



דו"ח על סקר שימוש בספרייה 10.6.15

מטרת הסקר:

- לבדוק מה עושים מבקרי הספרייה בספרייה.
- לבדוק מהן הפונקציות החשובות ביותר למבקרי הספרייה.
- לאפשר ערוץ תקשורת נוסף בין מבקרי הספרייה לצוות הספרייה.
- לראות מגמות שימוש מאז הסקרים הקודמים ביולי 2008 וביוני 2011.

מהלך הסקר:

ההזמנה למילוי השאלון נשלחה בדוא"ל ב-3.5.15 לכל קהילת האוניברסיטה ונשלחה תזכורת נוספת כעבור 11 ימים. לשם השוואה בסקרים הקודמים חולקו רק שאלונים מודפסים בשעות פעילות הספרייה במשך 14 ימים. הסקר פורסם בדף הבית של הספרייה ובדף הפייסבוק של הספרייה. מולאו 1,490 שאלונים מתוך 22,182 - שיעור היענות 6.7%. 48% מהמשיבים הוסיפו הערות בטקסט חופשי.

התוצאות:

- 1. נתונים דמוגרפיים:**
תלמידי תואר שלישי וסגל אקדמי ענו יותר מהיחס שלהם באוכלוסייה.
תלמידים וסגל ממדעי הרוח ומשפטים ענו יותר מהיחס שלהם באוכלוסייה.
- 2. תדירות:**
62% מהמשיבים מבקרים לפחות פעם בשבוע. תלמידי תואר ראשון מבקרים לפחות פעם בשבוע לעומת סגל שמבקרים פעם בחודש בממוצע.
תלמידים וסגל ממדעי חברה, רוח ומשפטים מבקרים בספרייה יותר מסטודנטים וסגל מפקולטות אחרות.
השוואה לשנים קודמות:
יש ירידה מ-86% שביקרו יותר מפעם בשבוע ב-2011 ו 2008.
- 3. איזורי הביקור:**
ביקרו באזורי ישיבה וחדרי דיונים, בדלפק ההשאלה, וחיפשו ספרים במדפים.
סגל אקדמי ביקרו במדפים ושאלו ספרים, ותלמידי תואר ראשון ישבו בספרייה.
השוואה לשנים קודמות:
נמשכת המגמה לעשות בספרייה דברים שלא ניתן לעשות אותם בבית או במשרד, כמו לבקר במדפים ולשאל ספרים, דברים שניתן לעשות אותם מחוץ לספרייה כמו חיפושים במחשבים, פחות עושים בספרייה או שעושים אותם עם מחשב נייד אישי.
- 4. פעילות בספרייה:**
המספר הגדול ביותר של מבקרי הספרייה השתמשו במחשבי הספרייה ומחשבים הניידים, חיפשו ספרים ושאלו אותם ועבדו לבד.
השוואה לשנים קודמות:
עליה בשימוש במחשבים ניידים.
למרות שהמבקרים רבים משתמשים במחשבי הספרייה (וזו אחת הפעילויות העיקריות), פחות משתמשים בהם לעומת בעבר.



5. חשיבות:

- שמירה על סביבת עבודה נאותה
- גישה למשאבים אלקטרוניים
- השוואה לשנים קודמות:**
- נמשכת הירידה בחשיבות שירותי צילום

6. ההערות:

- ההערות בסקר מעט שונות מהתוצאות: עיקר התלונות הן על שעות הפתיחה, על חוסר במחשבים, תורי הדפסה, ורעש
- ביקשו שילוט והודעות בעוד שפות כמו אנגלית
- מחמאות – בעיקר על השירות והאוסף

השוואה לשנים קודמות:

- ירידה בהערות על התנאים הפיזיים - כולל שילוט
- עליה בהערות על שעות הפתיחה המצומצמות, ירידה באוסף ומחסור בחדרי דיונים
- תלמידי תואר שלישי וסגל העירו על האוסף ועל שעות הפתיחה המצומצמות
- תלמידי תואר ראשון העירו על השעות פתיחה, מחסור במחשבים, ותור להדפסות

המלצות:

התמצאות:

- להוסיף קישור למפת הספרייה במערכת להזמנת חדרים
- להוסיף קישור למפת הספרייה בפרט
- לשים סטנד עם מפות מודפסות בכניסה לספרייה
- לבדוק אפשרות להוסיף במצאי את מס' הקומה
- לעשות מבדק WAYFINDING נוסף

מחשבים ומדפסות:

- להוסיף עמדה להדפסה מהירה
- לפרסם שיש WIFI בכל הספרייה
- לפרסם שלאחרונה 12 מחשבים נוספים פוזרו ברחבי הספרייה

התחברות מרחוק לקבלת גישה למאגרי מידע ולחומרים אלקטרוניים:

- בבירור עם אגף המיחשוב נאמר שניתן אפשרות ליותר משתמשים להתקשר בו זמנית
- להוסיף בטופס ההתחברות של אגף המיחשוב שהמחשבים מתנתקים לאחר שעתיים ללא שימוש

השירות:

- לרענן לעובדים כללי התנהגות בדלפקים, ומתן שירות מסביר פנים מותאם לדור המשתמשים הנוכחי

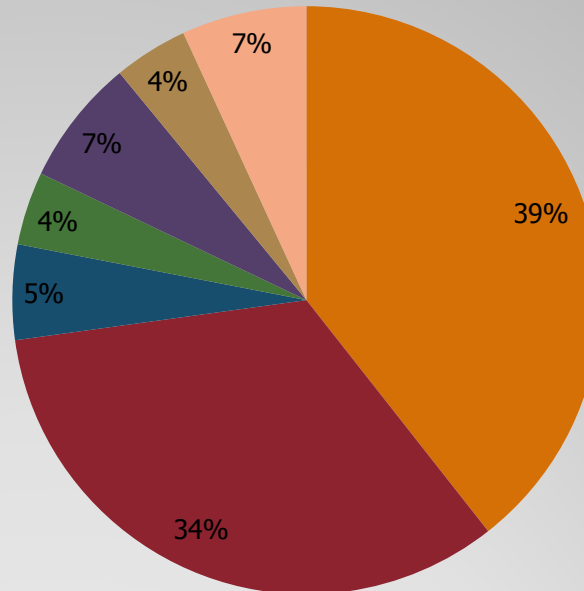
שקט:

- כל עובד יסייר פעם בחודש בכל הספרייה לאכיפת נהלי התנהגות נכונים בספרייה - שקט, לא לאכול, לא לדבר בטלפון...
- הסייר של הביטחון ידאג לשקט באזורים ספציפיים ושלא יושארו תיקים וחפצים אישיים ללא השגחה ולשם שמירת מקום

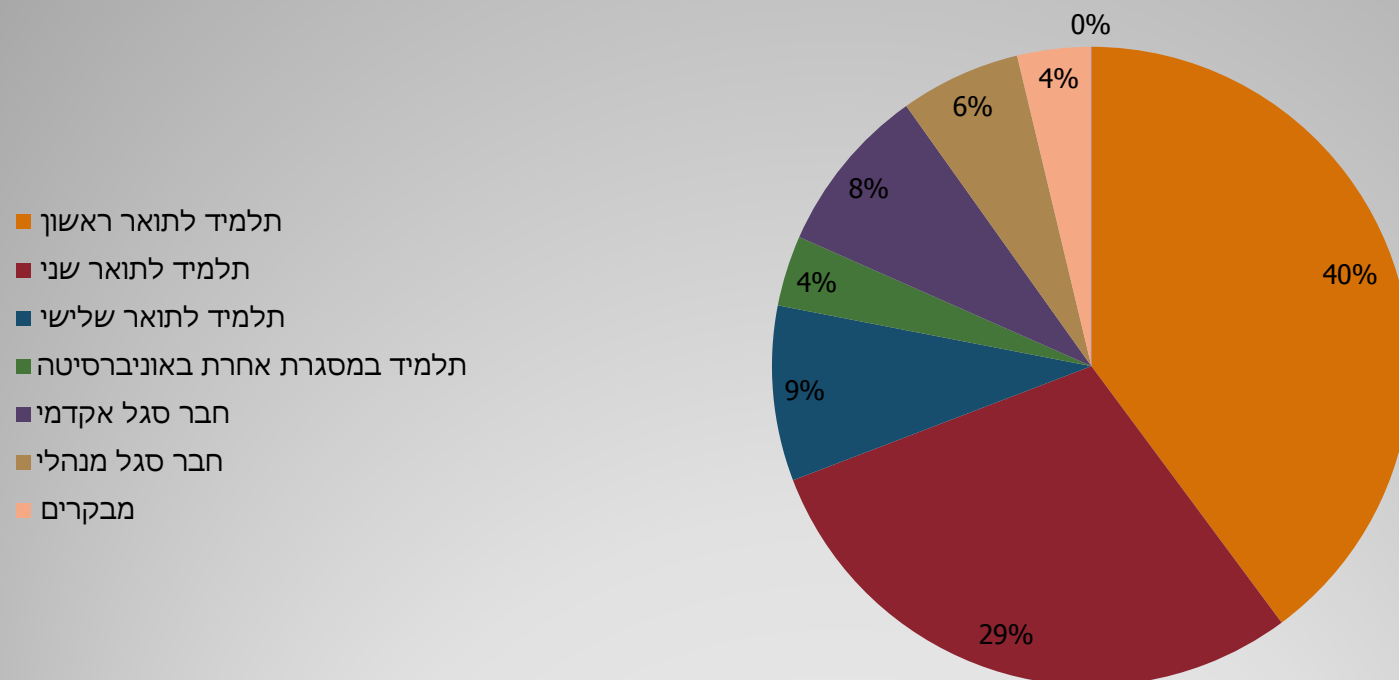
לאחר ביצוע השיפורים, הספרייה תפרסם באתר מסמך נוסף "אתם ביקשתם, אנחנו עושים".

