

הספרייה והספרן בעידן המידע הנגיש

'בשביל מה צריך היום ספרייה וספרנים אם יש גוגל?': מנוע החיפוש וספרני היעץ בספרייה האקדמית והבית ספרית

ערן גולדנברג

ספריות אקדמיות וגם ספריות בית ספריות נדרשות היום יותר ויותר להצדיק את קיומן, שכן משתמשים רבים מתחילים את תהליך חיפוש המידע לבד, בעזרת מנועי החיפוש ברשת האינטרנט, דוגמת 'גוגל'. אט-אט הספריות מאבדות את תפקידן המסורתי באיסוף מידע, הנגשתו ותיווכו למשתמש. בספרות המקצועית חוזרים ומופיעים יותר ויותר המונחים, 'תחרות' ו'מאבק', עד כדי כך שהספריות ומנועי החיפוש מוצגים כשני מחנות יריבים. מטרתו של המאמר שלפנינו היא לענות על השאלה אשר מובאת בפתחו ולהצדיק את קיומן של הספריות ועבודת הספרן בהן, דווקא בימינו אנו, ב'עידן הגוגל' שבו המידע זמין לכול. הנחת היסוד היא כי לספרן היעץ העובד בספרייה כישורים ומיומנויות חשובים ביותר, אשר משאירות וישאירו אותה ואת הספרייה שנים רבות עוד במקצוע ו'בימשחק' של חיפוש ומציאת המידע עבור הקוראים/ המשתמשים.

הקדמה

מאז המציא גוטנברג את הדפוס המודרני לפני 500 שנה והפך בהדרגה את היצירות הכתובות ואת הספרים המדעיים עבי הכרס לזולים וזמינים להמונים, לא הייתה המצאה שכה העצימה את האנושות ועשתה מהפכה בגישה למידע כמו לידתו של מנוע החיפוש 'גוגל'. יכולתו המופלאה של מנוע חיפוש זה או 'מכונה' יודעת-כול זו לספק מדי יום מיליוני תשובות מהירות (ולרוב רלוונטיות) לכל שאלה, שינתה את האופן שבו אנו מחפשים, מוצאים ומתעדכנים במידע. 'גוגל', השזור בחיי היום יום של כולנו, הפך בן לילה לכלי חיפוש מידע שקשה מאוד להתעלם ולהסתדר בלעדיו. כיום אנו ועוד מאות מיליוני משתמשים פונים אליו, כמעט באופן אוטומטי, עת אנו

מילות מפתח: ספרני יעץ, ספריות אקדמיות, ספריות בתי-ספר, רשת האינטרנט, מנועי חיפוש, 'גוגל', 'גוגל סקולרי', עידן המידע

ד"ר ערן גולדנברג הוא ספרן מומחה, ענף שירותים טכניים, מתנות-חילופין ותחום יעץ, ספריית יונס וסוראיה נזריאן, אוניברסיטת חיפה egoldenb1@univ.haifa.ac.il

מחפשים מידע, בעזרת פעולה פשוטה ומינימלית מאוד במידת ההשקעה והאנרגיה שלה, של הקלדת שאלה בתיבת החיפוש של מנוע זה וקבלת תשובות לשאלה שהקלדנו לא מכבר. אין עוררין על כך כי 'גוגל' נתפס כחלק בלתי נפרד מחיינו, עד כדי כך שאיננו יכולים לדמיין את חיינו בלעדיו או כיצד הצלחנו להסתדר עד עתה בלעדיו (אולטה, 2011; בטל, 2006; וייז ומאלסיד, 2006; Anderson, 2005).

בשל המצאה חסרת תקדים זו הספרנים העובדים בספריות אקדמיות ובספריות בית-ספריות מרגישים חרדה רבה באשר לעתיד תפקידם בתיווך מידע, שכן תפקיד זה 'מאויס' כיום על ידי מנועי החיפוש הרבים ברשת ובעיקר: 'גוגל' ו'גוגל סקולר'. מנועי חיפוש אלה הפכו בן לילה למתחרים חזקים ובלתי מבוטלים לספרייה האקדמית ולספריית הבית-ספרית ולשירותים שהן מציעות, והאחרונות נתבקשו לשנות במהירות את דפוסי עבודתן ותדמיתן על מנת להוכיח את נחיצותן והרלוונטיות שלהן, במיוחד בעידן שלנו שבו המידע נגיש וזמין לכול.

