



# שירותי הספרייה הציבורית

---

## היבטים שונים

# חשוב להתייחס לשירותי הספרייה הציבורית מכיוונים שונים מדוע?

כדי להבין את המורכבות של שירותי הספרייה הציבורית  
לספרייה הציבורית המגוון הרחב ביותר של סוגי קהלים, סוגי  
חמרים וסוגי שירותים.

נקודות ראות שונות מסייעות בתכנון מבנה הספרייה  
ציבורית:

- בהתאם לסוגי החמרים
- בהתאם לגילאי המשתמשים
- בהתאם לנושאים

ספריות מתכננות את השירותים ואת חלוקת המשאבים  
(חללים, נותני שירות, כסף) לאספקתם על פי גישות  
שונות:

- בהתאם לערך שהן מייחסות לאוספים,
- לרמת המומחיות והמקצועיות הנדרשת מצד נותני השירות

# סיווג בהתאם למדיה

ספרים

חומרים קרטוגרפיים (מפות, גלובוסים וכו')

כתבי-יד

תווי מוזיקה

הקלטות קול ותקליטורים

סרטים והקלטות וידאו

מיקרופילים

חומרים גראפיים ותמונות

משאבים מאקרוטכנולוגיה (מסמלים)

חפצים תלת-מימדיים

משאבים רציפים (כתבי-עת, אתרי ווב)

מדוע הסיווג הזה חשוב?

למי הוא חשוב?

# סיווג על פי נושאים והתמחויות

■ אוספי הספרייה הציבורית מסודרים בהתאם לנושאים. בדרך כלל על פי שיטת המיון של דיואי, לדוגמה:

- תחום מדעי הרוח
- תחום מדעי החברה והחינוך
- תחום האמנויות
- תחום מדעי הסביבה
- תחום הניהול והעסקים

**האם הספריות שמשמשות בסיווג הזה משרתות את הצרכנים באופן היעיל והמועיל ביותר?**

# סיווג בהתאם לגיל הצרכנים



שירותי הספרייה הציבורית מיועדים למגוון של גילאים בקרב הציבור

---

■ ילדים ופעוטות

■ בני נוער ומתבגרים

■ מבוגרים

■ בני גיל הזהב

■ החלוקה על פי גילאים מאפיינת שספריות ציבוריות ומייחדת אותן מספריות אחרות שאינן מיועדות לכל ככלי הנועד לכל

# סיווג בהתאם לסוג הצרכנים ולמיקומם הגיאוגרפי

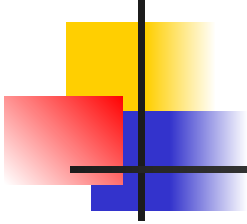
■ סיווג השירותים בהתאם לחלוקה הגיאוגרפית:

- שירותי ספריה מרכזית
- שירותי סניפים,
- שירותי ניידת

■ שירותים בהתאם לקבוצות אוכלוסיה שונות בקהילה:

- שירותים לאוכלוסיות רגילות
- לאוכלוסיות המרותקות למקום (בבתי חולים; בבתי סוהר ומוסדות שונים)
- למהגרים (לימודי שפה; מידע; תרבות)
- שירותים למובטלים (מידע וידע להסבה מקצועית, והכנה לעבודה) לילדי מפתח; לטעוני טיפוח; למוגבלים פיזית ונפשית.

# סיווג בהתאם ל"ותק" של השירות



## ■ שירותים מסורתיים:

- שירותים בסיסיים המקובלים והמתבצעים בין כתלי הספרייה:
- השאלה של חלק מסוגי הפריטים
- עיון במקום למגוון של קהלים.
- יעץ, ייעוץ וחיפוש מידע במקום

## ■ שירותי מידע חדשניים:

- שירותים שהחלו להתפתח בעשורים האחרונים של המאה הקודמת והם ניתנים בין כתלי הספרייה או מרחוק:
- גישה למשאבים באמצעות רשת האינטרנט
- יעץ וסיוע מרחוק,
- מרכז מידע בתחום נבחר
- אתר אינטרנט עם שירותים ומידע ברמות שונות

# סיווג בהתאם למקצועיות

## ■ שירותים מקצועיים:

■ שירותים המשביחים גישה לחמרים: קטלוג מיון ומפתוח

■ שירותים המסייעים למשתמש להפיק תועלת מירבית מהחמרים והשירותים: הדרכה, הכוונה, יעץ וייעוץ

■ שירותים מקצועיים לפי המגע של נותני השרות למקבלי השרות:  
■ שירותים פנימיים טכניים - רכש, קטלוג, מיון, מיפתוח.