מעמד באוניברסיטה: אוכלוסייה

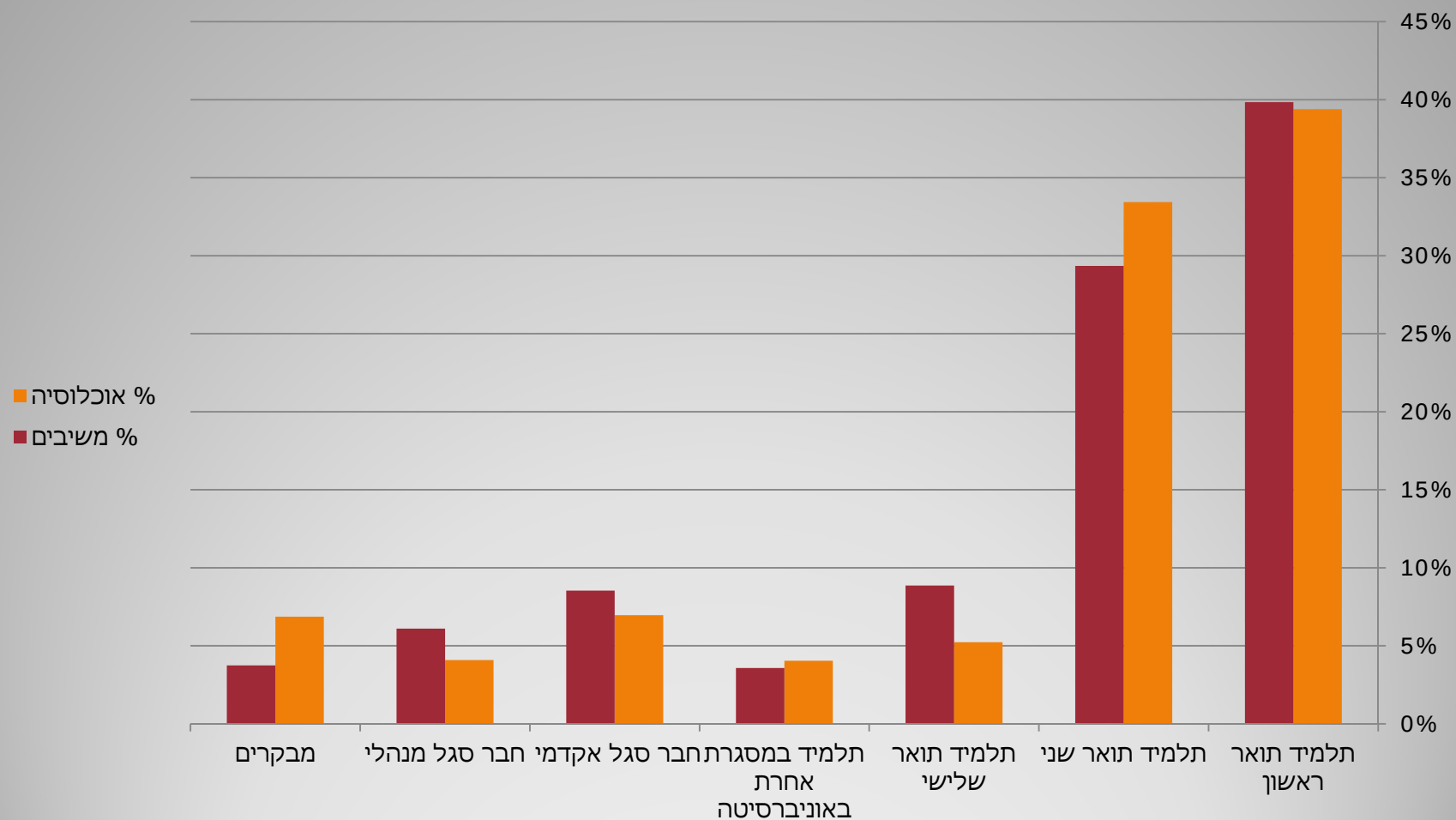
- תלמיד תואר ראשון
- תלמיד תואר שני
- תלמיד תואר שלישי
- תלמיד במסגרת אחרת באוניברסיטה
- חבר סגל אקדמי
- חבר סגל מנהלי
- מבקרים



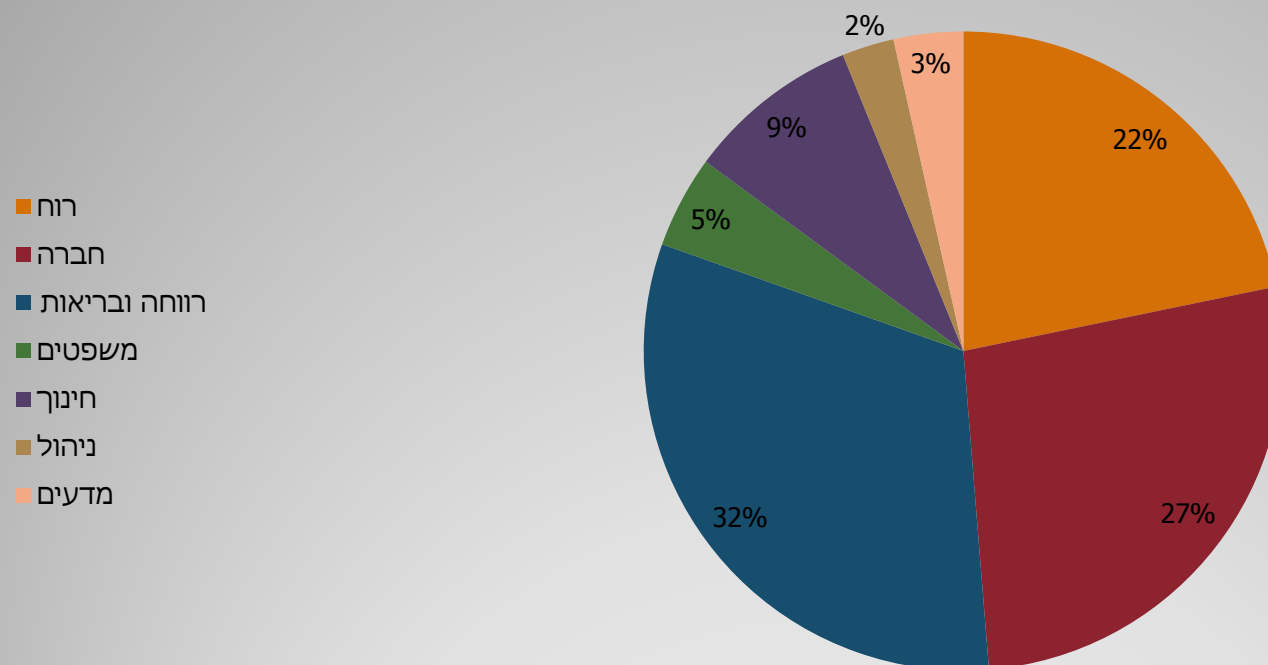
מעמד באוניברסיטה: משיבים



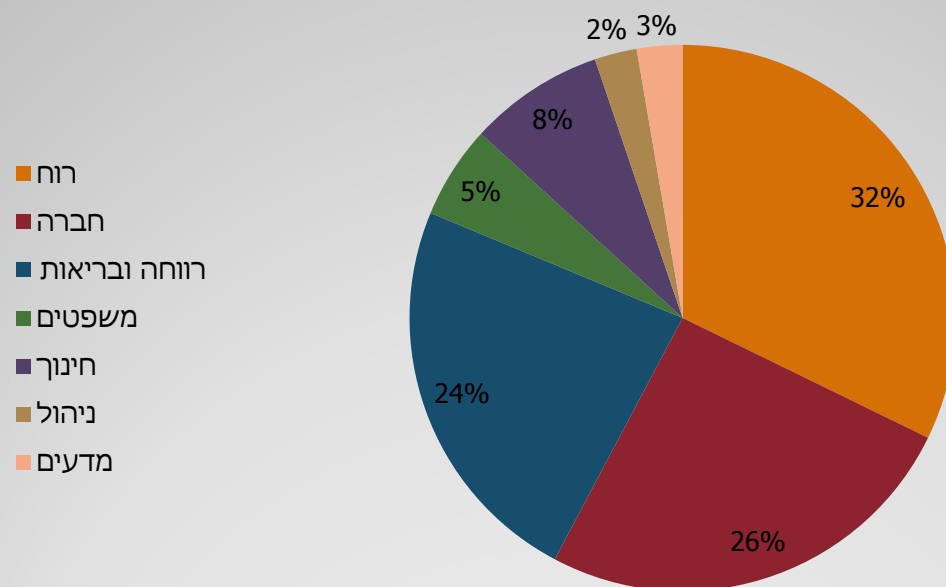
מעמד באוניברסיטה: אוכלוסייה לעומת משיבים