ספריות אקדמיות וספריות בית-ספריות אינן נתפסות כיום כספקיות מידע בלעדיות עבור הסטודנטים ותלמידי בתי-הספר. במרבית המקרים קבוצות משתמשים אלה מתחילות את תהליך חיפוש המידע לבד, מאחר וזמינות המידע ברשת האינטרנט עודדה והגבירה את ביטחונם בחיפושם אחר מידע. בשל עובדה זו היינו מצפים כי הסטודנטים באוניברסיטאות ובמכללות ותלמידי בתי-הספר ינטשו לחלוטין את הספרייה ושירותיה. אולם, ככל הנראה, אין הדברים פשוטים כל כך, ועובדה גלויה היא שהספריות לא נעלמו מהשטח. נהפוך הוא, הן זוכות לפריחה מחודשת ושורדות די יפה, גם בעולמנו הנשלט ברובו על ידי מנועי חיפוש ורשתות חברתיות ברשת האינטרנט, כפי שניתן להתרשם מהמציאות בשטח ומן התמונות שלפנינו המצביעות על כך שכמעט אין מקום עבודה פנוי בשטחי הספרייה.



סטודנטים לומדים בספריית אוניברסיטת חיפה



מטרתו של המאמר שלפנינו הוא לספק תשובה לשאלה הנשאלת בכותרת וכן לשאלות הבאות: מדוע השימוש במנועי החיפוש ברשת האינטרנט אינו מבטל לחלוטין את מקומה של הספרייה וספרן היעץ העובד בה? מדוע סטודנטים ותלמידי בתי-ספר רבים חשים בלבול, תסכול ואף בושה כאשר הם נכשלים בחיפוש מידע העונה על צורכי המידע שלהם, ואילו ספרן היעץ מצליח לאתר להם מידע אקדמאי, איכותי, מהימן ועדכני? מדוע סטודנטים ותלמידים רבים הולכים לאיבוד בעת תהליך חיפוש המידע ומדוע הם בוחרים בסופו של דבר להגיע אל הספרייה ולבקש עזרה מקצועית מספרן היעץ העובד בה? מתן תשובות לשאלות אלה טומן בחובו את הנחת היסוד כי לספרן היעץ בספרייה האקדמית ובספרייה הבית-ספרית מערכת כישורים מקצועיים ותכונות אישיות המעניקות לו ערך מוסף, החסר מאוד, למשל, במנוע החיפוש 'גוגל', ואלה מסייעות לו ביציבות הקשה מולם. מערכת כישורים זו, שעליה אין עוררין בספרות המקצועית, היא המניעה לבסוף את משתמש הספרייה (הסטודנט/התלמיד) להגיע אל הספרייה ולהיעזר בשירותי ספרן היעץ, גם אם הוא כבר ביצע בכוחות עצמו תהליך מקדים של חיפוש מידע ברשת (Bronstein, 2011; Luo, 2007; Rowlands et al., 2008).



כישורי ספרן היעץ

תודעת שירות ורצון לסייע

התשוקה לסייע למשתמש הספרייה היא המניעה את הספרן לבחור במקצוע הספרנות בכלל ובתחום היעץ בפרט, והיא הכרחית בעבודתו. המונח 'תודעת שירות' ('Service Orientation') מכיל בתוכו את הרצון העז של נותן השירות לסייע למקבל השירות. מבלי רצון לסייע, ספרן היעץ יהפוך לרובוט אדיש ומכני ('גוגלי'), ואחת התוצאות של עובדה זו תהיה נטישת המשתמש את הספרייה ומעבר לספקי מידע אחרים, גם אם הוא יודע כי ספרני היעץ של אותה הספרייה הם הטובים ביותר ותשובתם המדויקת ביותר עבור צרכי המידע שלו. מתן עזרה למשתמש הספרייה איננו קל תמיד. על ספרן היעץ להתמודד לא פעם עם משתמש שאינו נחמד או שהוא חסר סבלנות, ורק אופיו המיוחד ואישיותו של ספרן היעץ מאפשרים לו לקבל את המשתמש הבא שלבטח יהיה נחמד, אדיב ויביע את הערכתו הרבה לספרן. אין זה מפתיע כי משתמש שהוא שבע רצון מספרן יעץ אדיב, ידידותי, המביע עניין ורצון רב לסייע, יחזור בעתיד אל ספרן זה הקשוב לצרכי המידע שלו ולא יפנה בהכרח קודם אל 'גוגל' או 'גוגל סקולר' (Bopp, 2001; Cassell & Hiremath, 2013; Fagan & Desai, 2003; Katz, 2002; Kern & Woodard, 2001; Luo, 2007; Mabry, 2004; Radford, 2006; Tyckoson, 2011a; Tyckoson, 2011b).