■ שירותי קהל במקום ומרחוק - יען ויעץ, השאלה, הדרכה, עידוד הצריכה, תרבות

■ שירותים בהתאם בהתאם להשכלה המקצועית הנדרשת:  
■ שירותים אדמיניסטרטיביים וטכניים שאינם דורשים השכלה מקצועית ספרנית: השאלה או קנייה.

■ שירותים הדורשים כישורים מקצועיים:

■ שירותי קהל: יען יעץ, הדרכה;

■ שירותים פנימיים: קטלוג, מיון, מיפתוח, בחירת חמרים,



# התפתחות שירותי הספרייה

## בסיס והמטרה

■ הבסיס שעליו נשענת החברה הדמוקרטית היא זכותו של האזרח לגבש דעות ואמונות על סמך האפשרות לגישה חופשית לחמרי מידע וידע.

■ גישה חופשית למידע וידע היא נגזרת של חופש הביטוי.  
■ לכן, הספרייה הציבורית מחויבת לשני העקרונות:

■ חופש הביטוי

■ וחופש הגישה.

■ משני עקרונות אלו נגזרת המדיניות ונגזרות דרכי הפעולה של הספרייה הציבורית ביחס לאוספים, לקהלים, להתפתחות.

■ בסיס זה הוא רחב ואינו מתמקד במידע מסוים.

■ בחברה דמוקרטית מעמדה של הספרייה הציבורית, כספק מידע, או כמאפשרת גישה למידע לכל, הוא מימוש של זכות חופש הביטוי וזכות לגישה חופשית למידע.

■ הספרייה הציבורית פיתחה והובילה את שירותי המידע והידע שלה לכיוונים שונים מאלו שמתמקדות בהם ספריות אחרות. דהינו, הספריות האקדמיות והספריות המיוחדות.

ד"ר אורה נבנצ'אל

■ כיוונים שונים מכתיבים את מבנה האוספים ואת אפיים של השירותים

# הספריות כספקיות של ידע

## טרום העידן התחרותי

- מערכות הספרייה הציבורית עד המאה העשרים היו מערכות סגורות מסביבתן.
- המטרות של הספרייה ושל שירותיה נקבעו כנגזרת של האוספים ולא נגזרת של קהלים.
- בדרך כלל, ייסודן של הספריות היה על בסיס של מתנות של אדם או ארגון. במהלך הזמן, האוספים של הספריות התפתחו ונוספו אליהם פריטים על פי בחירת הספרן.
- (ראוי לציין כי ההתפתחות של האוספים לא היתה בהכרח שוטפת, או בקצב קבוע והיו גם אוספים שלא התעדכנו כראוי).
- מי שנזקק לפריטים הגיע לספרייה.
- שיטת השירות: מדף סגור
- הספרייה לא היתה צריכה לחזר אחר הלקוחות כדי לתת להם שירות.
- כל מיני שירותים ניתנו על פי הביקוש, רק כאשר נדרשו.
- אולם
- לא היתה מדיניות שירות אחידה כלפי כל הקוראים.
- המדיניות היתה תלויה בהערכתו של הספרן את החשיבות של מקבל

# הטפוח כספקיות של יזע

## השפעת הניהול המודרני על הספרייה ושירותיה

- במאה העשרים הספריות הפכו לשירות ציבורי, שתכליתו להפיץ מידע.
- עדכון האוספים באופן שוטף, בסיוע של מימון ציבורי הוא נורמה מקובלת.
- הספריות הרחיבו את קהלי היעד וכללו גם ילדים, בני נוער כצרכנים.
- שיטת השירות שונתה לשיטת המדף פתוח לנוחיות המשתמשים.