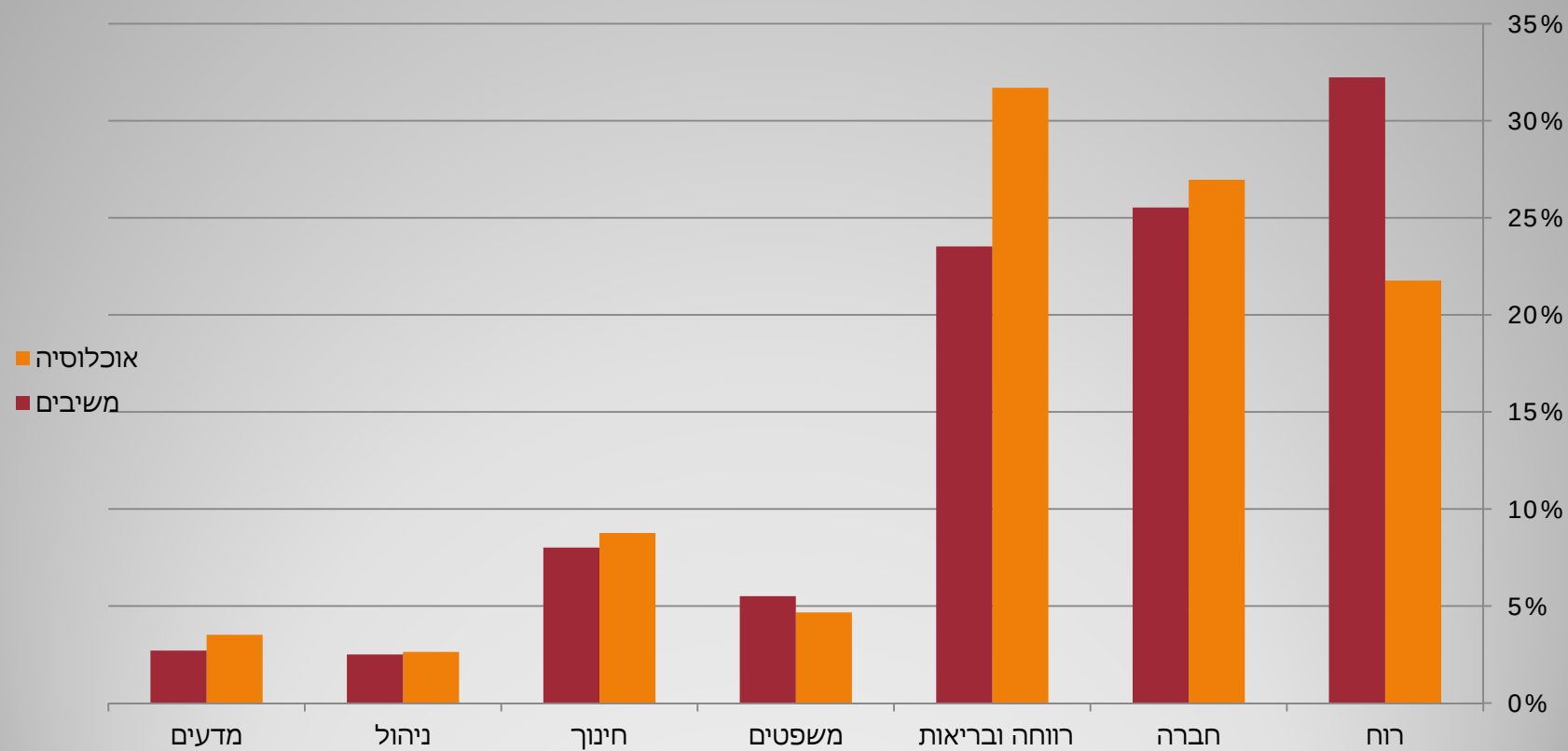
פקולטות: אוכלוסייה



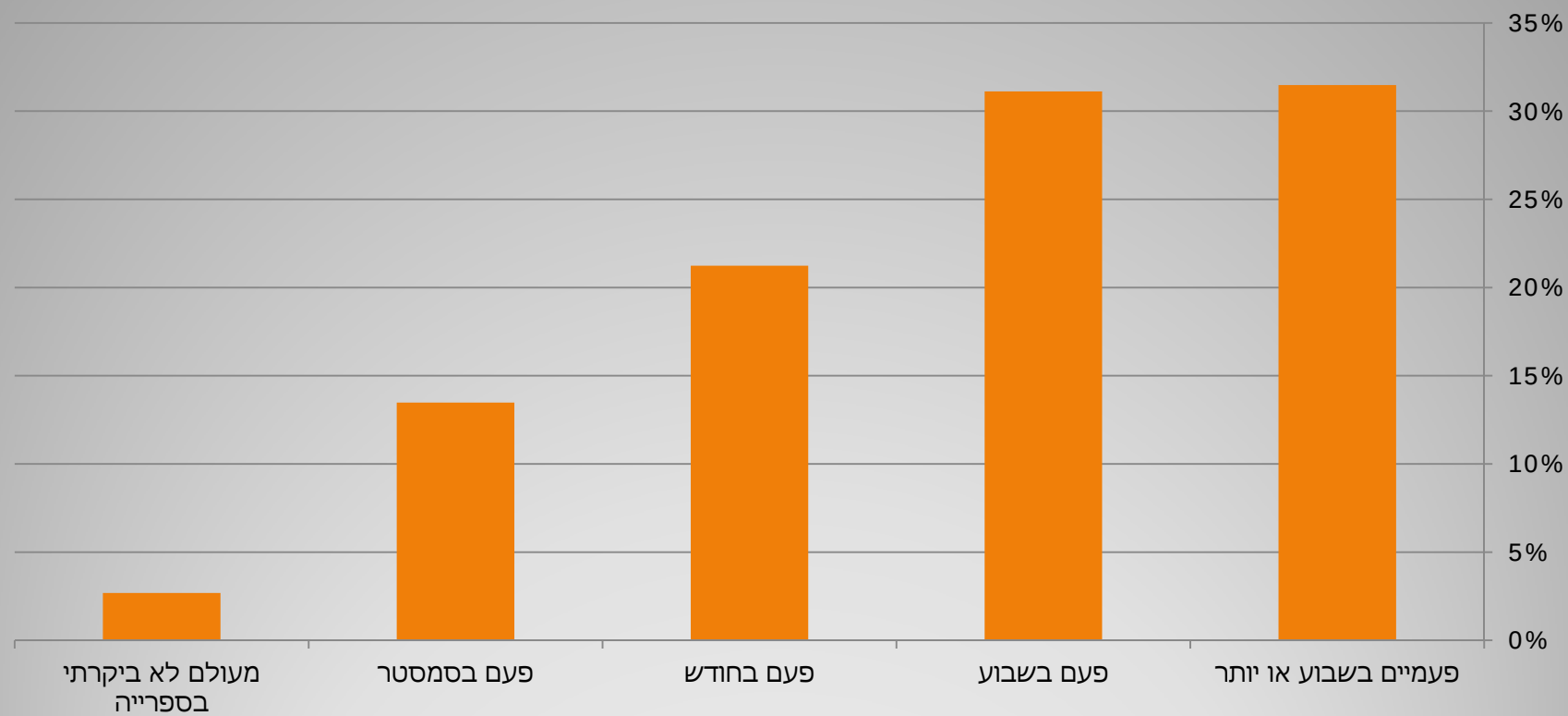
פקולטות: משיבים



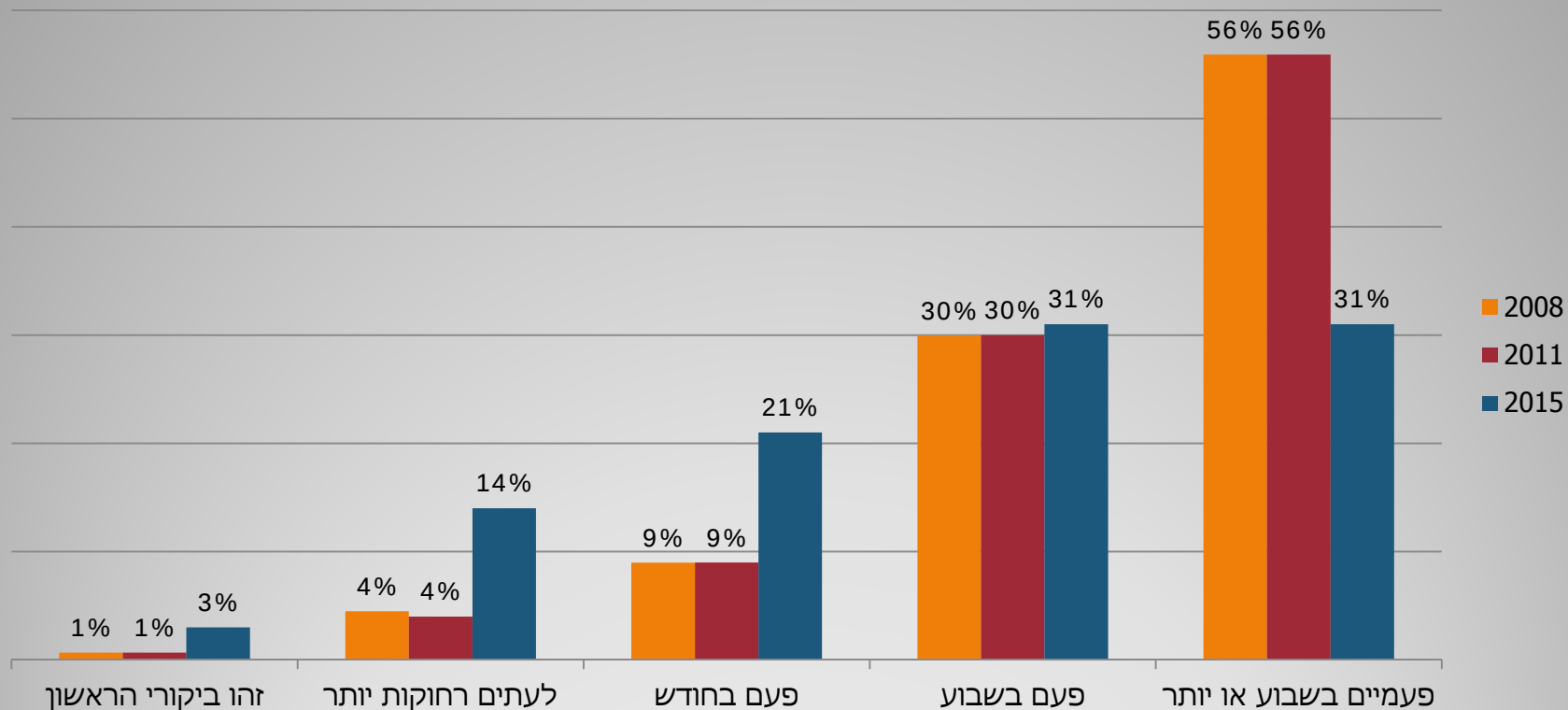
פקולטות: אוכלוסייה לעומת משיבים



תדירות הביקור בספרייה

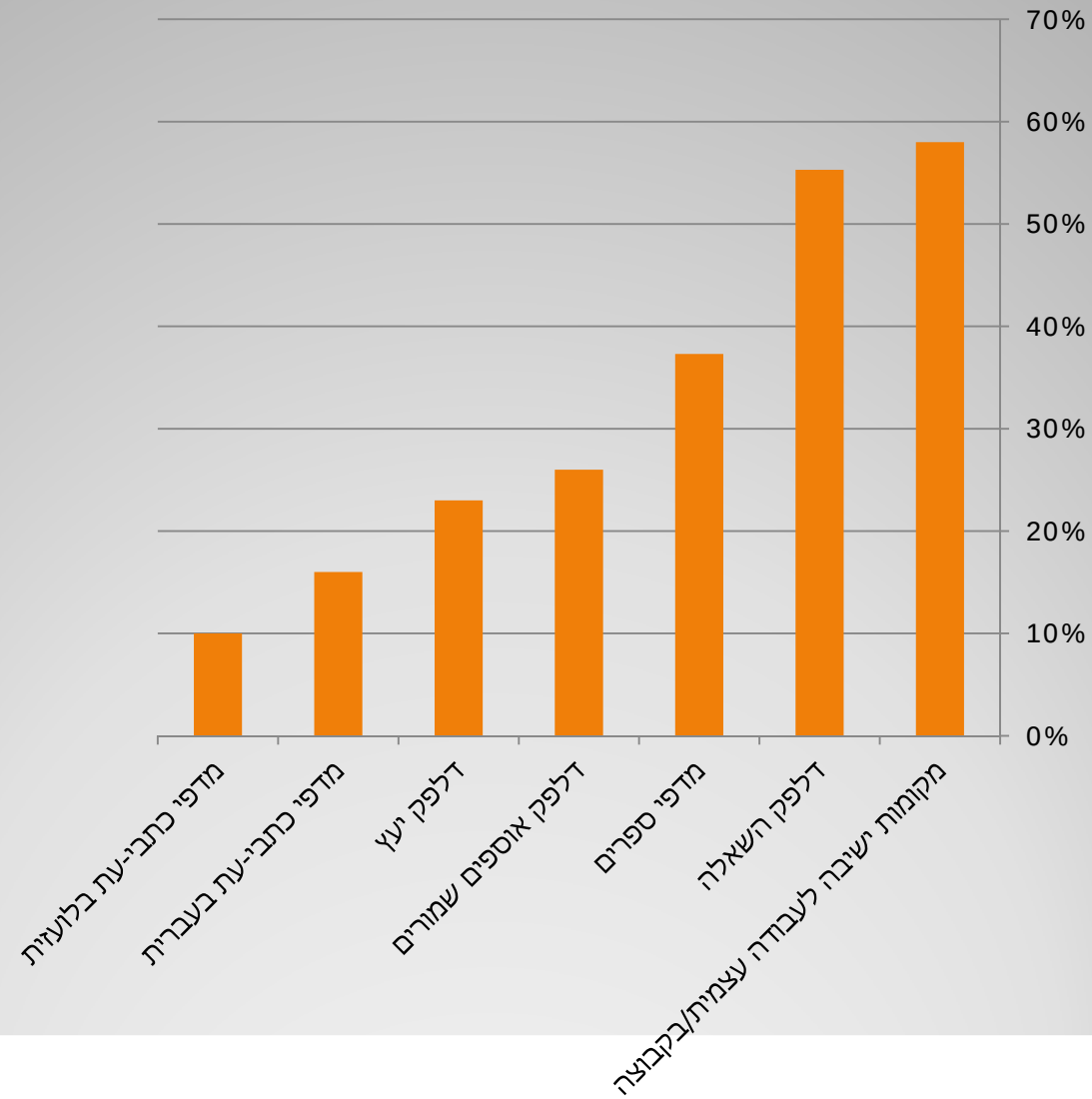


תדירות הביקור בספרייה: השוואה לסקרים קודמים

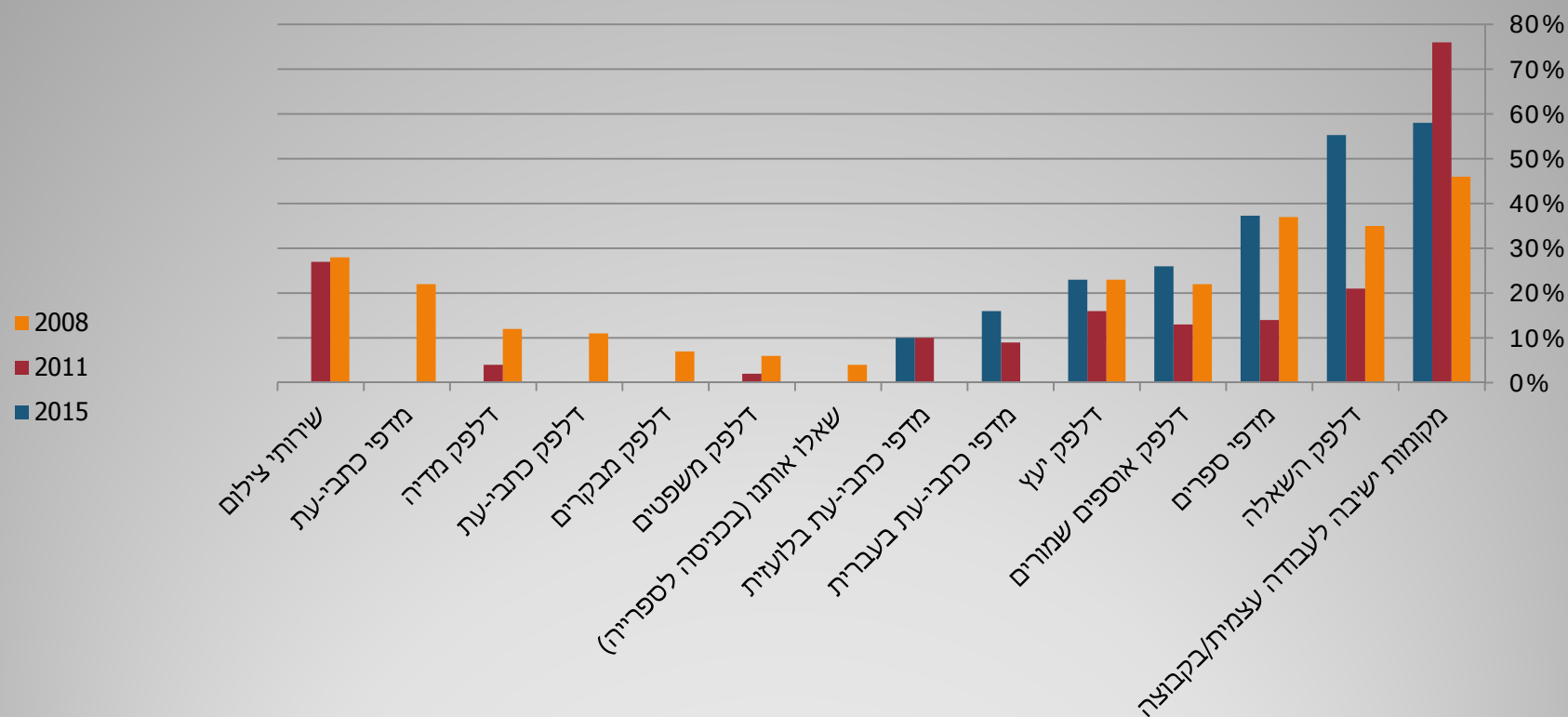


