

## סקירת ספרים

### **The wonder phone in the land of miracles: Mobile telephony in Israel**

Akiba A. Cohen, Dafna Lemish, & Amit M. Schejter, Cresskill, NJ: Hampton Press, 2008, 230 pages

יורם קלמן\*

כותרת המשנה של ספרם של כהן, למיש ושכטר היא "טלפוניה ניידת בישראל". לכאורה עוסק הספר באספקטים שונים של הטלפוניה הסלולרית בישראל בשנים הראשונות של האלף השלישי, אולם למעשה הוא מציג פסיפס מרתק של החברה הישראלית העכשווית, כפי שהיא מצטיירת על פי התייחסותם של הישראלים למכשיר הטלפון הסלולרי. בגרסה עכשווית ל"פה ושם בארץ ישראל" אנו פוגשים, בתיווכו של המכשיר הסלולרי, יהודים וערבים, מילואימניקים ותלמידי ישיבה, מבוגרים וילדים, גברים ונשים, פוליטיקאים, רגולטורים ואנשי עסקים, קרבנות טרור ופרמדיקית המשאילה את הסלולרי שלה לפצועה שהיא מגישה לה עזרה ראשונה. אפילו העובדים הזרים, ה"נפקדים-נוכחים" של תקופתנו, מקומם אינו נפקד מן הספר. מהתייחסותה של כל אחת ואחת מן הדמויות אל הטלפון הסלולרי ומאופן השימוש שלה בו אנו למדים לא רק על הרגלי התקשורת של הדמות אלא גם על השקפת העולם שלה ועל הדמיון והשוני בינה ובין הדמויות האחרות.

הספר מחולק לחמישה חלקים שכל אחד ואחד מהם מכיל שניים או שלושה פרקים. החלק הראשון מספק לקוראים את הרקע הנדרש להבנת המחקרים הכלולים בספר. לאחר סקירה קצרה של המחקרים שעליהם מבוסס הספר מקבלים הקוראים

\* ד"ר יורם קלמן הוא עמית בתר-דוקטור במרכז לטכנולוגיה והתנהגות חברתית במחלקה לתקשורת באוניברסיטת נורת'ווסטרן (y-kalman@northwestern.edu).

רקע על תעשיית התקשורת הסלולרית בישראל. הפרק מתאר את האימוץ של הטלפוניה הסלולרית החל בתקופת המונופול הבלעדי של "פלאפון" ("להפוך שעה אבודה לשעת עבודה") וכלה בחדירתו של הטלפון הסלולרי כמעט אל כל כיס. במצב הנוכחי, במגזרים חברתיים מסוימים רמת החדירה של הטלפוניה הסלולרית גבוהה יותר מרמת החדירה של טלפוניה קווית. החלק הראשון מסתיים בסקירה היסטורית מעמיקה של המדיניות הממשלתית והרגולטורית כלפי הטלפוניה הסלולרית, מדיניות בלתי עקיבה ומזוגת, ישראלית מאוד באופן ההתמודדות שלה עם אי-וודאות ובאופן שהיא מביאה לביטוי את שני הכוחות המנוגדים המניעים את הכלכלה הישראלית: הפרטה ושוק חופשי מחד גיסא וחברתיות והגנה על הפרט מאידך גיסא.

כותרתו של החלק השני היא "שימושים", ובו מתוארת שורה של סקרים וראיונות שבהם נטלו חלק מאות ישראלים. חלק מן המחקרים מתמקד באוכלוסייה הישראלית ככלל, וחלק – בקבוצות אוכלוסייה ספציפיות: הורים וילדים, חיילים, תלמידי ישיבה ועובדים זרים. מלבד המידע המקיף על אופני השימוש בטלפון הסלולרי בפלחי אוכלוסייה שונים מציירים המחקרים גם תמונות מפורטות, המקפאות רגע בזמן בחיים המורכבים של קבוצות מגוונות באוכלוסייה הישראלית. רוב החלק השני של הספר מתבסס, מתודולוגית, על סקרים ועל ראיונות עומק.

מעניין לציין שיטת מחקר נוספת שיושמה באחד מן המחקרים בחלק זה. השיטה נקראת (IVR – Interactive Voice Response). בשיטה זו, מיד עם סיום השיחה מתבקשים הנשאלים לענות על מספר קטן של שאלות הנוגעות לשיחה שזה אך הסתיימה. כצפוי, מתודולוגיה זו מציגה תמונה שונה מזו המתקבלת על סמך שיטות המבוססות על שאלונים או על ראיונות. החוקרים דנים בספר בפערים בין התשובות שניתנו מפני הנשאלים בסקרים ובין התמונה העולה משימוש במתודולוגיית ה-IVR. לדוגמה, כאשר אנשים מתבקשים לתאר את אופן השימוש שלהם בטלפון הנייד, הם סבורים שרוב השימוש הוא מחוץ לבית, ואילו בדיקה בזמן אמת מציגה תמונה שונה: שימוש רב בבית, יותר משהם מעריכים.