11 פותחו נורמות לשירותי מידע וידע מקובלים: דר' אורה נבנצאל

סינון למשתמש באינטרנט מידע נמוך

# הספריות כספקיות של ידע השפעת הניהול המודרני על הספרייה ושירותיה

■ בשליש האחרון של המאה העשרים הספריות אמצו את שיטות התכנון והניהול המודרניות:

- תכנון אסטרטגי וניהול על פי יעדים
- הספריות התמקדו בקביעת חזון ומטרות שירות מיוחדות ומתאמות לכל ספרייה בקהילה שלה.

■ שיטות הניהול החדשות אומצו עקב דרישת ארגון האם (העירייה / המועצה / המתנ"ס) לאחריותיות, להתייעלות, לשימוש מושכל בתשומות ולבקרה על התפוקות, במטרה לשפר את התפוקות.

■ כמו כל השירות הציבורי, הספריות התאימו את שיטות הניהול החדשות לסביבתן ופיתחו שיטות ליושמן

# הספריות כספקיות של ידע

## השפעת תורת השיווק על הספרייה ושירותיה

יחס אל המשתמש כאל לקוח

- בד בבד עם התפתחות זו הספריות החלו להבחין בין סוגי לקוחות שונים בתוך הציבור הרחב ולבדלן זו מזו.

- הספריות גם נקטו באסטרטגיות שיווק כדי לעניין מגזרים שונים בקרב הציבור ופעלו להתאים את השירותים לקהלי יעד אלו. שינויים אלו התבטאו:

- במבנה האוספים,
- במבנה הפיזי של הספרייה,
- במערכות השירות שהותאמו לקהלי יעד שונים:
  - למשל, שעות הפתיחה של הספרייה מותאמות לשעות הפנאי של תלמידים בבתי הספר.
  - ספריות הילדים רוהטו ואובזרו, בהתאם לקהל היעד.
  - אוספים של ספריות ילדים כוללות פריטי מידע המתאימים להם.

# ההתפתחות של שירותי ידע ומידע בספריות הציבוריות

מידע לצורך פתרון בעיות ולצורך קבלת החלטות:  
שירותי יען

■ תחילה סברו ששירותי הספרייה צריכים להיבנות סביב פתרון בעיות של הצרכנים.

■ כל שירות ספרייה אמור לתת מענה לסוגי צרכים של אוכלוסיות מסוימות.

■ מרטין לואל אשר יעץ לספרייה בשיקגו תאר אותה כ"קבוצה של ספריות מיוחדות הנחוצות לסוגי אוכלוסיה שונים."

■ רלף בילס תאר את שירותי הספרייה כ"תהליך של הזרמת אינפורמציה לתהליך קבלת ההחלטות של האנשים בקהילה."

שירותי היען בספרייה היו אמורים לתת כלים לצורך קבלת החלטות:

■ האוספים צריכים להיות מורכבים מפריטים שמסוגלים לתת ידע שיספק בסיס לקבלת החלטות.

■ האוספים צריכים גם לייצג גישות שונות לפתרונות אפשריים כדי לתת לצרכן את מגוון האפשרויות והוא יוכל לקבל החלטה מושכלת.

# ההתפתחות של שירותי ידע ומידע בספריות הציבוריות

## הספרייה כמרכז מידע לקהילה

- בחלק השני של המאה העשרים חלה התפתחות שהייתה חריגה מהמתכונת המסורתית של אספקת שירותי עיון ויען.

- הספרייה הציבורית אימצה גישה של מערכת המספקת לא רק מענה תיאורטי, אלא גם הפנייה לפתרון או למקום שבו ימצא פתרון לסוגיה או לבעיה המעסיקה את הצרכן.

- התפתחות זו הובילה לכינון שירותים נוספים המתבססים על מידע וידע:

- שירותי מידע והפניה.
- כינון מרכז מידע קהילתי בספרייה הציבורית.

- גישה זו מבטאת פתיחות לסביבה ונכונות לקבל מהסביבה דרישות וגם חומרים רלוונטיים שיזכרו לתת מענה לכל מינה

■ הגישה החדשה חייבה את הספרייה לשנות את גישתה לאוספים ולצרכנים.



השינוי בתכנים ובסוגי האוספים :

---

■ כדי לקיים מרכז מידע עדכני הספרייה צריך לרכז מידע שנמצא בארגונים אחרים מחוץ לכתלי הספרייה.