* ב-2015 השאלה האחרונה שונה ל- "אף פעם לא ביקרתי בספרייה"

אזורי הביקור

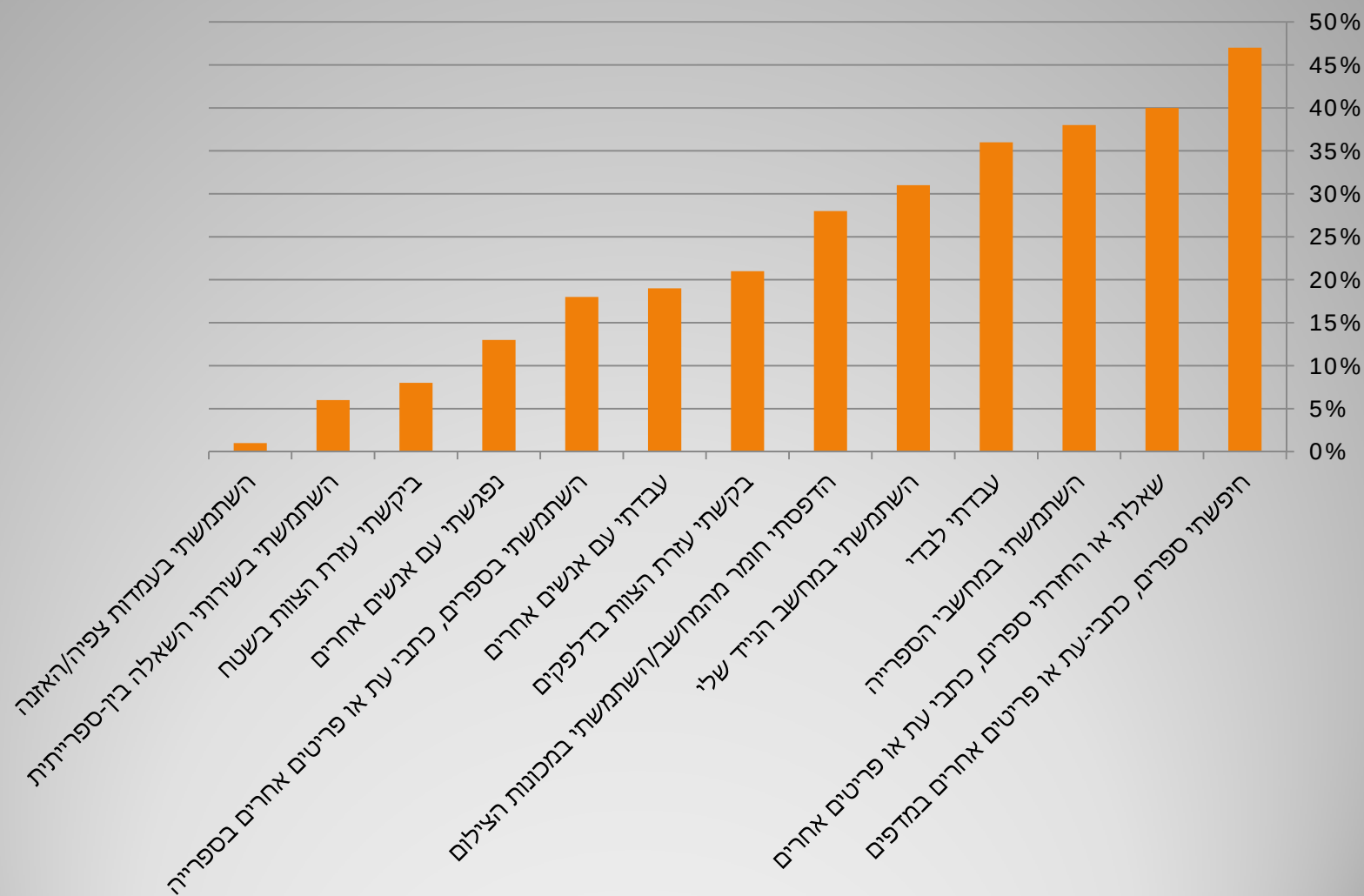


איזורי הביקור: השוואה לסקרים קודמים

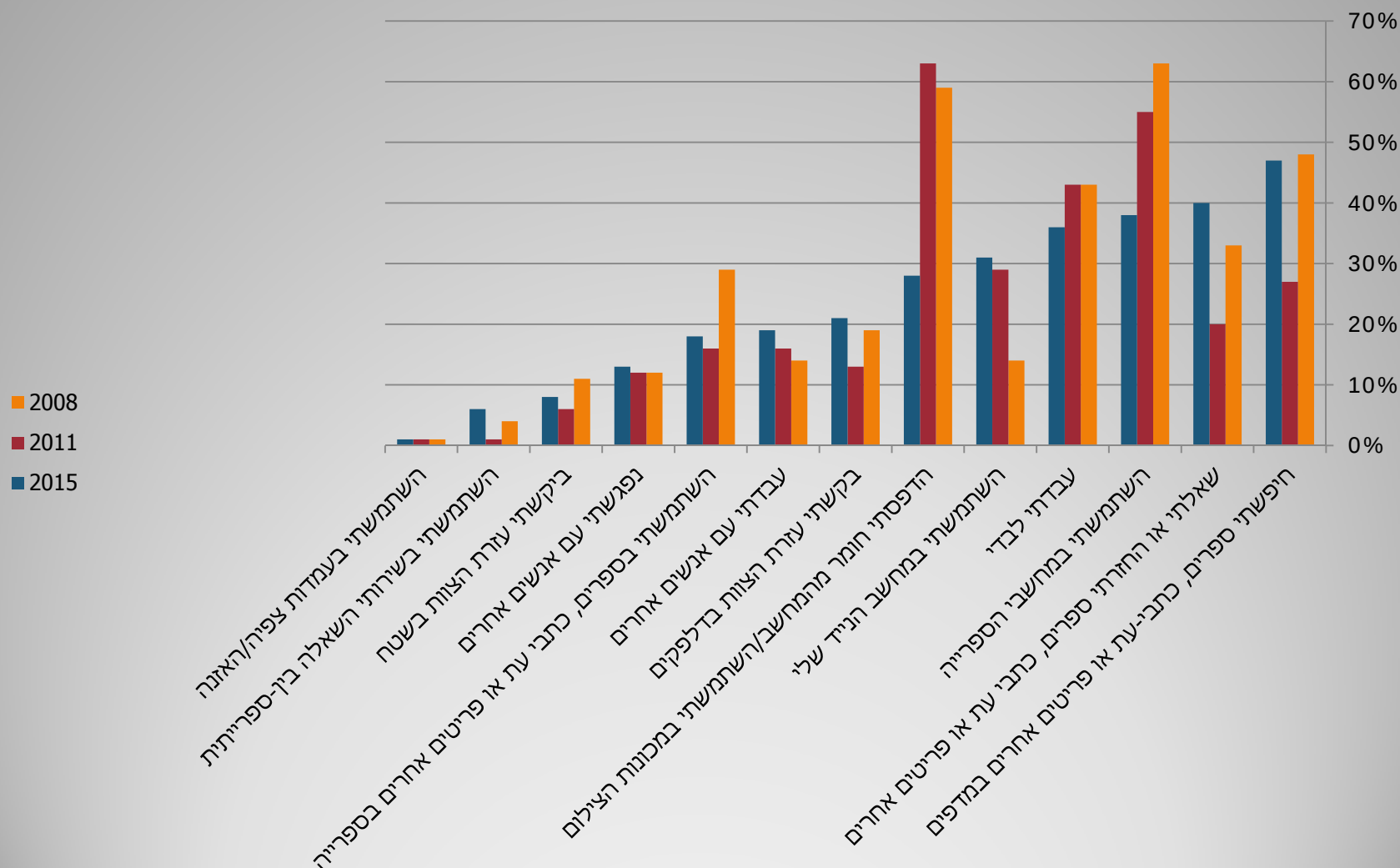


*בסעיפים שאין מידע ב-2011 וב-2015 השאלות שולבו בשאלות אחרות או שלא נשאלו בכלל
 **ב-2015 "דלפק אוספים שמורים" מתייחס לדלפק שמורים ודלפק מדיה
 ***ב-2015 "יעץ" מתייחס ל"דלפק יעץ ודלפק משפטים"

