



דו"ח סקר שביעות רצון 2013

מבוא:

סקר LibQUAL שנערך לאחרונה בספריית האוניברסיטה נועד לבדוק את איכות שירותי הספרייה בעיני המשתמשים ולספק לספרייה מידע וכלים לשיפור שירותיה. סקר LibQUAL הוא סקר שביעות רצון בינלאומי שנבנה ומנוהל על ידי ארגון ספריות המחקר האמריקני (ARL) ועד היום השתתפו בו מעל ל-1000 ספריות אקדמיות מרחבי העולם. ספריית יונס וסוראיה נזריאן היא הספרייה הישראלית הראשונה המשתתפת בסקר ואף היתה שותפה לפיתוח הגרסה העברית שלו.

הסקר שהועבר לראשונה בספרייה במאי 2009 ובפעם השנייה במאי -יוני 2013 בדק חמישה ממדי שירות:

איכות השירות, איכות האוסף והממשקים, איכות המקום, שביעות רצון כללית ואוריינות מידע.

המשתתפים נתבקשו לענות על 8 שאלות ליבה ועל מספר שאלות שעסקו בהרגלי השימוש בספרייה ובאפיונים דמוגרפיים.

שיטה:

השאלון האלקטרוני הופץ בדוא"ל שלוש פעמים בין התאריכים 7.6.2013-22.5 למדגם של כ-4000 סטודנטים לכל התארים ולכ-200 אנשי סגל. בשל צמידות לסקרים אחרים שהופצו בזמן זה באוניברסיטה נאלצנו לשלוח את הסקר למדגם קטן ולא לכל קהיליית האוניברסיטה כמו ב-2009. מידע על הסקר פורסם באתר הספרייה ובמסכי הפלזמה של הספרייה. נשלחו שתי תזכורות למילוי הסקר מאת מנהלת הספרייה. לא הוצעו פרסים למשיבים.

אחוז המשיבים עמד על כ-5%

תוצאות:

תוצאות הסקר נותחו ע"י ארגון ARL:

התפלגות המשיבים: **תארים:** 37.8% סטודנטים לתואר ראשון, 53.6% לתארים מתקדמים ו-9% אנשי סגל (מיצג את האוכלוסייה) **פקולטות:** 32% מדעי החברה, 25% מדעי הרוח ו-24% רווחה ובריאות, **גיל:** 70% מהמשיבים היו בטווח הגילאים 23-45, **מגדר:** 67% נשים, 33% גברים.

מניתוח ועיבוד תוצאות הסקר עולה התמונה הבאה:
ציון כללי: **7.25** מתוך 9 לעומת 6.96 מתוך 9 בסקר הקודם.

רבים מהמשיבים הביעו שביעות רצון גבוהה מהיחס והשירות המוענקים בספרייה, רובם אף ציינו שעובדי הספרייה הם בעלי הידע המתאים לענות לשאלות המשתמשים. יחד עם זאת חלק ניכר מהמשתמשים לא היו מרוצים מאופן ההתחברות למשאבי הספרייה מרחוק, מחלק מממשקי התוכנות בספרייה ומפתוח האוסף העכשווי: כתבי-עת וספרים.





בנוסף משתמשים רבים היו מאוד לא מרוצים מהתנאים הפיסיים בספרייה: רעש, חוסר בחדרי עבודה בקבוצות קטנות ועוד.

אחוז גדול של משיבים הוסיפו הערות בסוף הסקר שהתייחסו לנושאי הרעש, היבטים פיסיים ומחמאות רבות לצוות הספרייה. לדוגמא:

"אני מתפעלת בכל פניה מחדש מהשירות המהיר, יעיל ונעים של צוות הספרייה. ישיר כוח. אתם מקלים מאד"

"אני נעזרתי רבות בשירותי הייעץ של הספרייה והם מאוד טובים. הספרניות תמיד מתאמצות מאד לעזור אם זה בספרייה או דרך המייל מרחוק. לסטודנטית תואר שני כמוני- השירות הזה קריטי וחשוב- תודה"

"בכל פניה לעובדי הספרייה, מן הזוטרים ועד למנהלי תחומים (כמו האחראית על השאלה בין-ספרייתית) - קיבלתי מענה יוצא מן הכלל."