■ מידע כזה מצוי בחמרים שאינם ספרים או כתבי עת אלא גם בחמרים העוסקים במידע וידע במובן הרחב. כולל גם בסוגיות של יום יום. למשל:

■ איפה אפשר למצוא חוגים וסדנאות בנושא מסוים כמו אמנות פיסול בנייר? מי הם המורים?

■ איזה מוסדות בקהילה מטפלים בילדים?

■ איזה מוסדות דת יש בקהילה?

וכד'



**מתן שירותי מידע והפנייה וכינון מרכז מידע קהילתי,  
שינו את הספרייה הציבורית כמערכת.**

**הגישה החדשה חייבה שנויים משמעותיים ביחס  
של הספרייה הציבורית אל הסביבה = מעבר  
ממערכת סגורה למערכת פתוחה לסביבה**

**הספרייה הציבורית הפסיקה להיות מערכת  
סגורה מסביבתה והיא הפכה למערכת פתוחה  
המקיימת דיאלוג עם הסביבה.**

**היא מקבלת חמרים מן הסביבה ומפנה אנשים אל  
גופים אחרים בסביבה = הספרייה מקיימת דיאלוג  
עם סביבתה.**

**לצורך קיום השירותי מידע והפנייה ברמה נאותה  
הספרייה נאלצת להיפתח למוסדות אחרים**

# היתרונות של שיתוף פעולה עם גופים בקהילה

שיתוף הפעולה בין הגופים בקהילה דרוש למטרות רבות:

- למיפוי הצרכים של לקוחות השירות הפוטנציאליים, כדי לתכנן את מטרות השירות ואת גבולותיו
- לאיגום משאבים של כל הגופים כדי לקיים שירות שכולם מכירים בחשיבותו לקהילה ומוכנים להקצות ממשאביהם לפיתוחו ולאחזקתו
- לקביעת כללים לזרימת מידע ועדכון שוטף של המידע המגיע מהגופים השונים לספרייה
- כינון ועדה משותפת שתסייע בקביעת מדיניות השירות.
- פיתוח ויישום של תכנית שיווק : עידוד השימוש בשירות המידע החדש ופרסומו
- גיוס ואימון עובדים במשרות חלקיות ומתנדבים.

# הספרייה כתומכת למידה

יש הסבורים שראוי להגדיר את הספרייה כארגון למידה.

המבדיל בינה לבין ארגונים אחרים היא האוירה הלא פורמאלית המאפיינת את הלמידה.

הספרייה תומכת בלמידה לאורך שלבי החיים של האדם "מתחיל בעריסה ומסתיים בקבר":

תמיכה בשלבי למידה מוקדמים

תמיכה בתלמידים וסטודנטים

תמיכה במבוגרים לומדים

# סביבת הספרייה מתאימה ללמידה פורמאלית וגם ללמידה לא פורמאלית.

בספרייה יש את התנאים הבאים:

- נגישות לקהילה (ACCESSABILITY)
- זמינות של מקורות מידע (WEALTH OF RESOURCES)
- אולמות ומקומות שבהם ניתן לבצע פעולת למידה עצמית או קבוצתית (SPACES)
- צוות הממוקד בלקוח ומסוגל לסייע לו לשפר מגוון של מיומנויות. (STAFF)
- אפשרות להשתמש באמצעים מתקדמים כדי לספק חמרים וגם גישה למאגרי מידע (ICT)

# שירותי ספריה ללומד העצמאי

## LIFE LONG LEARNING

### הלמידה העצמית

התמיכה בלומד העצמאי, הלומד בכוחות עצמו הוא תפקיד מרכזי של הספרייה. זוהי בעצם חזרה לערכי היסוד של הספרייה.

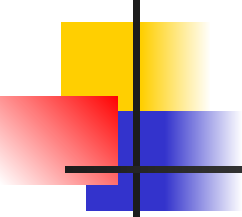
למידה עצמית היא למידה לא פורמאלית המתרחשת מחוץ לבית הספר או כל מוסד לימודים פורמאלי.

הלמידה העצמית נובעת ומתבססת על המוטיבציה של הלומד.  
(ברוקפילד, 1983).