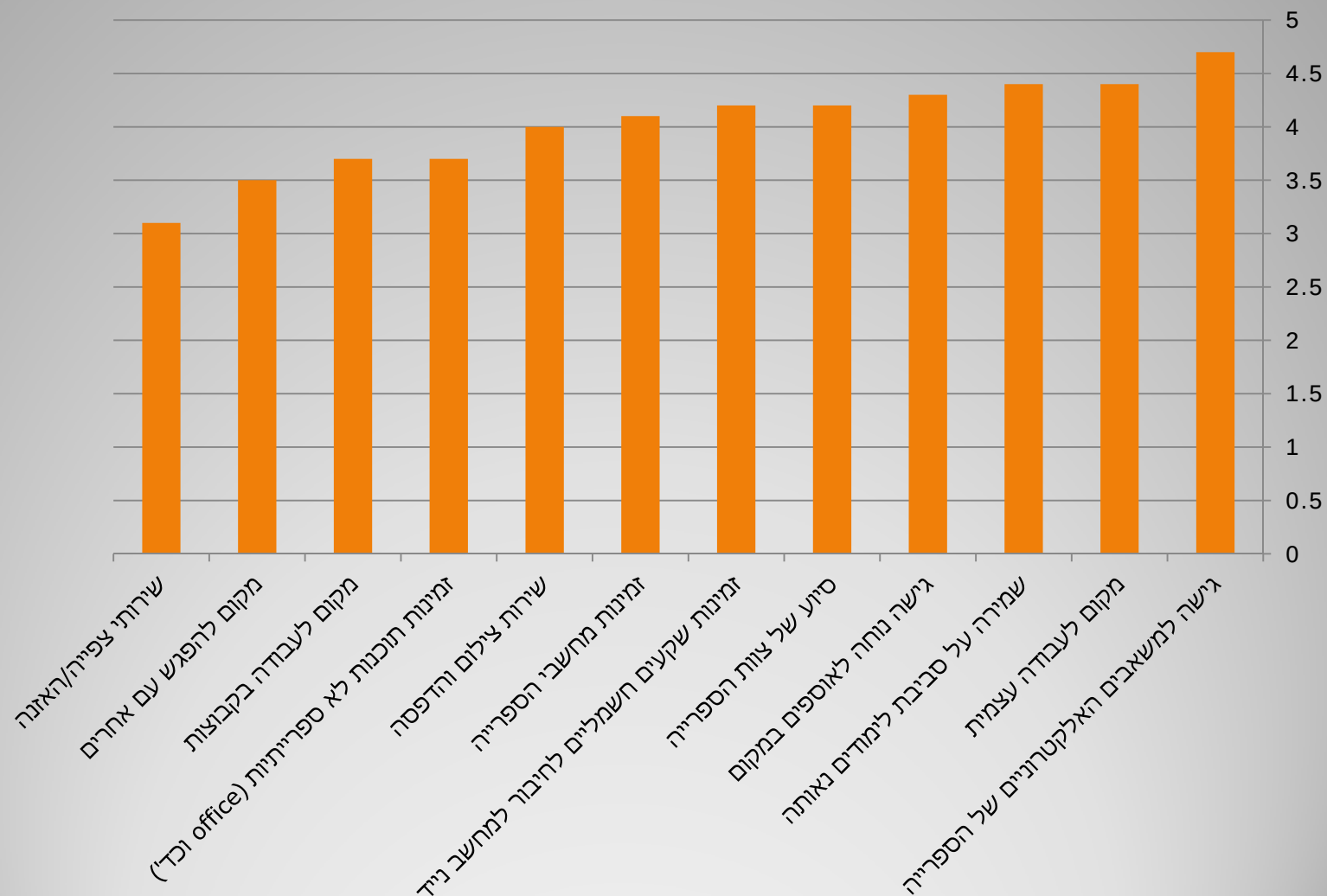
פעילות בספרייה



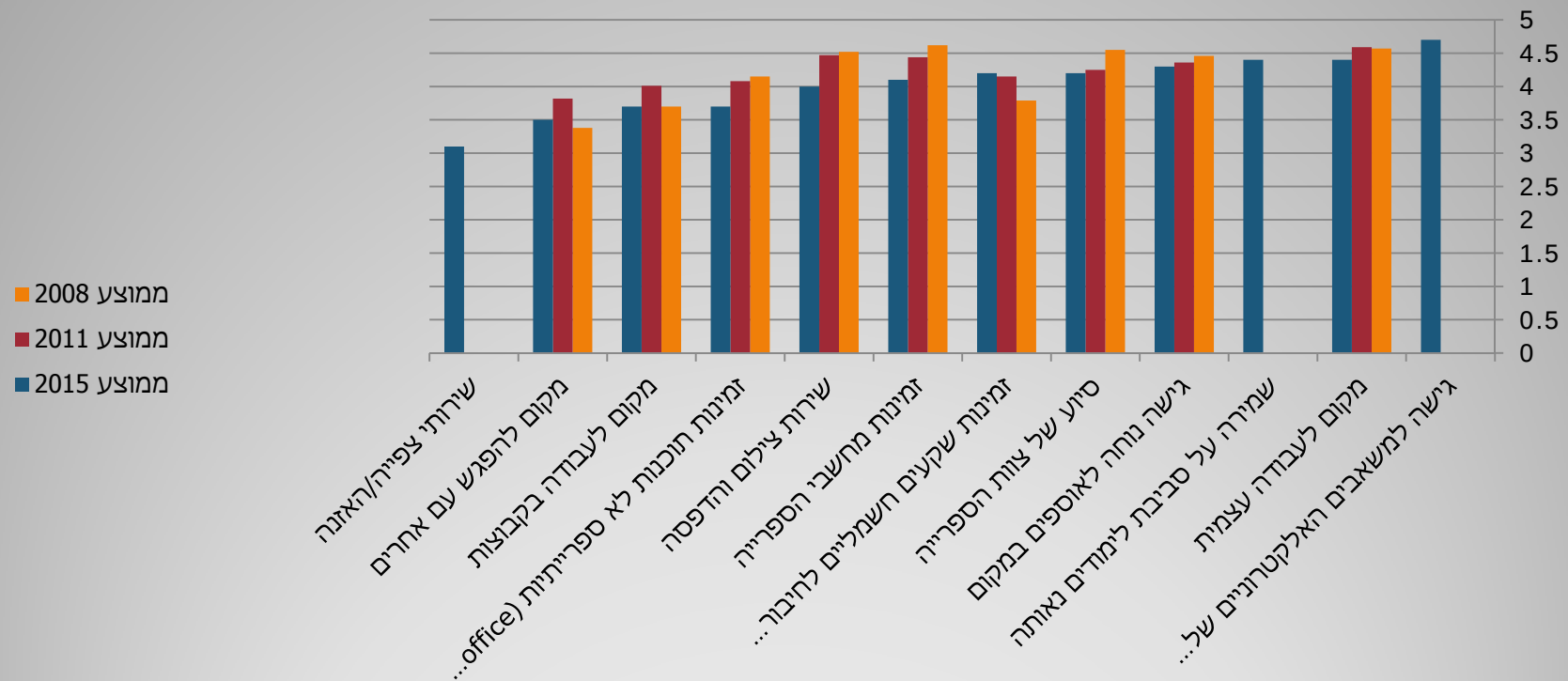
פעילות בספרייה: השוואה לסקרים קודמים



חשיבות של גורמים שונים בספרייה



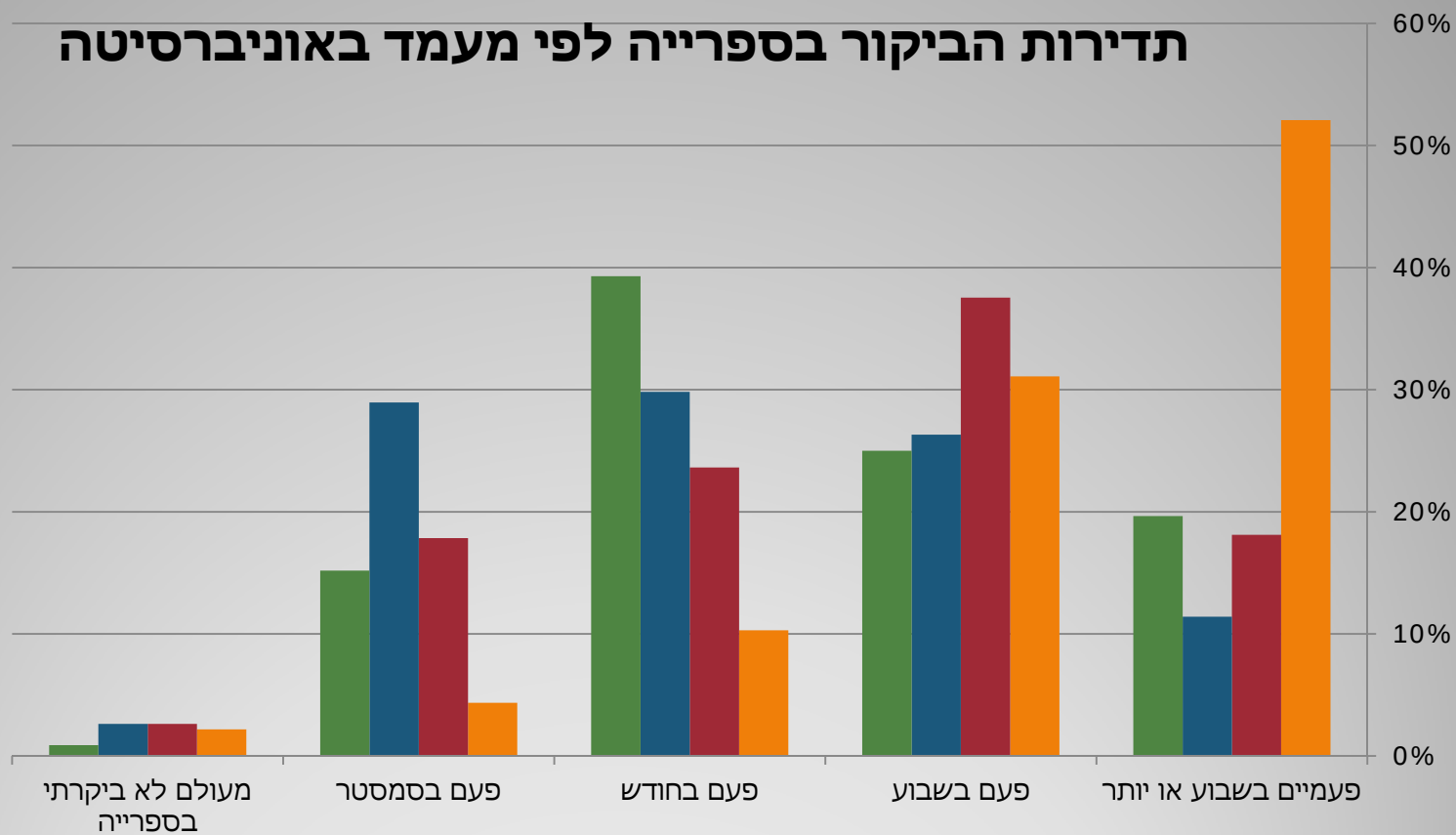
חשיבות של גורמים שונים בספרייה: השוואה לסקרים קודמים