סבלנות והתמדה, אמפתיה ורגישות

סבלנות מתוארת בספרות המקצועית כאחת התכונות החשובות ביותר של ספרן היעץ. חשוב שתהיה לספרן היעץ היכולת להיות סבלני כלפי משתמש רגזן, כועס או דווקא ביישן והססן. בימים אלה, שבהם ספרן היעץ מטפל גם ב'טרדות' מסוג של פתרון בעיות טכניות במחשבים או ציוד המדפסות בנייר, עליו להיות מודע ומוכן לכך ש'טרדות' או 'הפרעות' אלה הן גורם המביא משתמשים רבים לידי התפרצות כעס כלפיו. לספרן היעץ חייבת להיות הסבלנות להתמודד עם שאלת יעץ מורכבת שהמשתמש שואל לא אחת והספרן נתקל בקושי למצוא לה תשובה. במקרים אלה עליו להקשיב בסבלנות למשתמש, להבין לעומק את שאלתו ורק אחר כך לענות. עליו להישאר רגוע, שליו, עיקש בחיפושיו במובן החיובי של המילה, על מנת שהמשתמש לא יצטער

או יתחרט שהוא שאל את הספרן שאלה ולא יאבד את אמונו וביטחונו בו. על ספרן היעץ 'להיות שם' עבורו ולתת לו את ההרגשה שהוא אינו לבד בתהליך. תמיד עומדת לספרן האפשרות לציין למשתמש כי שאלתו מורכבת, והוא מזמין אותו להתייעץ עם ספרני יעץ אחרים הנמצאים בדלפק או לפנות אל מגוון שירותי היעץ שהספרייה הספציפית מציעה עבור משתמשיה, כגון שירות יעץ 'אחד על אחד', שבו ספרן יעץ מומחה לדיסציפלינה מסוימת מסייע למשתמש; יעץ במייל, בציט ועוד. מחקרים בספרות המקצועית מוכיחים שוב ושוב כי גם אם תהליך היעץ נכשל ותוצאות החיפוש אינן משביעות את המשתמש, הוא עדיין יהיה שבע רצון אם רמת השירות שקיבל מספרן היעץ הייתה גבוהה והוא גילה נכונות אמיתית לסייע, תוך הפגנת אמפתיה. אמפתיה בתהליך היעץ מתבטאת ביכולתו של ספרן היעץ להזדהות עם המשתמש ועם צורכי המידע שלו וברגישותו כלפי משתמש שהוא בעל לקות (פיזית או נפשית) כלשהי או חש, מסיבותיו האישיות, חרדה בספרייה. תכונות חשובות אלה אינן מתקיימות במנועי החיפוש הרובוטיים ברשת (גולדנברג, 2013; Bopp, 2001; Bronstein, 2011; Kern & Woodard, 2011; Mabry, 2004).

משמעת ושליטה עצמית

משמעת ושליטה עצמית נדרשים בעבודתו של ספרן היעץ מכמה סיבות: ראשית, על מנת לנטרל את היצר או הדחף לא לקיים ראיון יעץ אלא לספק למשתמש הספרייה תשובה מידית (כמו במנוע החיפוש 'גוגל'). עובדה זו עלולה להזיק למשתמש מאחר וקיימת הסכנה כי צורכי המידע שלו לא יקבלו מענה מדויק ותהליך היעץ ייכשל. שנית, משמעת עצמית חזקה של ספרן היעץ מתבטאת ביכולתו להאזין למשתמש ולמה שהאחרון באמת אומר, מבלי להפריע או לקטוע את דיבורו. לא אחת, תשומת לב זו משתבשת בין שלל הסחי הדעת בסביבת העבודה הפיזית של דלפק היעץ, אשר מתאפיינת בסביבת עבודה ציבורית-פתוחה, רועשת לעתים, המכילה משתמשים רבים המחכים לעזרה מהספרנים, מתן מענה לשאלות יעץ בטלפון ועוד. שלישיית, משמעת עצמית נדרשת כאשר ספרן היעץ מסתבך מעט בחיפוש, ורק התמדה ועיקשות במובן החיובי של המילה, מסירות ומחויבות לעבודה גורמים לו לדבוק במשימתו ולא להיכנע נוכח אי הצלחה רגעית. חשוב שלספרן היעץ יהיה ביטחון עצמי בעבודתו, ועליו להיות משוכנע במאת האחוזים כי הוא מסוגל לסייע למשתמש במציאת פריטי מידע התואמים במדויק את צורכי המידע שלו (Bopp, 2001; Kern & Woodard, 2011).