למידה עצמית היא תהליך שאינו כולל תנאי קבלה ללימודים, בחינות, אקרדיטציה עבור הלימוד. בכך הוא נבדל מהלמידה הפורמאלית בבית הספר או במכללה.

לא מדובר רק בהקניית כישורי חיים והכנה לעולם העבודה בלבד, אבל כישורים אלו גם הם נכללים תחת מטריה זו.

# התועלות של לימוד עצמי



- מחקרים מוכיחים שלימוד עצמי הוא לא פחות טוב מהלימוד הפורמאלי. יש לו ערך בפני עצמו כי הוא עוזר לפתח כישורי פתרון בעיות, יזמה ויצירתיות, רצון להמשיך וללמוד.

- הלמידה העצמית היא תהליך מתמשך של רכישת ניסיון וידע של האדם בבקשו להבין את העולם. אנשים שעוסקים בכך מעמיקים מיומנויות רוכשים ידע, ערכים רעיונות ורגשות ומפתחים יכולת של רפלקציה. כל אלו מאפשרים שינוי והתפתחות וגם מעודדים את הרצון ללמידה נוספת (MLA 2003)

- אחד המרכיבים החשובים של למידה עצמית הוא גיבוש של עמדות ושל ערכים, אשר מעשירים את תהליך הלמידה עצמי ומאפשרים למידה של תחומים

# שירות הספרייה ללומד העצמאי יעד המרכזי של הספרייה הציבורית

יש גישות שונות לרמת ומגוון השירותים ללומד העצמאי.

- **הספרייה מספקת את החמרים או שהיא מספקת גישה לחמרים ("שער מקומי לידע").** הספרייה היא מעין בנק של מקורות מידע ללומד או מעין ערוץ תקשורת לידע שאינו אצור בה.

- **הספרייה משתפת פעולה עם גופים בסביבה, בפעילויות לימודיות.**

- **הספרייה משמשת מרכז לימודים ומפתחת תכנית לימודים:**
  - יוזמת את התכניות
  - מסייעת בבחירת החמרים והנושאים,
  - מעריכה את השירות.

# למידה עצמית היא חלק המשולב בנושאים שונים המופיעים במסמכי מדיניות של ספריות: הלמידה האישית היא נדבך נחוץ ביותר להכשרת אנשים להשתתפות בחיי הקהילה

- ספריות רבות רואת בלמידה עצמית חשיבות כמרכיב חשוב של סוגי למידה אחרים.  
למשל, היא בסיס לפיתוח של תכניות אחרות של למידה קהילתית, שיתבססו על כישורים אישיים שירכשו כחלק מהלמידה האישית.
- לדוגמה מפורטים שלושה מרכיבים של למידה עצמית במסמך :  
**COMMUNITY LEARNING**  
(THE SCOTTISH EXECUTIVE 2004)
  - אוריינות LITERACY
  - אוריינות בתחום החשבון NUMERACY
  - כישורי מידע ITC SKILLS
  - אפקטיביות וכישורים אישיים PERSONAL EFFECTIVENESS SKILLS
- הספרייה צריכה לסייע לאנשים צעירים בתחומים הללו כדי שהם יוכלו לקבל החלטות מושכלות ולהשתתף בחיים הקהילתיים.  
(אן גולדינג, 2008)



# לימוד משפחתי

## FAMILY LEARNING



- לימודים שתכליתם להביא את בני המשפחה לעבוד יחדיו על רעיון מסויים.

- פרויקט משפחתי שבו נדרש שיתוף פעולה בין הורים לילדים שבאים לספרייה ועובדים יחדיו על הפרויקט משותף.

- ספריות מפעילות פרויקטים משפחתיים בתחומים:

- פיתוח כישורי ICT ,
- היסטוריה משפחתית,
- אוריינות וקריאה,

# הספרייה הציבורית ועידוד הקריאה

## עידוד הקריאה הוא מטרה חשובה של הספרייה הציבורית:

- הקריאה היא אמצעי לרכישת ידע, לפיתוח תובנות וערכים,
- הקריאה היא אמצעי למידה יעיל, כלי עזר לפיתוח עצמאות מחשבתית.
- הקריאה תורמת ליכולות הביטוי והתקשורת עם אחרים.
- לקריאה יש ערך תירפוטי.

