

20 שנה למרכז המידע

מאת שלום ויסמן M.A.

מזה 20 שנה משרת מרכז המידע של המוסד לבטיחות ולגיהות את קהילת העוסקים בבטיחות ובבריאות בעבודה. מרכז המידע נותן מענה מקצועי הולם לפניות של גופים שונים במיגוון תחומי התעשייה ופניות בנושאי בטיחות בבית, סביבה בטוחה וסוגיות אחרות הטורדות את הציבור. במהלך השנים זכה מרכז המידע להערכה רבה בארץ ובעולם בקרב העוסקים והמתעניינים בבטיחות ובמניעת מחלות מקצוע בתעסוקה.

הרעיון להקמת מרכז המידע של המוסד לבטיחות ולגיהות החל לקרום עור וגידיים בראשית שנות ה-80. כבר בשנת 1983 הגיש מנהל המוסד דאז, המהנדס מנחם שורץ, הצעה לוועדה לפעולה מונעת בבטיחות ובריאות בעבודה - להקים מרכז מידע. לאחר דיונים ודחיות נחנך בשנת 1989 (11.4) מרכז מידע במוסד לבטיחות ולגיהות. את המעמד כיבד בנוכחותו סגן שר העבודה דאז הרב משה זאב פלדמן זצ"ל. ניתן לחלק את שנות קיומו של מרכז המידע ל-3 פרקי זמן משמעותיים:

1989-1993: הקמה ועיצוב תהליכי העבודה

מרכז המידע הוקם יש מאין - ללא ניסיון קודם בתהליכי עיצוב או הקמה של גוף כזה. כך, כל מה שהתרחש בשנים הראשונות האלה היה בהכרח ראשוני. המרכז נוסד באפריל 1989, בתמיכת "הוועדה לפעולה מונעת בבטיחות ובריאות בתעסוקה" שבמשרד התמ"ת (אז: משרד העבודה והרווחה). בראש מרכז המידע שכלל 5 עובדים עמד המהנדס איתן מרכוס ז"ל - מנהלו הראשון של מרכז המידע. שלושה מחברי הצוות המקורי עובדים במרכז המידע עד היום.

גיבוש התפיסה לשירות הלקוחות

כבר מתחילת הדרך גובשו במרכז הרעיונות המובילים המונחים ביסודו של השירות:

- **מרכז ידע מקצועי** - המרכז צריך להיות מסוגל לתת מענה מקצועי לשאלות שיגיעו אליו;
- **מידע מותאם** - המידע שניתן צריך להיות מותאם לצרכי השואל, לרמתו המקצועית ולתפקידו בארגון;
- **בקרת איכות** - המידע יעבור בקרה מקצועית, תוך מתן דגש הן לדרישות הלקוח והן לציפיותיו;
- **משאב אנושי איכותי** - מרכז המידע יעסיק עובדים בעלי ידע וניסיון מקצועי מוכחים בתחומי פעילותם.

מיחשוב ופיתוח מאגרי מידע

- **התקנת רשת תקשורת מחשבים** שכללה אז 5 עמדות. זו היתה הרשת הראשונה במוסד לבטיחות ולגיהות;
- **רכישה והתקנה של תוכנת ניהול ספרייה** (LMS);

הכותב הוא מידען ומנהל הספרייה במרכז המידע של המוסד לבטיחות ולגיהות

- **פיתוח ספריית מידע מקצועית לשירות המידענים** - הספרייה של מרכז המידע כוללת ספרייה מקצועית מגוונת ועדכנית.

תכנית ראשונית ופיתוח שיטות ודפוסי עבודה בתחילת הדרך נערך מרכז המידע למענה לכ-60 פניות לשנה. אך, כבר בשנה הראשונה היה מספר הפניות גדול פי 6 מהמצופה והגיע לכ-360 פניות. בשנת 1990 גדל מספר השאלות לכ-2070, ומאז גדל מספר השאלות בכל שנה ושנה בצורה משמעותית.

הצורך הגובר במידע - ככלי להגברת המודעות לבטיחות ולמזעור סיכונים - הביא להיערכות בתחום ניתוח המידע, ארגונו ואופן הגשתו. היערכות זו כללה בין היתר:

- אפיון תהליכי העבודה ובניית תרשים זרימה של תהליך העבודה;

- **רכישת מאגרי מידע מחו"ל** - מערכת חדשה ומהפכנית לאותה תקופה של תקליטורים;
- **הכשרת עובדים** - העובדים עברו הכשרה באיחזור וחיפושי מידע;

- **יצירת מאגר תחיקה ישראלי**;
- **יצירת מאגר מפעלים** - מידע בטיחותי מעובד נשלח למאגר המפעלים שנבחרו בתפוצה יזומה.