גמישות וחוש הומור

מתן יעץ פנים-אל-פנים בדלפק היעץ ובמקביל מתן מענה לשאלה שנשאלת בטלפון או בציט עשוי להיות עניין מאתגר, אך בו זמנית גם מלחיץ ודורש גמישות בעבודת ספרן היעץ. גמישות בעבודת ספרן היעץ כוללת דמיון, יצירתיות ויכולת לשנות את קו המחשבה לדרך ולנקודת התחלה חדשה בתהליך החיפוש. פעולה זו נעדרת לא אחת במנוע החיפוש 'גוגל', עת המשתמש מוצא עצמו פעמים רבות במבוי סתום בתהליך החיפוש וחש תחושת חוסר אונים מול מאות אלפי התוצאות שמנוע החיפוש אחזר לו. חוש הומור אצל ספרן היעץ מסייע בהפגת מתחים ולחצים בתהליך חיפוש

המידע וגורם לו להיות נינוח ורגוע בתהליך וליצור קשר אישי יותר בינו לבין המשתמש. קשר זה אינו מתקיים במנועי החיפוש ברשת (Anderson, 2005; Katz, 2002; Kern & Woodard, 2011).

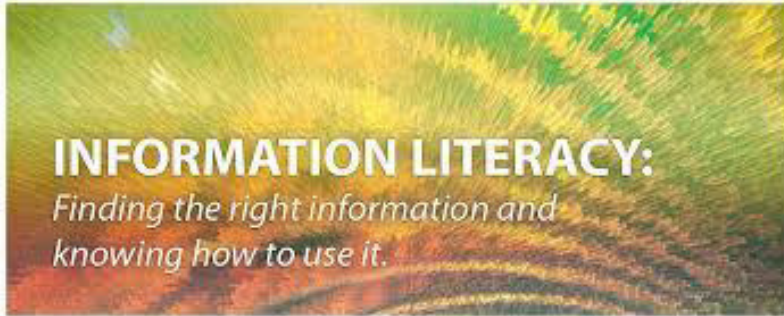
ידע כללי נרחב

ידע כללי נרחב של ספרן היעץ מסייע לו להבין טוב יותר ומהר יותר את שאלת המשתמש ולתרגם אותה לשפת עולם המידע. מאחר ועבודתו של ספרן היעץ היא דינמית, כמעט על בסיס יומי, חייבים להיות לו הדחפים והמניעים ללמוד מידע חדש ולהישאר מעודכן בעולם המידע, הספרנות והספריות (קריאת עיתון יומי, קריאת מאמרים מקצועיים בכתבי-עת, לימוד והיכרות עם מאגרי מידע חדשים, שינויים וחידושים בדרכי חיפוש ואחזור במאגרי המידע). על ספרן היעץ להיות מלמד אך גם לומד כל חייו המקצועיים. היותו של ספרן היעץ מעודכן ובקי במגוון תחומי ידע תשרה בו ביטחון רב לעסוק בשירותי יעץ. אגב כך הוא יוכל להצליח טוב יותר ומהר יותר בחיפושיו ולענות במדויק על צורכי המידע של המשתמש (גולדנברג, 2013; גרונפלד, 2013; Bopp, 2009; Kern & Woodard, 2011; Ross, Nilsen & Radford, 2009).