## מחקרים רבים הוכיחו כי למידת הקריאה בקרב ילדים יש השפעה על התפתחות כישורי אוריינות מסוגים שונים:

- הבנת הנקרא: הבנת טקסטים, הבנת משמעויות, הבנת מטאפורות וסמלים
- רמת הידע הלשוני: אוצר המילים, תחביר,
- הפעלת הידע הלשוני, גמישות וגיוון בשימוש בלשון.

יש מתאם חיובי בין קריאת ספרים להבנת הנקרא ולידע לשוני

# הספרייה הציבורית ועידוד הקריאה

- ההבדל בין עידוד הקריאה בספרייה הציבורית לבין עידוד הקריאה בספריית בית הספר
  - בספרייה הציבורית מגוון רב של ספרים, כתבי עת, ומדיות אחרות.
  - שעות הפתיחה של הספרייה הציבורית אינן מוגבלות ליום הלימודים או לשנת הלימודים.
  - מערך היחסים בין הספרן נותן השירות לבין הילד מקבל השירות הוא שונה מאשר במערכת היחסים הבית-ספרית.
- האוירה הלא פורמאלית ומגוון הפריטים ושעות הפתיחה בספרייה הציבורית נותנת הזדמנות לפעול לעידוד הקריאה לא רק בקרב הילדים

# קשר בין הספרייה הציבורית לבתי הספר

- שותפות במשאבים כלכליים
- שותפות בטיפוח נותני השירות:

- העצמה,
- טיפוח כישורים ומיומנויות
- טיפוח קשרים בין הצוותים.

- פיתוח אוספים מתואם
- שיתוף פעולה וקאורדינציה

- באספקת שירותים אלקטרוניים ותקשורתיים ובטיפוח שימוש בטוח באינטרנט.
- בארגון תכניות אוריינות ותרבות משותפות ובפיתוח עזרי למידה.

- תכנון ארגון ותיאום ביקורי כיתות בספרייה הציבורית והדרכתן

# מה נחוץ כדי לספק שירות איכותי בספרייה הציבורית?



- שמירה על תדמית אמינה, ניטרלית, אובייקטיבית וידידותית

- הכשרה שוטפת של הצוותים בתחומים שונים של שיפור השירותים

- שיתוף הלקוחות

# תדמית הספרייה הציבורית אמינה, ניטרלית, אובייקטיבית וידידותית, כיצד?

■ שיח, לבוש ויחס אל הציבור

■ שירות קבוע ויציב: שעות פתיחה ונהלים

■ שירות מנומס ללא משוא פנים

■ עובדים ידידותיים המסייעים ללקוחות במקום ומרחוק.

■ נתינת מענה מהיר והולם ללא הבדל גיל, מין גזע.

■ יכולת להתמודד עם הצרכים של קהלים מיוחדים: בעלי מוגבלויות, מיעוטים (יכולת תקשורת בשפת המיעוט)



## הכשרת הצוות ושיפור השירותים

- בחינה שוטפת של איכות השירות תוך הסתייעות בחוות דעת הלקוחות.

- עידוד "שיפור השירות"

- למשל, פרס על שירות מצטיין, או על יזמה לכינון שירות מיוחד וחדשני

- למידה ארגונית שוטפת בתחום שיפור השירות:

- הדרכות להתמודדות עם לקוחות קשים
- הדרכות למתן שירות באמצעות הטלפון ולמתן שירות מרחוק ולניצול טכנולוגיות חדשניות.

- קיום ימי עיון בנושאים הקשורים לשיפור השירות

# שיתוף לקוחות לצורך השבחת תיפקוד הספרייה

■ בדיקת עמדות הצרכנים באמצעות:

■ עריכת סקרים, משאלים,

■ קבוצות מיקוד,

■ תיבת מסרים והצעות פיזית ואלקטרונית וכד'

■ שיתוף והתחשבות בחוות דעת של הלקוחות בתהליכי קבלת החלטות

■ תשומת לב וטיפול בתלונות ובהצעות

■ שיתוף לקוחות לצורך הרחבת עולם התוכן של הספרייה:

דוגמאות: בקורות על ספרים ובלוגים של צרכנים

עזרה הדדית בין הלקוחות, באמצעות הספרייה

למשל ברשימת תמונה בעמדה ולומיד