המחקר דן בפער בין מתודולוגיות מחקר שונות, ובכך מדגיש את הצורך בגיוון שיטות המחקר ובהצלבת תוצאות כדי להגיע להבנה יסודית של התופעה הנחקרת. בלשונם של מחברי הספר: *What people do with media, what they say they do with media, and how they say what they do with media are not necessarily one and the same thing* (עמ' 172, ההדגשות במקור). משפט זה ראוי שיעמוד מול עיניו של כל חוקר תקשורת בבואו לבחור את מגוון המתודולוגיות הנדרשות למחקר מסוים.

החלק השלישי של הספר ייחודי ביותר. כותרתו היא "טרור", והוא בוחן את יחסי הגומלין בין הישראלים, הטלפון הסלולרי שלהם והמצב הביטחוני הנזיל של השנים האחרונות: פיגועים בחוצות הערים ומלחמת לבנון השנייה. באמצעות שימוש במגוון מתודולוגיות והצלבה בין הממצאים שלהן מצליחים המחברים לתאר בפרקים אלה הן את אופן התפיסה של הישראלי את הטלפון הסלולרי כאמצעי תקשורת לשעת חירום הן את אופן המעורבות של הטלפון הסלולרי הלכה למעשה בנסיבות חירום. כחינה של גרפים המתארים את מספר שיחות הטלפון הסלולרי בעקבות אירועים ביטחוניים מלמדת הן על זינוק מידי בפעילות הסלולרית בסמיכות (במרחב ובזמן) למקום האירוע הן על אופן הדעיכה של פעילות זו: דעיכה המושפעת ממרחק, מזמן ומאופי האירוע. האם זהו הביטוי המתמטי של הקלישאה "חזרה לשגרה"?

התיאורים המרגשים של השימוש בטלפון הסלולרי בזירות הפיגוע ובכתי החולים מצביעים על חוכמה מעשית של הממסד הרפואי הישראלי, המכיר בחשיבותה של תקשורת בין-אישית עם הקרובים לנו ברגעי משבר. בהספרים בעיתונות אפשר למצוא שוב ושוב התייחסויות לשיחות האחרונות ולמסרונים שעברו באמצעות המכשירים הסלולריים של הקרובות, כמו גם תיאורים של הניסיונות הנואשים והעקרים לקבל מענה מן הסלולרי של יקירם שנפגעו. ולבסוף, אנו למדים על השימוש במכשיר הסלולרי הנמצא על גופם של נפגעים לצורכי זיהוי. האם יש המחשה עזה יותר לעוצמת הקשר בינינו ובין אמצעי התקשורת האישית הנקרא "טלפון סלולרי"?

בחלק הרביעי, שכותרתו "זהויות", אנו מתוודעים לקשר בין הטלפון הסלולרי ובין רכיבים שונים של הזהות הישראלית. החלק בוחן הן את אופן ההשתקפות של הזהות הישראלית באמצעות התייחסותם של המשתמשים לטלפון הסלולרי שלהם הן את אופן הביטוי של רכיבים נוספים בזהותם: גבריות ונשיות, מעמד לוקלי וגלובלי (מקומו של הישראלי בתרבות הגלובלית), פטריוטיות (באשר לישראליות שלהם) וגיל (באשר לבני הנעורים).

באמצעות ראיונות, שאלונים וניתוחי פרסומות של המגזר הסלולרי אנו נחשפים לזהויות השונות של הישראלי וליחסים המורכבים בין רכיבי הזהות השונים. ניתוח זהיר של הממצאים חושף סתירות פנימיות מעניינות בין האופן שהישראלים מתארים את עצמם כפרטים ובין אופן ההתנהגות שלהם, או אולי אופן התיאור שלהם את ה"ישראלים" כקולקטיב. כאשר מרואיינים כה רבים מתארים את הישראלים (האחרים) כמשתמשי סלולרי כפייתיים, רועשים ובלתי מתחשבים, תמהים המחברים אם יש כאן דוגמה נוספת לווריאציה על "אפקט האדם השלישי".