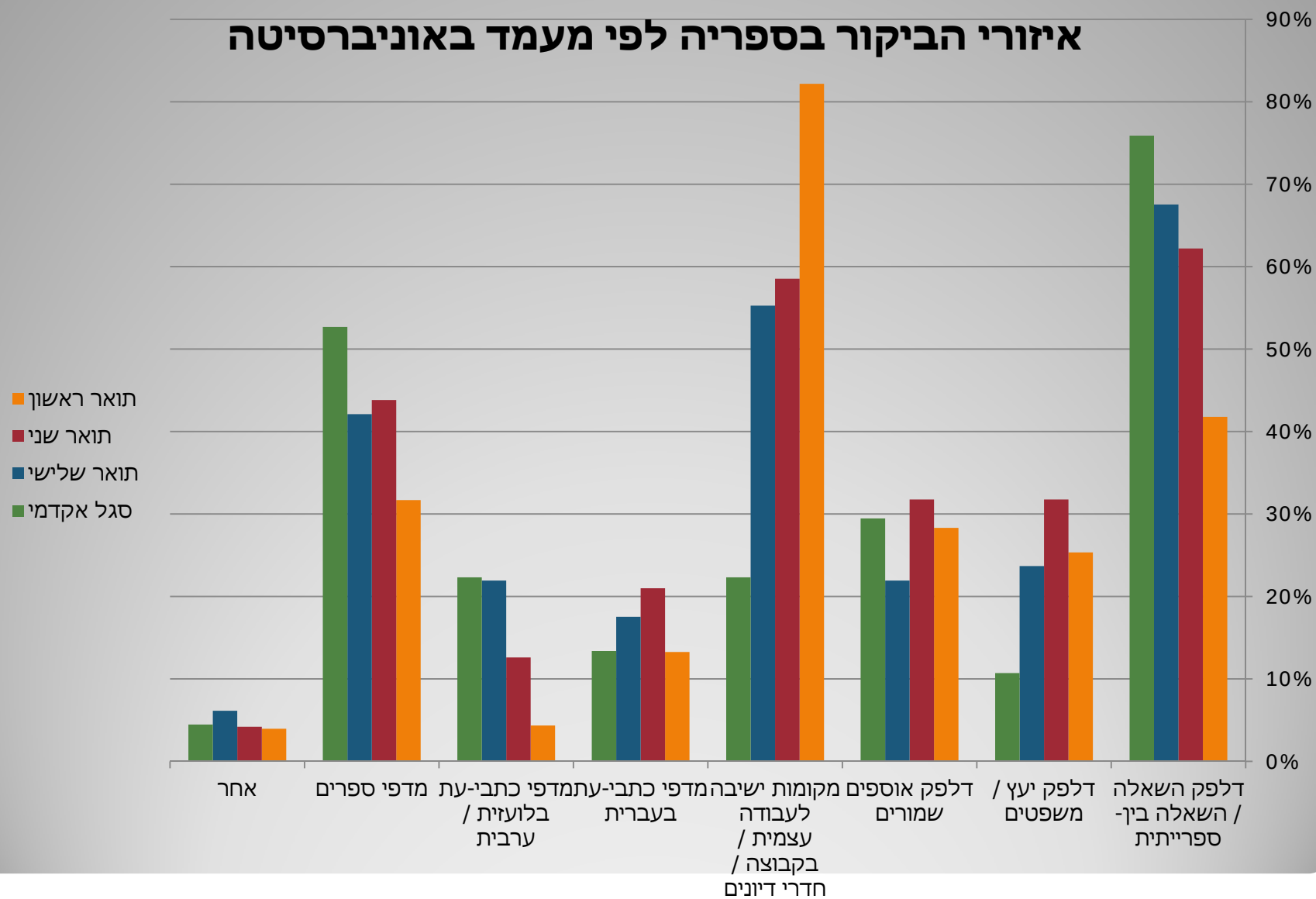
*נוספו שלוש שאלות ב-2015

תדירות הביקור בספרייה לפי מעמד באוניברסיטה

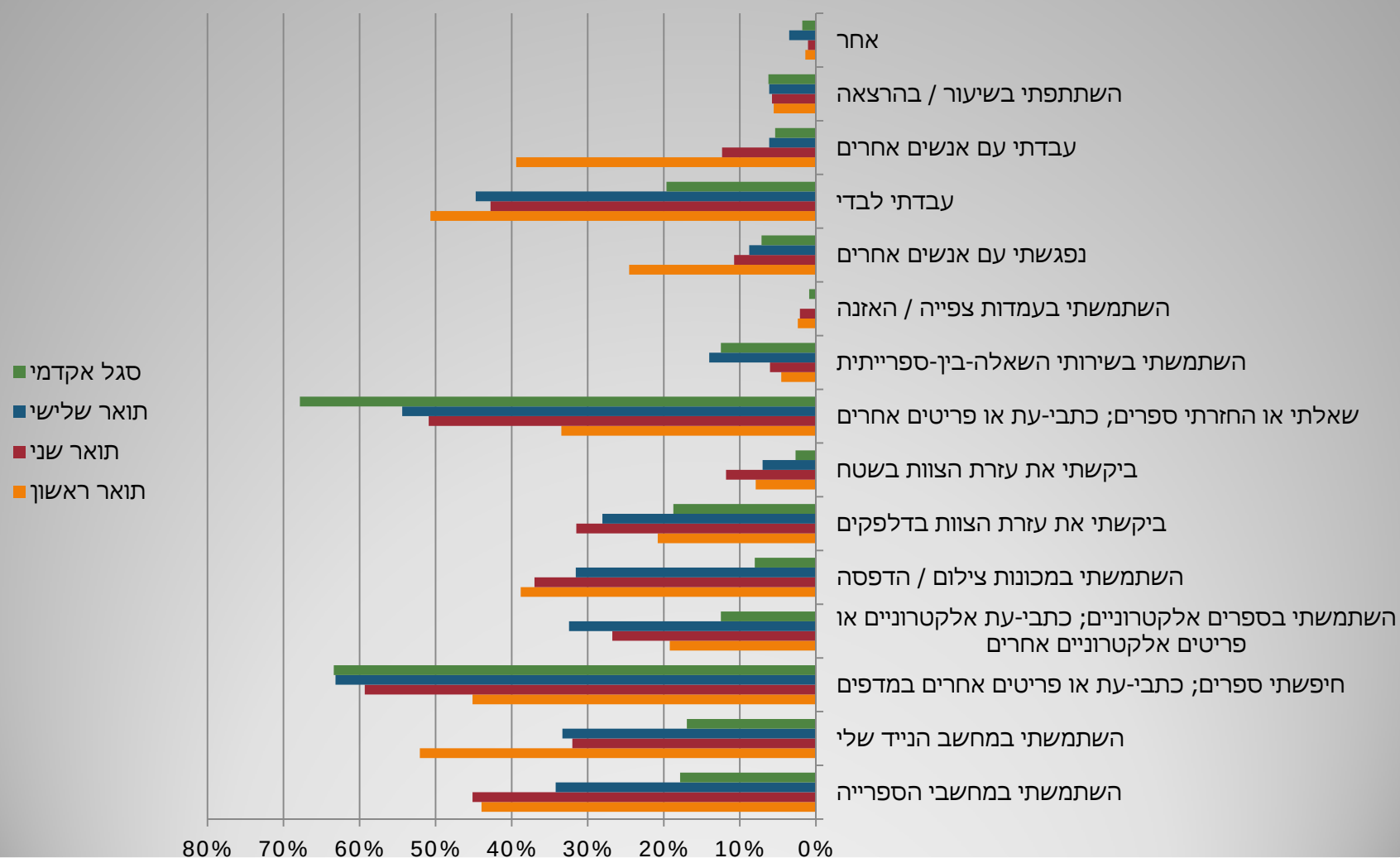
■ תואר ראשון
■ תואר שני
■ תואר שלישי
■ סגל אקדמי



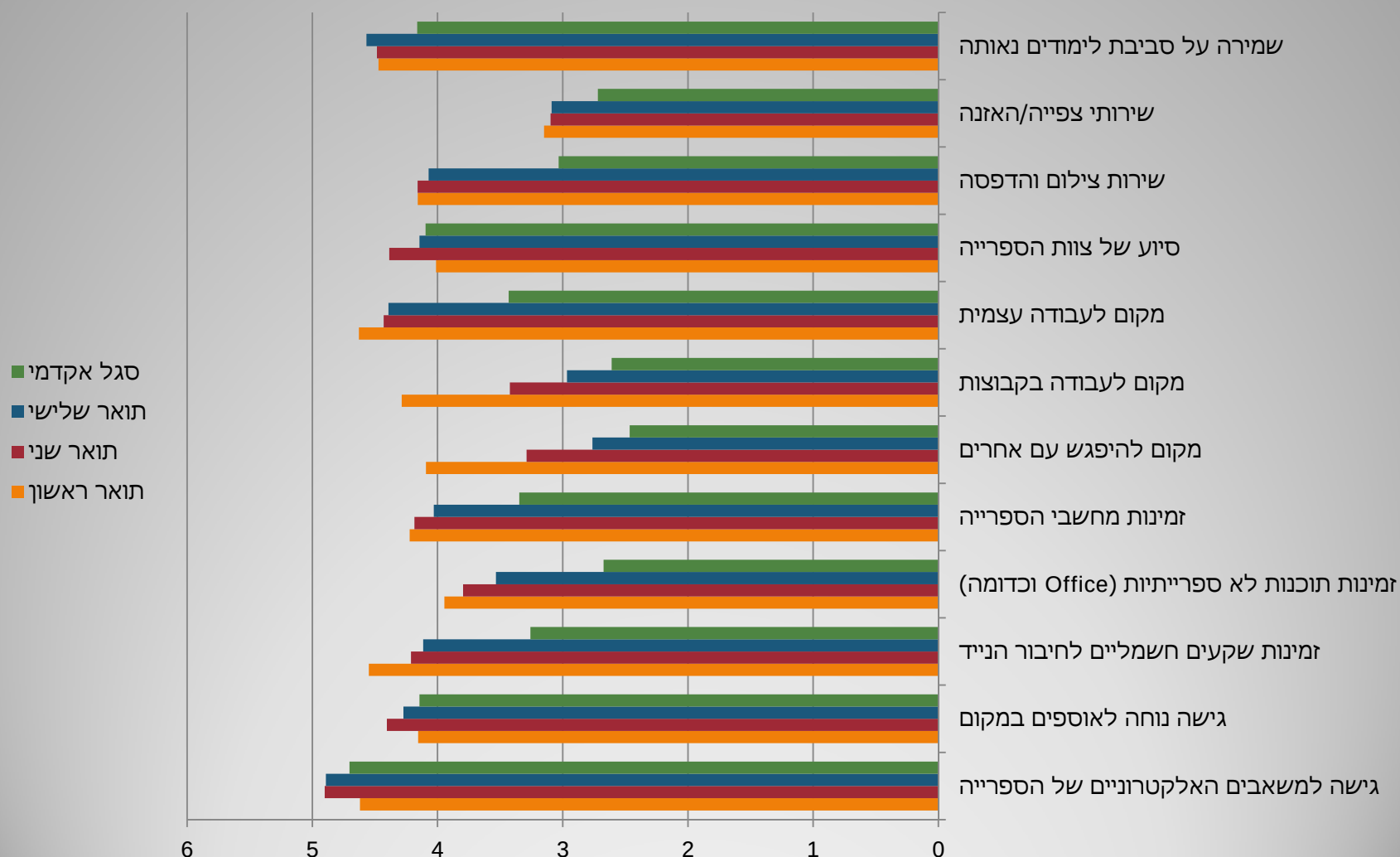
איזורי הביקור בספריה לפי מעמד באוניברסיטה