כישורי הדרכה ולמידת 'אוריינות מידע'

לצד עבודתו המסורתית בתיווך מידע, תפקיד חשוב ביותר של ספרן היעץ, כיום ובוודאי בעתיד, יהיה הצורך הממשי בעזרה וסיוע כיצד לנווט בסביבת המידע המורכבת והעשירה, תוך פיתוח כישורים, מיומנויות ויכולת מיון והערכת מידע - ולא רק חיפוש ומציאת פריטי מידע באופן אקראי. במילים אחרות, מדובר ברכישת 'אוריינות מידע' ('Information literacy' – ראו תמונה מספר אחת) וילמידה לאורך החיים ('Life-long learning'). ומדוע? כיום, אנו יודעים בוודאות כי אוריינות המידע של תלמידי בתי-הספר והסטודנטים לא השתפרה במקביל ליכולותיהם הטכנולוגיות הגבוהות. למעשה, זריזותם בשימוש בכלים הטכנולוגיים היא תחפושת מדאיגה ביותר בכל הנוגע לכישורים ולמיומנויות שלהם להעריך את המידע שהם מוצאים בכאוס המאפיין את רשת האינטרנט, לרבות בדיקת אמינותו, דיוקו, הרלוונטיות שלו וכיוצא באלה. מרבית הסטודנטים באוניברסיטאות ותלמידי בתי-הספר אינם מחפשי מידע מיומנים ובעלי כישורי חיפוש גבוהים. מרביתם מתקשים מאוד לנסח אסטרטגיות חיפוש טובות, ולא תמיד הם יודעים כי מנוע החיפוש 'גוגל' מאפשר לחפש ביטוי מדויק על ידי שימוש במרכאות או לאחזר פריטי מידע שמילות המפתח שלהם, שאותן הם חיפשו, יופיעו רק בכותרות תוצאות החיפוש. תכופות הם בטוחים שהם מצאו את אשר חיפשו, אולם אנו, ספרני היעץ, יודעים מהניסיון בשטח כי הם החמיצו מידע רב, מדויק ורלוונטי יותר התואם את צורכי המידע שלהם. מכאן נובע תפקידו החשוב של ספרן היעץ: לדעת לבחור את מאגר המידע הנכון ביותר שבו ניתן יהיה למצוא את המידע המבוקש, להבין את נושא החיפוש, להבין את רמת המחקר הנדרשת, להבין את צרכי המשתמש, להכיר את מגוון אפשרויות החיפוש ולהכווין למידע הנכון. אחרי הכול, ייחודו ומהותו של ספרן היעץ או המידען הוא בהפניית והנגשת הסטודנט או התלמיד למידע

הרלוונטי לצורכי המידע שלו, תוך הבחנה בין עיקר לטפל, בין מידע היכול לשמש כאבן בניין לידע המבוקש לבין משענת קצה רצוף (גולדנברג, 2013; גולדנברג, 2014; גרונפלד, 2013; Agosto et al., 2010; Anderson, 2005; Bronstein, 2011; Burke, 2008; Luo, 2007; O'Gorman & Trott, 2009; Rowlands et al., 2008; Tyckoson, 2001).



תמונה מספר אחת: אוריינות מידע היא מציאת המידע הנכון והידיעה כיצד לעשות בו שימוש מושכל ונכון

מיומנויות טכנולוגיות גבוהות

לכל ספרן יעץ צריכים להיות הנכונות והרצון לחקור ולגלות טכנולוגיות חדשות וכלים טכנולוגיים חדשים שביכולתם לסייע לו בעבודתו היום-יומית. על הספרן להיות בקי בהם ולהרגיש נוח כאשר הוא משתמש בהם: הכרה מלאה של רשת האינטרנט, אפליקציות ותוכנות מחשב, שליטה בכלים מבוססי ווב-2: בלוגים, רשתות חברתיות, טוויטר, פייסבוק, ועוד. על ספרן היעץ להכיר היטב את מאגרי המידע העומדים לרשותו, לשלוט באסטרטגיות חיפוש ולהיות מומחה בחיפוש מידע. בעתיד הקרוב (אם לא כבר היום) ספרן היעץ יעצב אתרי אינטרנט, ייצור מדריכי למידה מקוונים ואף יבנה את הכלים הטכנולוגיים לשירותי היעץ המתקדמים. יהיה עליו לראות בכלים ובחידושים הטכנולוגיים כלים המעצימים את עבודתו, שבלעדיהם עבודתו תהיה משעממת ובלתי מאתגרת. יתר על כן, ולאור ציפיות המשתמשים (ואף הדרישות שלהם...), על הספרן להיות בעל ידע טכני במקרים שבהם משתמש הספרייה נתקל בבעיה המצריכה פתרון טכני: שינוי דפדפן, התחברות מהבית לשירותי הספרייה ואפילו תיקון המדפסת... (אהרוני, 2006; גרונפלד, 2013; Agosto et al., 2010; Barnhart & Pierce, 2012; Bronstein, 2011; Bobrowsky, Beck & Grant, 2005; Chawner & Oliver, 2013; Kovacs, 2007; Kresh, 2003; Leonard & Morasch, 2012; Luo, 2007; Murphy, 2010; Ronan, 2003a; Ronan, 2003b; Ross, Nilsen & Radford, 2009; Saunders, 2012; Tripathi & Kumar, 2010).