"בגישה מרחוק, המערכת מתנתקת מאוד מהר, וכל כמה דקות צריך שוב להכניס ססמה ומשתמש, דבר מטריד ומעצבן"

"לשפר את התחברות מהבית. נתקלתי בהרבה בעיות בנושא הזה, כאשר פניתי לתמיכה טכנית, כל פעם היו עוזרים לי בצורה נהדרת, היה להם יחס נהדר ומקצועיות, אבל שבועיים לאחר מכן אותה בעיה של אי התחברות למשאבי האוניברסיטה מהבית חוזרת על עצמה"

"לעשות כמות גדולה יותר של חדרים שמתאימים לדיונים של קבוצות לימוד קטנות שלא ידרשו שקט מוחלט ויאפשרו לעשות קצת יותר רעש בנוסף לחדרים והחללים השקטים שיש בספרייה"

"כמו כן יש צורך להגדלת מספר המקורות האלקטרוניים - בעיקר תזות, דוקטורטים וספרים - עם גישה אלקטרונית. הגישה למאמרים נוחה."

"שנית, ומשמעותי הרבה יותר הוא נושא הרעש. סטודנטים מבוגרים בעיקר הם לא מבינים את הנחיצות של שקט בספרייה, או שמבינים ואינם מיישמים. זה מצב מאוד מתסכל... המנקות לעיתים מדברות בטלפון בערב בזמן שהן מנקות. אשמח לאכיפה מוגברת לנושא השקט שכן הוא חלק מהותי בספרייה"

תוצאות הסקר נותחו והושאו לתוצאות הסקר שנערך ב- 2009. נמצא שחלה עליה קלה בשביעות רצון המשתמשים בכל המימדים ובמיוחד בהערות המילוליות בהן נתנו מחמאות רבות לשירות.

מסקנות:

מהסקר עולה מגמה ברורה של עלייה בשימוש בספרייה "כמקום": מקום שקט ללמידה יחידנית ולמידה בקבוצות גדולות או קטנות. בנושא השירות נמצא שיותר ויותר משתמשים נעזרים בשירותים ובמשאבים האלקטרוניים של הספרייה.

המלצות:

יש להקצות תקציבים נוספים לפיתוח האוסף ברמה הדרושה למחקר. הגברת אכיפה על שמירת השקט בכל איזורי הספרייה ובמיוחד באגף הצפוני.





הוספת חדרי דיונים קטנים לעבודה בזוגות ואזורים לעבודה יחידנית שקטה.
יש להמשיך ולפתח ערוצי שירות אישיים לסטודנטים לתארים מתקדמים ואנשי סגל.
יש להעביר לאגף מחשוב את תלונות המשתמשים בנושא התחברות מרחוק ולבקש מציאת פתרונות למתן אמצעים פשוטים יותר להתחברות.
חשוב לחלק את חלל הספרייה לאיזורי שקט מוחלט איזורי למידה שקטים ואיזורי למידה בקבוצות.
יש לסיים בהקדם את השילוט המתוכנן כדי להקל על ההתמצאות בספרייה.