בחלק החמישי והאחרון מתארחים שלושה חוקרים (היאם חיג'אזי-עומרי, רבקה ריב"ק ורוד לויז), המציגים שתי ויניטות לקינוח הספר. בוויניטה הראשונה מתארות חיג'אזי-עומרי וריב"ק את השימוש של נערות פלסטיניות-ישראליות בטלפון הסלולרי המשמש ערוץ לתקשורת עם מחזריהן. מצד אחד ערוץ זה פותח בפני הנערות אפשרויות חדשות ומשחררות לכאורה; מצד אחר המחברות מתארות כיצד מבחינות רבות אין חדש תחת השמש, במובן זה שהשימוש של הנערות בטלפון הסלולרי משכפל תבניות חברתיות עתיקות יומין של יחסים בין גברים ונשים ובין הורים וילדיהם בחברה פטריארכלית שמרנית. הוויניטה השנייה מציגה את מקומו המרכזי של הטלפון הסלולרי בחייהם של חיילי המילואים בישראל. לויז בוחן כיצד השימוש בטלפון הסלולרי מביא לשינוי באופי החברתי של שירות המילואים בכך שהוא מונע מן המילואימניק את ההתנתקות ממקום העבודה, מבת הזוג ומן המשפחה. ההשלכות של החידוש הזה משמעותיות, והן משתלבות במגמות חברתיות רחבות היקף של שינוי ביחס אל השירות הצבאי בכלל ואל שירות המילואים בפרט.

מצאתי עניין רב בהשוואה שיוצר החלק החמישי בין עולמן של נערות פלסטיניות-ישראליות, הספונות בחדרן ומשוחחות בלחש, מתחת לשמיכות, עם מחזר מכפרן או מן היישוב השכן, ובין עולמם של מילואימניקים ישראלים המדברים בקולי קולות בסלולרי המשוכלל, השייך למקום העבודה, במאמץ מוסווה קלות ליצור רושם של חשיבות ומרכזיות. הניגוד בין שני עולמות כה מרוחקים בא לביטוי מובהק באופן השימוש באותו אמצעי תקשורת.

עד כאן תיארתי על קצה המזלג מעט מן העושר המתואר בספר. יש יתרונות רבים לספר מסוג זה, המציג לקוראים פסיפס תמונות המקפאות רגע בזמן. כיוון שרוב הפרקים עומדים בפני עצמם, הקוראים יכולים לבחור לקרוא פרק בודד או מספר קטן של פרקים. כיוון שהפרקים מגוונים מאוד, הקהל הפוטנציאלי של הספר רחב ביותר; בספר ימצאו עניין לא רק חוקרי תקשורת אלא גם חוקרי חברה, מדעי המדינה ומדעי ההתנהגות, כמו גם אנשי תעשיית התקשורת ואזרחים מן השורה. כיוון שהספר נכתב באנגלית, הוא נגיש גם לקהל זר המעוניין להכיר לעומק הן את הטלפוניה הפלאית (כשמו של הספר) הן את ארץ הנסים ואת תושביה.

אולם למבנה הזה של פסיפס תמונות יש גם חסרונות, ובסקירה זו אתייחס לשניים מהם: חוסר אחידות בין הפרקים וניתוק מהקשר. חוסר האחידות בין הפרקים השונים בא לידי ביטוי במספר אופנים. לדוגמה, חלק מן הפרקים נפתח במבוא תאורטי המציג לקוראים רקע מקיף ועשיר, ואילו פרקים אחרים נגישים היישר למחקר עצמו; חלק מן הפרקים מסתיים בדיון בממצאים ובשיטות, ואילו פרקים אחרים מציגים את הממצאים ומותירים לקוראים להסיק את מסקנותיהם.

הפרקים גם נבדלים במידת הפרשנות המוגשת לקוראים שאינם מצויים בנבכי החברה הישראלית.

הניתוק מן ההקשר בא לכיטוי בעיקר בהתייחסותם של רוב המחקרים בעיקר להווה, ולא לעבר או לעתיד. לדוגמה, כמעט אין בספר התייחסות למסורת מחקרית ארוכה בנושאי אימוץ טכנולוגיה ו-social construction of technology. אמנם אפשר להתרשם שמחברי הספר מכירים את המסורת הזו ואף שואבים ממנה, ואף על פי כן אין בפרקים התייחסות מסודרת לעבודות קודמות על אימוץ טכנולוגיות תקשורת באוכלוסיות שונות, כגון עבודות על אימוץ הטלפוניה הקווית אצל בני האמיש בארצות הברית או, קרוב יותר לבית, בקיבוצים (Umble, 1996; Ribak & Rosenthal, 2006). לעומת זאת, הן הפרקים הבודדים הן הספר בכללותו מהווים כר מצוין לדיון באימוץ טכנולוגיות בכלל וטכנולוגיות תקשורת בפרט, ואני משוכנע שספרות מחקרית עתידית בתחומים אלו תצטט את הספר בהרחבה.