סיכום

שבעת פלאי תבל הם מבנים שהוקמו בעת העתיקה ונחשבו להישגים אנושיים יוצאי דופן. נסו לדמיין: כיצד הייתה נראית רשימה של שבעת פלאי תבל הטכנולוגיים של העת החדשה? לצד מועמדים כמו הטלוויזיה, המכונית, המטוס, המחשב האישי, הטלפון הסלולרי, היה ניצב גם מנוע החיפוש 'גוגל'. בעזרת מנוע חיפוש זה יכול כיום כל אדם, בכל מקום וזמן, לחשוף עצמו למידע רב מבלי לצאת מהבית או מן המשרד. אין ספק כי מנוע חיפוש זה מהלך עלינו כקסם ומדחים אותנו ביכולתו להבין אותנו, לתקן את האיות שלנו, לספק לנו מידע שטמון באתרים נידחים, בעמודים נשכחים. הוא מפליא אותנו בחסיונותו, בעוצמתו הטכנולוגית ובמהירותו. כיום ניתן לציין די בבטחה כי 'גוגל' הוא התגשמות אחת הפנטזיות העתיקות של המין האנושי - מכונה יודעת כל המסוגלת לפלוט תשובה לכל שאלה. מכונה זו מלמדת אותנו כי היא כאן על מנת להישאר אֶתנו עוד שנים רבות (בטל, 2006; Miller 2005). ספרני היעץ בספריות האקדמיות ובספריות הבית-ספריות מכירים בעובדה זו ומודים בריש גלי כי שני מנועי החיפוש, 'גוגל' ו'גוגל סקולר', הם שני כלי יעץ מעולים המסייעים להם הן בעבודתם היום-יומית, עת הם מסייעים לסטודנטים ולתלמידים לחפש מידע, והן עבור הסטודנטים והתלמידים כאשר הם מחפשים מידע בכוחות עצמם. ואכן, במרבית המקרים משתמשי הספרייה מבצעים חיפוש מקדים ב'גוגל' וב'גוגל סקולר' בטרם יפנו אל הספרייה ואל ספרן היעץ, מאחר והם מוכרים ופשוטים להם לשימוש, בניגוד למערכות וכלי החיפוש של הספרייה, שהם מוצאים לא אחת בלתי אינטואיטיביים, לא נוחים ואף קשים לשימוש. המגמה הרווחת של ספריות (בעיקר ספריות אקדמיות) לכלול בדף הבית שלהן את מנוע החיפוש 'גוגל סקולר' לצד רשימת מאגרי המידע ה'מסורתיים', מאששת את הנאמר לעיל (Knoer, 2011; Rowlands et al., 2008; Williams, Rowland & Fieldhouse, 2009).

באשר לשאלה שנשאלה בתחילתו של מאמר זה: 'בשביל מה צריך היום ספרייה וספרנים אם יש גוגל?!' - קיימת אופטימיות זהירה בקרב ספרני היעץ באשר לעתיד תפקידם בספריות. ההנחה העומדת בספרות המקצועית מלמדת כי ככל שרשת האינטרנט תתפתח, עדיין משתמשי הספרייה האקדמית והספרייה הבית-ספרית יזדקקו לעזרת ספרן היעץ, במיוחד במציאת מידע מהימן, איכותי, עדכני ורלוונטי מתוך כמויות המידע העצומות הזמינות להם. במילים אחרות, הסטודנטים באוניברסיטאות ותלמידי בתי-הספר ימשיכו להגיע אל הספרייה ולפנות אל ספרן בן אנוש, שהנו מומחה מידע, הכשיר להבחין בין עיקר לתפל, ולא רק לתקשר עם מכונה רובוטית, טובה ככל שתהיה. אפשר להקביל זאת, אם נרצה, למכשיר הטלוויזיה אשר לא ביטל לחלוטין את מקומו של מכשיר הרדיו.