נספחים: נתונים על הסקר השוואה לסקר הקודם
*הציון בשנת 2013 נמוך מהציון בשנת 2009

	ציון מקסימלי 9	ציון מקסימלי 9
איכות השירות	2009	2013
עובדי ספרייה משרי ארון	7.42	7.94
מתן תשומת לב אישית למשתמש	6.85	7.78
עובדי ספרייה אדיבים באופן עקבי	7.58	7.8
נכונות לענות לפניויות משתמשי הספרייה	7.62	7.79
עובדי ספרייה בעלי הידע המתאים לענות לשאלות משתמשי הספרייה	7.69	8.02
עובדי ספרייה המתייחסים למשתמשי הספרייה באופן אכפתי	7.5	7.96
עובדי ספרייה המבינים את צרכי משתמשי הספרייה	7.38	7.87
נכונות לעזור למשתמשי הספרייה	7.52	8.11
מהימנות בטיפול בבעיות שירות של משתמשי הספרייה	7.29	7.7
ידוע על משאבי הספרייה ושירותיה	6.94	7.44
הדרכות לשימוש בספרייה	7.33	
סה"כ	7.37	7.84
איכות האוסף והממשקים		
זמינות משאבים אלקטרוניים מהבית או המשרד	6.92	7.21
אתר ספרייה המאפשר לי לאתר מידע בכוחות עצמי	7.39	7.11*





Library Assessment Team

צוות הערכה

ספרים וכתבי-עת מודפסים הנחוצים לי	7.03	7.12
המשאבים האלקטרוניים הנחוצים לי	6.93	7.13
ציוד מתקדם המאפשר גישה קלה למידע נחוץ	7.14	6.82*
כלים קלים לשימוש, המאפשרים לי למצוא דברים בעצמי	7	6.88*
הפיכת המידע לנגיש בקלות לשימוש עצמאי	7.03	7.12
אוספי כתבי-עת אלקטרוניים/מודפסים הדרושים לי	6.86	7.26
גישה נוחה לאוספי הספרייה	6.99	7.24
יכולת לנווט בדפי אתר הספרייה בקלות		6.77
סה"כ	7.03	7.06
איכות המקום		
אזור שקט לעבודה עצמית	6.58	6.96
מיקום נוח ומזמין	7.61	7.29*
מקום אידיאלי ללימודים או למחקר	6.49	6.96
אזור ללימוד בקבוצות	5.9	6.35
שעות שירות נוחות	7.38	7.72
שימוש בספרייה למחקר	7.16	
סביבה מסבירת פנים ותורמת למציאת מידע ושימוש בו		7.79
סה"כ	6.76	7.12
שביעות רצון		
באופן כללי, אני מרוצה מהאופן בו מתייחסים אלי בספרייה	7.52	7.91
באופן כללי, אני מרוצה מהתמיכה שמעניקה הספרייה לצרכי הלימוד, המחקר ו/או ההוראה שלי	7.08	7.28
כיצד תדרג את האיכות הכללית של השירות המסופק ע"י הספרייה?	7.29	7.51
סה"כ	7.29	7.56
אוריינות מידע		
הספרייה עוזרת לי להישאר מעודכן בהתפתחויות בתחומי העניין שלי	5.8	6.21
הספרייה מסייעת להתקדמותי בתחום האקדמי או בעבודתי	6.98	7.32





Library Assessment Team

צוות הערכה

הספרייה מאפשרת לי להיות יעיל יותר בהתקדמותי האקדמית או בעבודתי	6.96	7.29
הספרייה מסייעת לי להבחין בין מידע אמין לבלתי אמין	5.66	5.78
הספרייה מספקת לי את מיומנויות המידע הנחוצות לי לעבודה או למחקר	6.45	6.77
סה"כ	6.37	6.67
ציון סופי (שכלול של כל המימדים)	6.96	7.25

משיבים לסקר

תואר	מס'	מס'
בא	1102	79
מא + דוקטוראט	623	112
סגל אקדמי	101	18
סה"כ	1826	209

משיבים לסקר

תואר	%	%
בא	60	38
מא + דוקטוראט	34	54
סגל אקדמי	6	8

משיבים לסקר

תחומים	%	%
חינוך	9.45	5.74
מדעי הרוח	21.82	25.36
משפטים	6.62	4.78
מנהל עסקים	0.65	4.31
מדעים	2.39	1.91
אחר	2.93	1.44
רווחה ובריאות	21.23	24.4
מדעי החברה	34.91	32.06

אחוז היענות $1908/22000 \times 100 = 8\%$ $209/4000 \times 100 = 5\%$

