זאת, חלקם אף צופים בחשש התייתרות אפשרית של התפקיד בעתיד, בשל מתן מענה לצרכי המשתמשים בדרכים חלופיות. הם מעריכים שנדרשת התאמה תכופה של התפקיד והשירותים לצרכים משתנים של המשתמשים.

בשל המידע הרב הזמין כיום ברשת, מרכיב חשוב בעבודתם של ספרני היעץ כיום הוא הוראה והדרכת הסטודנטים בנושא אוריינות מידע. ממצאי הראיונות והספרות בתחום מראים שהספרנים רואים בהדרכת אוריינות מידע חלק מרכזי בתפקידם. דברים אלה עולים בקנה אחד עם דברי חוקרים כי אוריינות מידע מספקת ידע וכלים להתמודד עם עומס יתר של מידע.

במחקר הכמותי נמצא שהמאפיינים של הספרנים התורמים לתפיסת עומס יתר של מידע הם (מפורטים על פי סדר התרומה שלהם): תפיסת האיום, מסוגלות עצמית, תחום הספרייה שבה הם עובדים, ומוכוונות לביצוע מטרה. תפיסת האתגר תורמת לתפיסת העומס באמצעות אינטראקציה עם מסוגלות עצמית. מהממצאים עלה כי מאפייני המקצוע ותחום הספרייה (מבין המשתנים הסביבתיים) תורמים לתחושת עומס יתר של מידע במידה רבה יותר מאשר תכונות האישיות.

הממצאים האלו מעלים כי ישנם הבדלים בין ספרנים שעובדים בספריות בתחומים השונים. ספרני המדעים המדויקים דיווחו על תחושת אתגר גבוהה יותר, ומנגד, על תחושת איום נמוכה יותר, והם גם דיווחו על תפיסת עומס יתר של מידע נמוכה יותר מזו של ספרני הספריות האחרות.

אפשר להסביר את ההבדלים שאותרו בתפיסת העומס בעזרת משתנים אחדים שזוהו כתורמים לתפיסה של עומס יתר של מידע, בפרט תפיסת האיום במצבי עומס יתר של מידע, מוכוונות, ותפיסת המסוגלות העצמית להתמודד עם חיפוש מידע.

סיבה נוספת להבדלים שנמצאו בין הספרנים מהתחומים השונים יכולה להיות קשורה לאופיו ותכונותיו של המידע. הספרות מלמדת שלכל אחד מהתחומים – מדעים מדויקים, מדעי החברה ומדעי הרוח יש מאפיינים ייחודיים מבחינת מקורות המידע המרכזיים שבהם החוקרים משתמשים, צרכי המידע שלהם, ארגון המידע ואסטרטגיות לאיתור מידע. מאפיינים אלו משפיעים על עבודת הספרנים ועל הידע שהם זקוקים לו בכל

דיסציפלינה. לכן, ההבדלים באופי המידע בין התחומים השונים יכולים להסביר חלק מההבדלים שנמצאו במחקר בתפיסת עומס היתר של המידע.

מחקר זה מצביע על חשיבות השימוש בשיטות מחקר משולבות על מנת לקבל תמונה מלאה אודות תפיסות הספרנים באשר לתופעת עומס היתר של מידע והגורמים לה. הממצאים הכמותיים איתרו מאפיינים של הספרנים שיכולים לנבא את התפיסה של עומס יתר של מידע, ואילו הממצאים האיכותניים והרחיבו והוסיפו עליהם היבטים שונים של התפיסה והחווייה האישית של הספרנים. שימוש בשיטת מחקר אחת בלבד היה נותן תמונה חלקית.

למחקר זה מספר השלכות מעשיות. בשונה ממאפייני אישיות שכמעט ואינם ניתנים לשינוי, מאפיינים מקצועיים ניתן לחזק, ועל ידי כך, להביא לשיפור היכולת של הספרנים להתמודד עם העומס. בדומה, אפשר גם לפעול לשיפור היכולת של הספרנים להתמודד עם מקורות המידע של הדיסציפלינה שבה עוסקים הספרנים, באמצעות העמקת ההיכרות שלהם עם הדיסציפלינה ועם מקורות הספרות המרכזיים בתחומם. יש להכשיר ספרנים חדשים באמצעות קורסים ייעודיים ולעדכן את הידע של הספרנים בשטח באמצעות השתלמויות ושיתופי פעולה עם חוקרים בתחום. כמו כן, רצוי להגביר את תחושת האתגר של הספרנים בעבודתם, לחבר אותם מחדש לתחושת הייעוד שלהם ולחדד את המשמעות והרלוונטיות של התפקיד בסביבת המידע העמוסה. בהיבט של ממשק המשתמשים, ראוי לעדכן את ראיון היעץ כדי לאפשר ביטוי מדויק יותר של צרכי המידע של המשתמשים ולהתאים את שירותי היעץ לצרכים משתנים של המשתמשים ולטכנולוגיות חדשות.

מחקר זה, למיטב ידיעתנו, הוא הראשון שבחן באמצעות שיטות מחקר משולבות את הקשר בין מאפיינים אישיים של ספרנים לבין תחושת עומס יתר של מידע. המחקר תורם לביסוס גוף הידע בנושא עומס יתר של מידע ביחס לאוכלוסייה שכמעט ולא נחקרה – ספרני היעץ. מכלול הממצאים, האיכותניים והכמותיים שופכים אור על תפיסת העומס של הספרנים, ומציגים תמונה עשירה המשלבת את הקולות האוטנטיים של הספרנים ונקודת מבטם על היבטים רבים ומגוונים של תופעת עומס היתר והעבודה בסביבה העמוסה במידע, וכן על מאפיינים של הספרנים שיכולים לנבא את תפיסת העומס. השילוב של ממצאים אלו יכולים לא רק להציע הסברים לתפיסת עומס יתר של מידע של הספרנים, ולהבדלים בתפיסת עומס יתר של מידע בין הספרנים שעובדים בתחומים שונים, אלא גם להציע דרכי פעולה כדי לשפר את היכולת של הספרנים להתמודד עם העומס.

מספר מערכת : 9927023713305776