- **חברות בארגון הבינלאומי של מרכזי המידע לבטיחות ולגיהות (CIS)**, שלייד ארגון העבודה הבינלאומי (ILO), שמקום מושבו בשווייץ. החברות מאפשרת גישה למאגרי המידע של CIS הכוללים אלפי מאמרים בטקסט מלא. מרכז המידע שלנו גם מקיים עם המרכז הבינלאומי יחסי עבודה מקצועיים, שבאים לביטוי, בין היתר, בשיתופי פעולה ומפגשים תקופתיים לצורך לימוד וחילופי מידע;



ע 1989-2009

נוהל מרכז המידע, הוחלפה במערכת ניהול מרכזי מידע מתקדמת "ספיר".

פיתוח התמחויות

● **ספרייה מקצועית ועדכנית** - הספרייה כוללת כיום אלפי פרטי מידע בפורמטים שונים, החל במאמרים על גבי מיקרופיש - מתחילת הדרך, ועד למאמרים בנוסח מלא בשפות שונות על גבי מדיה מגנטית. ספריית מרכז המידע היא הספרייה העשירה ביותר מסוגה בארץ.

● **הגורם האנושי בעבודה** - במרכז מאוישת מיישרה בתחום פסיכולוגיה התנהגותית. הפסיכולוגיה המכנהת במישרה זו עוסקת בפיתוח נושא הגורם האנושי בעבודה ובקידומו.

● **תחומי העיסוק של המידענים** - במרכז המידע מועסקים מהנדסי מכוונות, מהנדסי כימיה ומידענים מנוסים.

מפעלי התעשייה הרציניים הפועלים כיום - במאה ה-21 - פועלים לא רק לשם הפקת רווחים אלא גם מתוך ראייה רחבה יותר של הסביבה והקהילה. בעקבות מגמה זו התרחב מיוון הנושאים שלגביהם מופנות השאלות למרכז המידע, והוא כולל גם תחומי בטיחות בחברה ובקהילה. מרכז המידע נערך לטיפול גם בנושאים אלה.

● **קשרי עבודה מוכחים עם מרכזי מידע בעולם** - למרכז המידע קשרי עבודה הדוקים עם מרכז המידע של ארגון העבודה הבינלאומי ("We Are a CIS Center"). מרכז המידע מוערך בעולם המערבי כאחד מהמרכזים המובילים מהיבט של היכולת והידע המקצועי, רמת המידע, השירות, היקפי הפעילות ועוד. לדוגמה: "דפי הסיכונים למקצועות" שמפיק המרכז זוכים להערכה רבה בקהילת הבטיחות הבינלאומית ובקרב נראה אותם בעשרות מדינות ובעשרות שפות, על פי השיטה שפותחה במרכז המידע.

● **הטמעה של פעילות מרכז המידע במשק** - מרכז המידע שלנו מוטמע היטב בקרב קהילת הבטיחות והגיהות ובציבור הכללי במדינת ישראל. אנשי צוות מרכז המידע חברים בוועדות המקצועיות של מכון התקנים ובוועדות חיצוניות מקצועיות.

מבט לעתיד

צרכן המידע הופך, ככל שחולף הזמן, למתוחכם ותובעני יותר. כדי לענות על הצרכים המשתנים נדרשים לימוד והתעדכנות בלתי פוסקים. מרכז המידע אינו קופא על שמריו אלא שוקד בהתמדה על פיתוח תכני מידע ומגבש צורות עדכניות לאופן הגשת המידע, תוך שמירה על המימנות מקצועית.

סיכום

מרכז המידע החוגג בימים אלה **יום הולדת 20** מיישם שיטות עבודה מהמתקדמות בתחום בין מרכזי המידע לבטיחות ולגיהות בעולם ומשמש דוגמה בעולם לגוף ציבורי המצליח להוביל מבחינה מקצועית, ארגונית, היקף הפעילות ורמת שביעות הרצון של הפונים לקבלת שירות. ■

תשובות לפונים

● **גידול במספר הפניות, והמענה להן** - מה שהחל בתכנית צנועה של כ-60 שאילתות בשנה, התפתח למענה על עשרות אלפי שאילתות במשך השנים. בשנת 2000 חגגנו 20,000 שאילתות שנענו בפרק זמן של 11 שנה. כיום, בשנת 2009, ענינו - עד כה - ליותר מ-45,000 שאילתות בכתב ומספר דומה של שאילתות בטלפון ובעל-פה. במלים אחרות: ב-20 שנות קיומו של מרכז המידע ענינו לכ-80,000 פניות.