מערכת הכישורים של ספרן היעץ אשר תוארה במאמר זה, יחד עם גאווה מקצועית, הבנה כי עבודת הספרן הינה פעילות אנושית ייחודית שלא כל אדם רגיל יודע ויכול לבצעה היטב, ועיצוב תפיסה כי אל להן לספריות ולספרני היעץ להתנהג כמו 'ניירות מתבודדות', נחבאות אל הכלים' כי אם לקבל בברכה את השינויים הרבים העוברים על עולם הספרנות והספריות ואף לחיות איתם

בשלום. כל ההתפתחויות האלה ישאירו אותן ואת הספרנים בהן ביחיים עוד שנים רבות. אחרי הכול, משתמשי הספרייה עצמם הם אלה אשר מניעים את השינוי, מתנהגים לפיו וצורכים מידע בהתאם. כספרני יעץ, עלינו לא לשכוח לעולם כי למשתמשי הספרייה אפשרויות בחירה רבות של חיפוש מידע, והם אלה אשר יודעים מה הכי טוב ומתאים להם, לאו דווקא אנחנו (גרונפלד, Bronstein, 2011; Coffman, 2003; Kresh, 2003; Nicholas, 2009; O'Gorman & Trott, 2013; Rowlands et al., 2008).



מקורות

- אהרוני, נ' (2006). הבדלים בתפיסת מקצוע הספרנות ומדעי המידע בקרב סטודנטים למדעי המידע בשלושה מוסדות הכשרה שונים. **מידעת**, 27-41.
- אולטה, ק' (2011). **גוגל: סוף העולם שהכרנו**. תל-אביב: ספרי עליית הגג.
- בטל, ג' (2006). **החיפוש: כיצד גוגל ומתחרותיה שינו את פני התרבות וכתבו מחדש את חוקי העולם העסקים**. ירושלים: עברית.
- גולדנברג, ע' (2013). להיות ספרן יעץ בספריות אקדמיות: עבר, הווה, עתיד. **עיונים בחינוך בחברה בטכנולוגיה ובמדע** 15, 41-45.
- גולדנברג, ע' (2014). דור הגוגל ואוריינות מידע: האתגרים של מערכת החינוך ומורי וספרני בתי הספר עם דפוסי איתור וחיפוש מידע של תלמידי בתי הספר ברשת האינטרנט. **פנים: כתב עת לתרבות, חברה וחינוך** 65, 69-76.
- גרונפלד, א' (2013). **האם ספרנים חייבים להנגיש לכל פונה כל מידע ללא הגבלה?** חיבור לשם קבלת תואר 'מוסמך האוניברסיטה', אוניברסיטת חיפה.
- וייז, ד' א' ומאלסיד, מ' (2006). **הסיפור של GOOGLE: ההצלחה העסקית, התקשורתית והטכנולוגית החמה ביותר של זמננו**. תל-אביב: מטר.

- Agosto, D. E., Rozaklis, L., MacDonald, C. & Abels, E.G. (2010). A model of the reference and information service process: an educator's perspective. *Reference & User Services Quarterly* 50(3), 235-244.
- Anderson, R. (2005). The (uncertain) future of libraries in a Google world: sounding an alarm. In W. Miller & R. M. Pellen (Eds). *Libraries and Google* (pp. 29-36). Binghamton, NY, USA: Haworth Information Press.
- Barnhart, F.D., Pierce, J.E. (2012). Becoming mobile: reference in the ubiquitous library. *Journal of Library Administration* 52(6-7), 559-570.
- Bronstein, J. (2011). The role and work perceptions of academic reference librarians: a qualitative inquiry. *Libraries and the Academy* 11(3), 791-811.
- Bobrowsky, T., Beck, L. & Grant, M. (2005). The chat reference interview: practicalities and advice. *The reference Librarian* 43(89-90), 179-191.
- Bopp, R. E. (2001). The reference interview. In R. E. Bopp & L.C. Smith (Eds.). *Reference and Information Services: An Introduction*. 3rd Ed. (pp. 47-68). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.
- Burke, L. (2008). Models of reference services in Australian academic libraries. *Journal of Librarianship and Information Science* 40(4), 269-286.
- Cassell, K. A. & Hiremath U. (2013). *Reference and Information Services: an Introduction*. 3rd Ed. London: Facet Publishing.
- Chawner, B. & Oliver, G. (2013). A survey of New Zealand academic reference librarians: Current and future skills and competencies. *Australian Academic & Research Libraries* 44(1), 29-39.
- Coffman, S. (2003). *Going live: starting & running a virtual reference service*. Chicago: American Library Association.
- Fagan, J. C. & Desai, C. M. (2003). Communication strategies for instant messaging and chat reference services. In B. Katz (Ed.). *Digital Reference Services* (pp. 121-155). New York: Haworth Information Press.
- Katz, W.A. (2002). *Introduction to Reference Work*. 8th Ed. New York: McGraw-Hill.