פעילות בספריה לפי מעמד באוניברסיטה

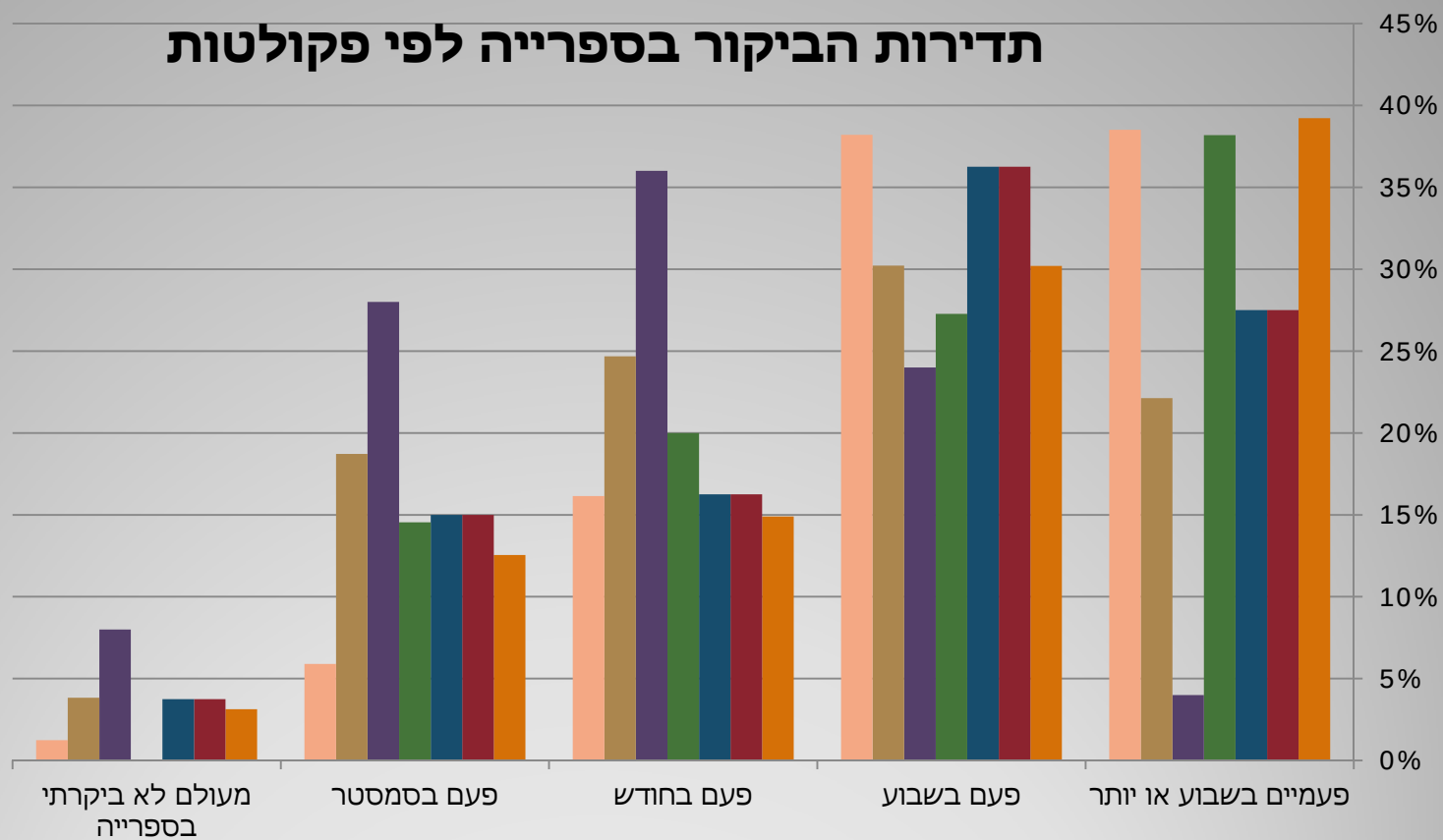


חשיבות גורמים שונים בספריה לפי מעמד באוניברסיטה

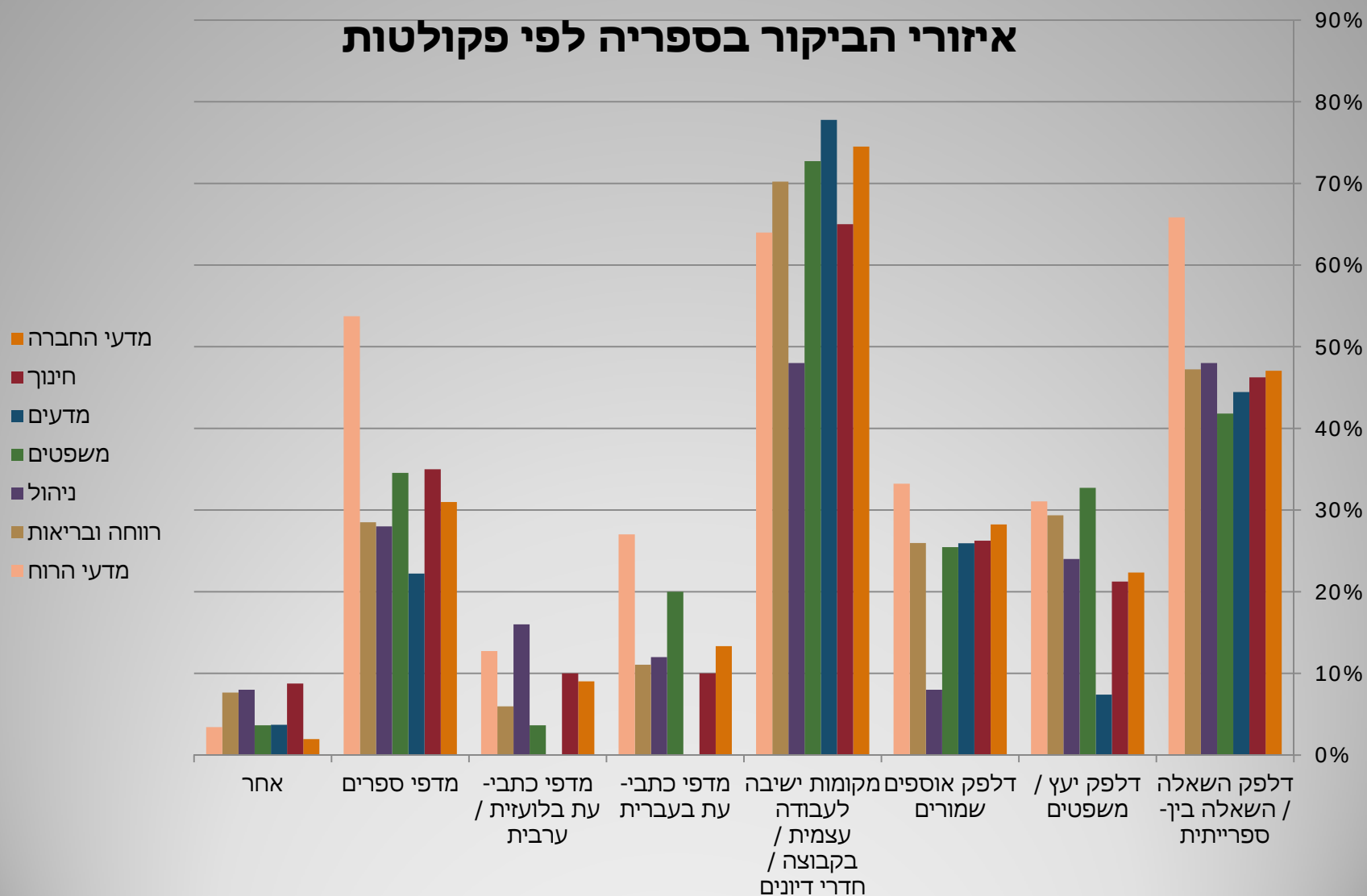


תדירות הביקור בספרייה לפי פקולטות

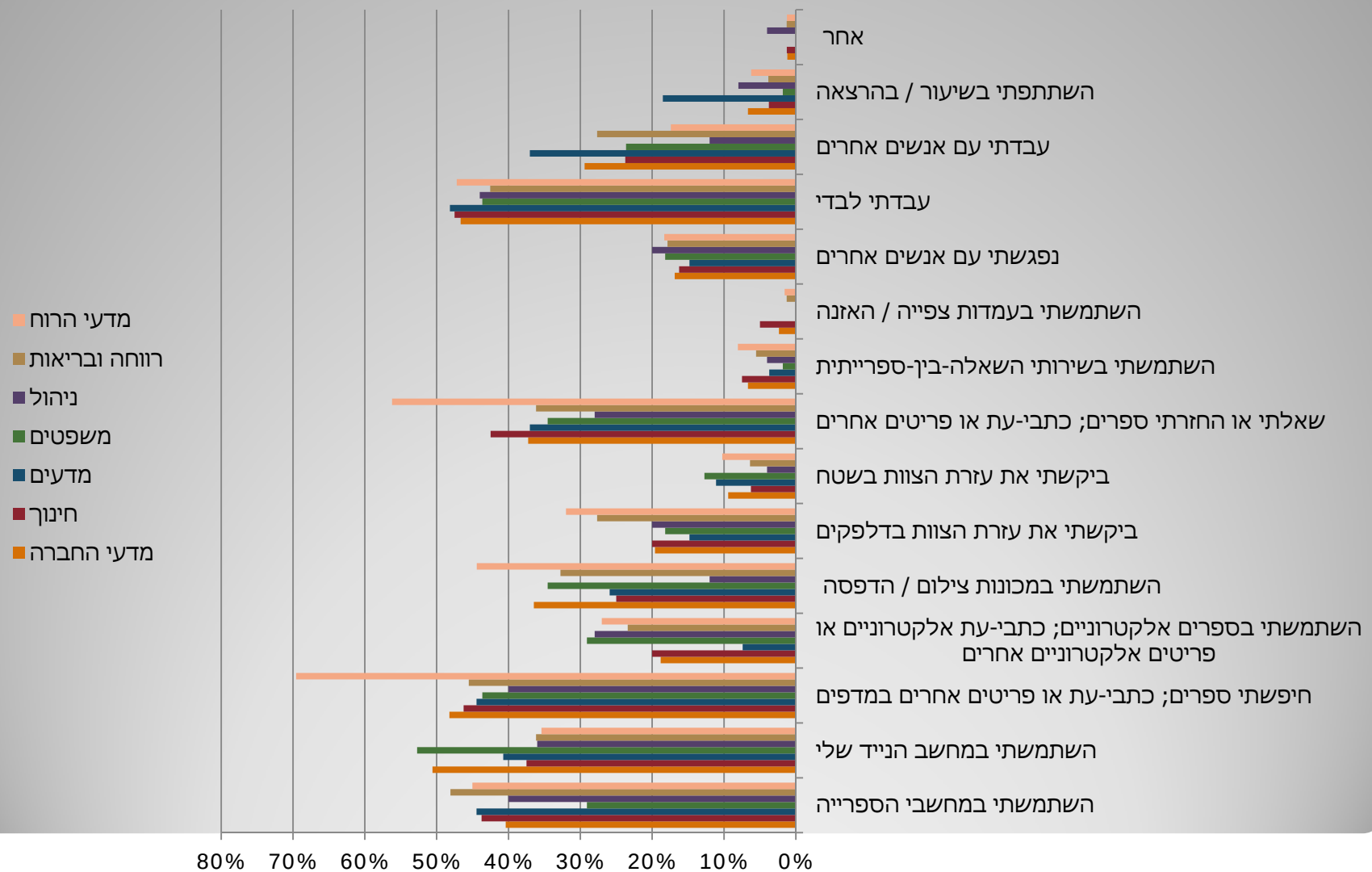
- מדעי החברה
- חינוך
- מדעים
- משפטים
- ניהול
- רווחה ובריאות
- מדעי הרוח