● **אימוץ טכנולוגיות מתקדמות** - מרכז המידע אימץ את הטכנולוגיות החדשות כמו הפקסי בזמנו והדואר האלקטרוני כיום. השימוש בטכנולוגיות כולל גם פעילות באתר האינטרנט של המוסד לבטיחות ולגיהות ופעילות בפורום המקצועי - כדי לתת מענה יעיל, מהיר ואיכותי לפונים.

סטנדרטים גבוהים של שירות

● **איכות ובקרה מקצועית** - המרכז נעזר בידע העשיר והמגוון של המחלקות המקצועיות של המוסד הפועלות בשטח, ובניסיון ובידע המצטבר של המידענים הפועלים במרכז המידע - שהם בעלי ידע וניסיון בתחומי תעשייה מגוונים, כל אחד בתחומו.

● **נורמות שירות** - בתחילת פעילותו של מרכז המידע היתה נורמת השירות למתן תשובה 14 ימים. תוך שנים ספורות קוצר משך הזמן ונורמת השירות עומדת כיום על 4 ימי עבודה.

הפצת מידע

● **דפי תפוצה** - דפי התפוצה של מרכז המידע מיועדים לשמש כלי עזר ומקור מידע לאנשי הבטיחות והגיהות במקומות העבודה. מרכז המידע מפרסם כיום "דפי תפוצה" - במתכונת של חוברות - בתחומים מקצועיים מגוונים. לדוגמה: עבודה בגובה (סולמות); מלגוזות; הגורם האנושי בעבודה; שינוע וטיפול בחומרים מסוכנים ועוד. עד היום פורסמו 164 דפי תפוצה כאלה.

● **אתר האינטרנט** - מרכז המידע הוא אחד מספקי התוכן לאתר האינטרנט של המוסד לבטיחות ולגיהות, לדוגמה: "תשובות השבוע". המתפרסמות באתר אחת לשבוע.

● **אנשי המקצוע** של מרכז המידע משתתפים בכתביה הטכנית של המוסד לבטיחות ולגיהות בתחומים שונים ביניהם: הגורם האנושי בעבודה; בטיחות בסביבה משרדית; בטיחות במעבדות ועוד - במסגרת פרסומים הרואים אור כמאמרים בבטאון המוסד, בתקצירים ובחברות הטכניות שמפיק תחום ההוצאה לאור של המוסד.

● **עדכניות טכנולוגית** - תוכנת ניהול הספרייה (LMS) שהתבססה על מערכת הדוס, שבאמצעותה

● אנליזה של סוגי הפניות והפונים ומידת שביעות הרצון שלהם מהשירות שקיבלו;

● קליטת עובדים חדשים בתחומים של כימיה, גיהות תעסוקתית ומקצועות טכניים רלוונטיים נוספים;

● היעזרות במאגרי המידע המקצועיים הקיימים ברשתנו;

● כתיבה של דפי מידע טכניים לתפוצה ייעודית, לפי תחומי עניין, ולתפוצה כללית;

● כתיבה של מאמרים מקצועיים במסגרת ביטאון המוסד לבטיחות ולגיהות.

1999-1999: הרחבת הפעילות של מרכז המידע

במהלך 6 השנים הבאות הורחבה פעילותו של מרכז המידע לתחומים חדשים, לצד המשך הפעילות הקיימת והתרחבותה. תחומי הפעילות שנוספו:

● פרויקט לטיפול בחומרים מסוכנים;

● פרויקט "דפי סיכונים" במקצועות שונים הורחב גם לשיתוף פעולה עם ארגון העבודה הבינלאומי;

● פרויקט "תחליפים לחומרים מסוכנים".

פעילות הסברה

במשך השנים עסק מרכז המידע בפעילות הסברה, באמצעות משלוח דפי תפוצה מקצועיים ובהשתתפות בתערוכות, כנסים ומסעות הסברה.

1999-2009: פיתוח, הרחבה והעמקה בתחומי התוכן, האיכות והשירות

ב-10 השנים האחרונות הושם הדגש על מתן מענה לקהל צרכני המידע בקהילת הבטיחות והגיהות בעבודה.