- Kern, M. K., Woodard, B. S. (2011). The reference interview. In R. E. Bopp & L.C. Smith (Eds.), *Reference and Information Services: An Introduction*. 4th Ed. (pp. 57-94). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.
- Knoer, S. (2011). *The Reference Interview Today*. Santa Barbara, Calif.: Libraries Unlimited.
- Kovacs, D. K. (2007). *The Virtual Reference Handbook: Interview and Information Delivery Techniques for the Chat and E-mail Environments*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Kresh, D. (2003). Virtually yours: thoughts on where we have been and where we are going with virtual reference services in libraries. In B. Katz (Ed.), *Digital Reference Services* (pp. 19-34). New York: Haworth Information Press.
- Leonard, E., & Morasch, M.J. (2012). If you can make it there, you can make it anywhere: providing reference and instructional library services in the virtual environment. *Journal of Electronic Resources Librarianship* 24(2), 257-267.
- Luo, L. (2007). Chat reference competencies: identification from a literature review and librarian interviews. *Reference Services Review* 35(2), 195-209.
- Mabry, C. H. (2004). The reference interview as partnership: an examination of librarian, library user, and social interaction. *The Reference Librarian* 40(83-84), 41-56.
- Miller, W. (2005). Libraries and their interrelationships with Google. In W. Miller & R. M. Pellen (Eds.), *Libraries and Google* (pp. 1-4). Binghamton, NY, USA: Haworth Information Press.
- Murphy, J. (2010). Management models and considerations for virtual reference. *Science & Technology Libraries* 29 (1-2), 176-180.
- Nicholas, D. (2009). Where do we go from here? In D. Nicholas & I. Rowlands (Eds.). *Digital Consumers: Reshaping the Information Professions* (pp. 213-216). London: Facet Publishing.
- O'Gorman, J., & Trott, B. (2009). What will become of reference in academic and public libraries? *Journal of Library Administration* 49(4), 327-339.

- Radford, M. L. (2006). Investigating interpersonal communication in chat reference: dealing with impatient users and rude encounters. In R.D. Lankes ... [et al.](Eds.), *The Virtual Reference Desk: Creating a Reference Future* (pp.23-46). London: Facet Publishing.
- Ronan, J. (2003). *Chat Reference: A Guide to Live Virtual Reference Services*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited.
- Ronan, J. (2003). The reference interview online. *Reference and user services Quarterly* 43, 43-47.
- Ross, C.S., Nilsen, K. & Radford, M. L. (2009). *Conducting the Reference Interview*. 2nd Ed. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Rowlands, I., Nicholas, D., Williams, P., Huntington, P., Fieldhouse, M., Gunter, B., et al. (2008). The Google generation: The information behavior of the researcher of the future. *Aslib Proceedings* 60(4), 290-310.
- Tripathi, M., & Kumar, S. (2010). Use of Web 2.0 tools in academic libraries: a reconnaissance of the international landscape. *The International Information & Library Review* 42, 195-207.
- Tyckoson, D. A. (2001). What is the best model of reference service? *Library Trends* 50(2), 183-196.
- Tyckoson, D.A. (2011). Issues and trends in the management of references: a historical perspectives. *Journal of Library Administration* 51(3), 259-278.
- Tyckoson, D.A. (2011). History and functions of reference service. In R. E. Bopp & L.C. Smith (Eds.). *Reference and Information Services: An Introduction*. 4th Ed. (pp. 3-25). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.
- Williams, P., Rowlands, I. & Fieldhouse, M. (2009). The 'Google Generation' – myths and realities about young people's digital information behavior. In D. Nicholas & I. Rowlands (Eds.). *Digital Consumers: Reshaping the Information Professions* (pp. 159-192). London: Facet Publishing.