בספר המנסה לטפל בנושא נרחב כמו הטלפוניה הסלולרית בישראל, בלתי נמנע שתחומים מסוימים יזכו לכיסוי מעמיק מתחומים אחרים. כחוקר המתעניין במנשק בין תקשורת בין-אישית ובין טכנולוגיה הייתי סקן לפגוש גם מחקרים הבודקים את ההשפעה של הטלפון הסלולרי, בעיקר כדי לשלוח מסרונים, על לשונם הכתובה והדבורה של המשתמשים. האילוצים של העברית והערבית הפועלים ביחס לכתיבת מסרונים חמורים אף יותר מאלה שבאותיות לטיניות, ומסקן לראות את הפתרונות הלשוניים לאילוצים אלו.

היה מעניין להרחיב את המחקר גם על ההשלכות של הטלפוניה הסלולרית על העיתונות. החלק השלישי מתאר את השפעות הטלפון הסלולרי על הדיווח מזירות הפיגוע ומבתי החולים ומגרה את הקוראים להרחיב ולהבין את ההשפעות של הטלפון הסלולרי על העיתונות בכלל ועל עיתונות האזרחים בפרט.

כמו כן היה מסקרן ללמוד עוד על הפרופיל של אותו מיעוט של ישראלים שבחרו לא להחזיק בטלפון סלולרי. המחקר מוזכר בראשית הספר, אך אינו זוכה לפירוט בהמשך. מתודולוגית, היה מעניין לראות גם מחקרים המבוססים על ניסויים, לדוגמה סביב שאלות הנוגעות להחלטות הקשורות לבחירה שהטלפון הסלולרי מאפשר בין תגובה מידית ותקשורת סינכרונית ובין תגובה א-סינכרונית ואטית יותר, או אפילו אי-מענה והתעלמות.

נושאים נוספים שהספר נוגע בהם ברפרוף הם הקרינה המייננת הנפלטת ממכשירי הטלפון ומן האנטנות וכן נושאים הנגזרים מיכולתם של המכשירים הסלולריים לספק מידע על מיקומו של המשתמש. נושאים אלו, הקשורים לפרטיות ולבטיחות השימוש בטכנולוגיה הסלולרית, גופים רבים מעוניינים שהם לא יעלו כלל לדיון ציבורי מעמיק, ועובדה זו רק מגבירה את הצורך במחקר יסודי ובלתי תלוי.

נקודה אחרונה של ביקורת מתייחסת לנושא טכני לחלוטין, והוא האיכות הוויזואלית של הגרפים ושל הצילומים בספר. הרזולוציה של הגרפים ושל הצילומים נמוכה, והדבר מונע מן הקוראים לבחון את הצירים, את הגרפים ואת הדוגמאות מן העיתונות. עד שתודפס מהדורה נוספת של הספר, אני יוצא כאן בקריאה למחברי הספר להקים אתר אינטרנט פשוט (אפילו מבוסס על טכנולוגיית ויקי) שבו יופיעו הגרפים והצילומים ברזולוציה גבוהה. אם יוקם אתר כזה, הוא יוכל גם לשמש מקור לקוראים המעוניינים לגשת לנתוני המחקר הגולמיים שנאספו במחקרים הכמותיים. ברבים מן המחקרים נותחו רק אספקטים מסוימים של הנתונים שנאספו, ונראה שאותם נתונים יכולים לשמש חומר גלם לשורה נוספת של מחקרים. במאמץ נוסף, אתר כזה יכול להפוך למרכז של מידע מקוון על טלפוניה סלולרית בישראל ולמאגר המרכז עבודות מחקר עתידיות על הנושא, מאגר שאין לי ספק שכל קוראי הספר ירצו לעקוב אחריו בשנים הקרובות.

לסיכום, אני מאמין שכל חוקר תקשורת ימצא עניין בספר זה, הנוגע בפנים רבות של התקשורת בישראל ברמות הפרט, המשפחה והחברה. הספר מקיף מגוון גדול של קבוצות אוכלוסייה ומיישם מגוון שיטות מחקר כמותיות ואיכותניות, מתערבות ובלתי מתערבות. התוצאה היא תמונה רב-גונית ומורכבת של אופן האימוץ של הטלפון הסלולרי בישראל ושל השימוש בו וכן של ההתייחסויות החברתיות של החברה הישראלית בכללה ושל קבוצות בתוך החברה כלפי טכנולוגיית תקשורת אישית, שרמת חדירתה בחברה הישראלית היא כמעט ללא תקדים.

## רשימת המקורות

- Ribak, R. & Rosenthal, M. (2006). From the field phone to the mobile phone: A cultural biography of the telephone in Kibbutz Y. *New Media & Society*, 8, 551-572.
- Umble, D. Z. (1996). *Holding the line: The telephone in Old Order Mennonite and Amish life*. Baltimore: Johns Hopkins.