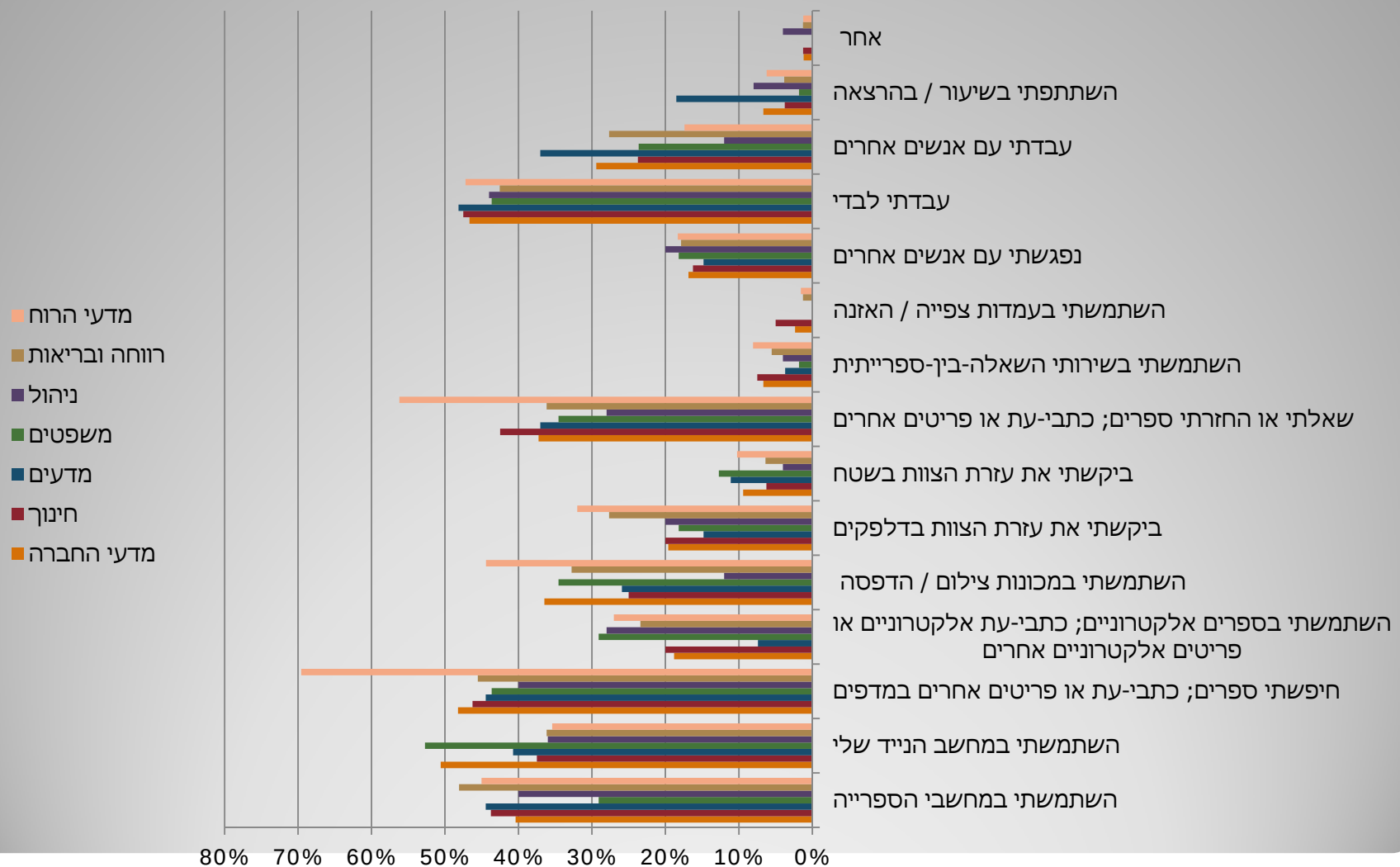
איזורי הביקור בספריה לפי פקולטות



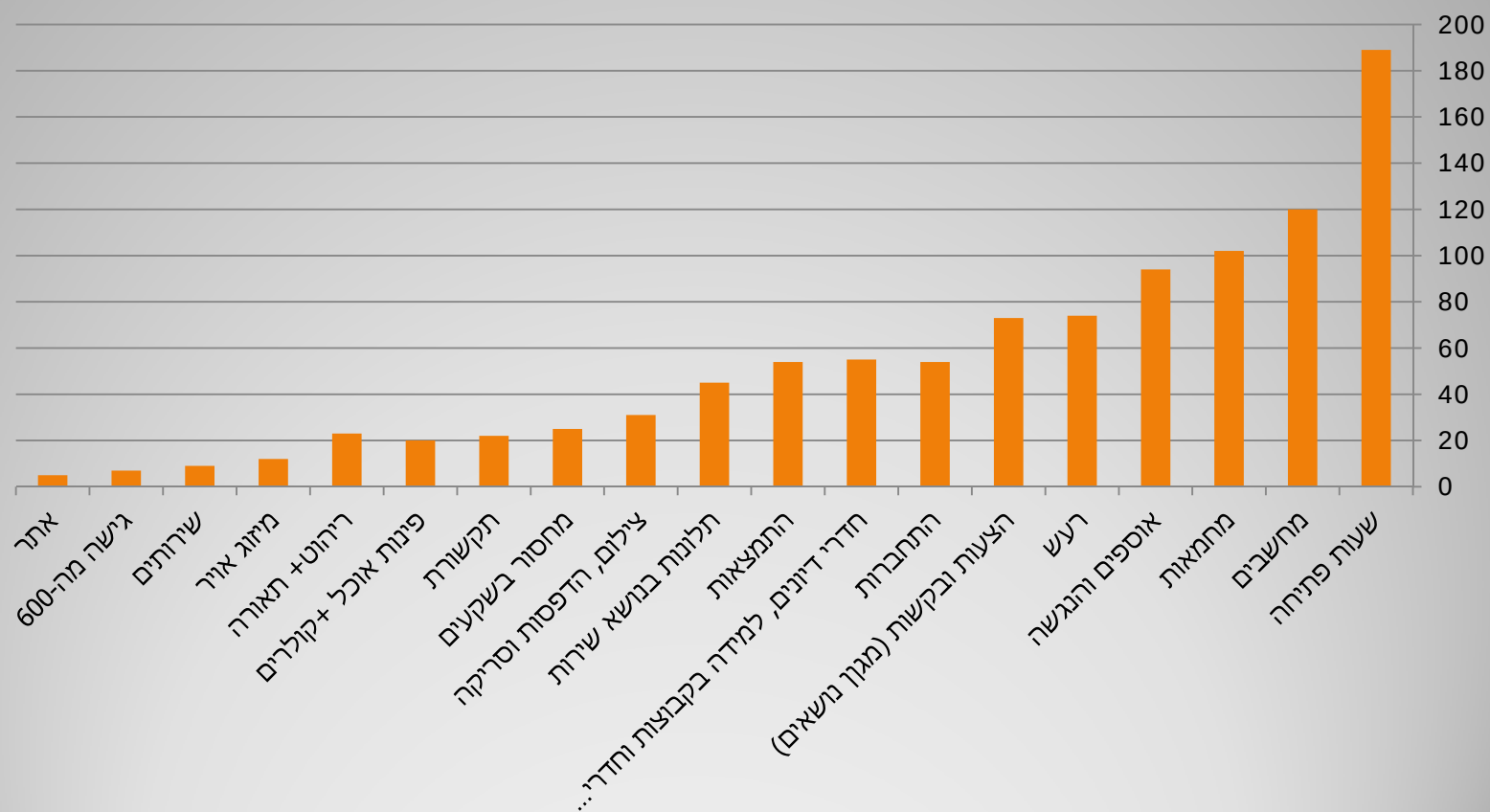
פעילות בספריה לפי פקולטות



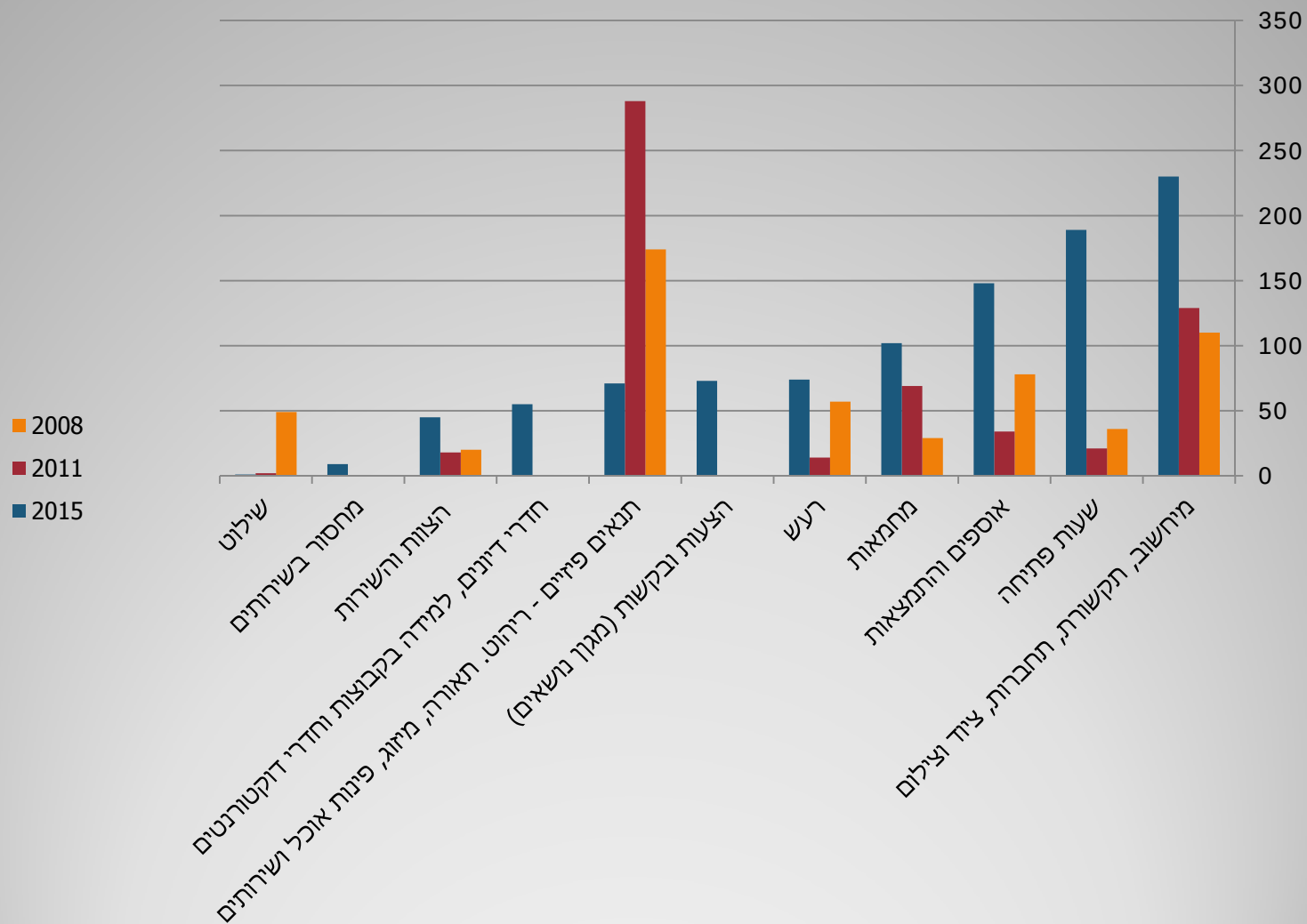
פעילות בספריה לפי פקולטות



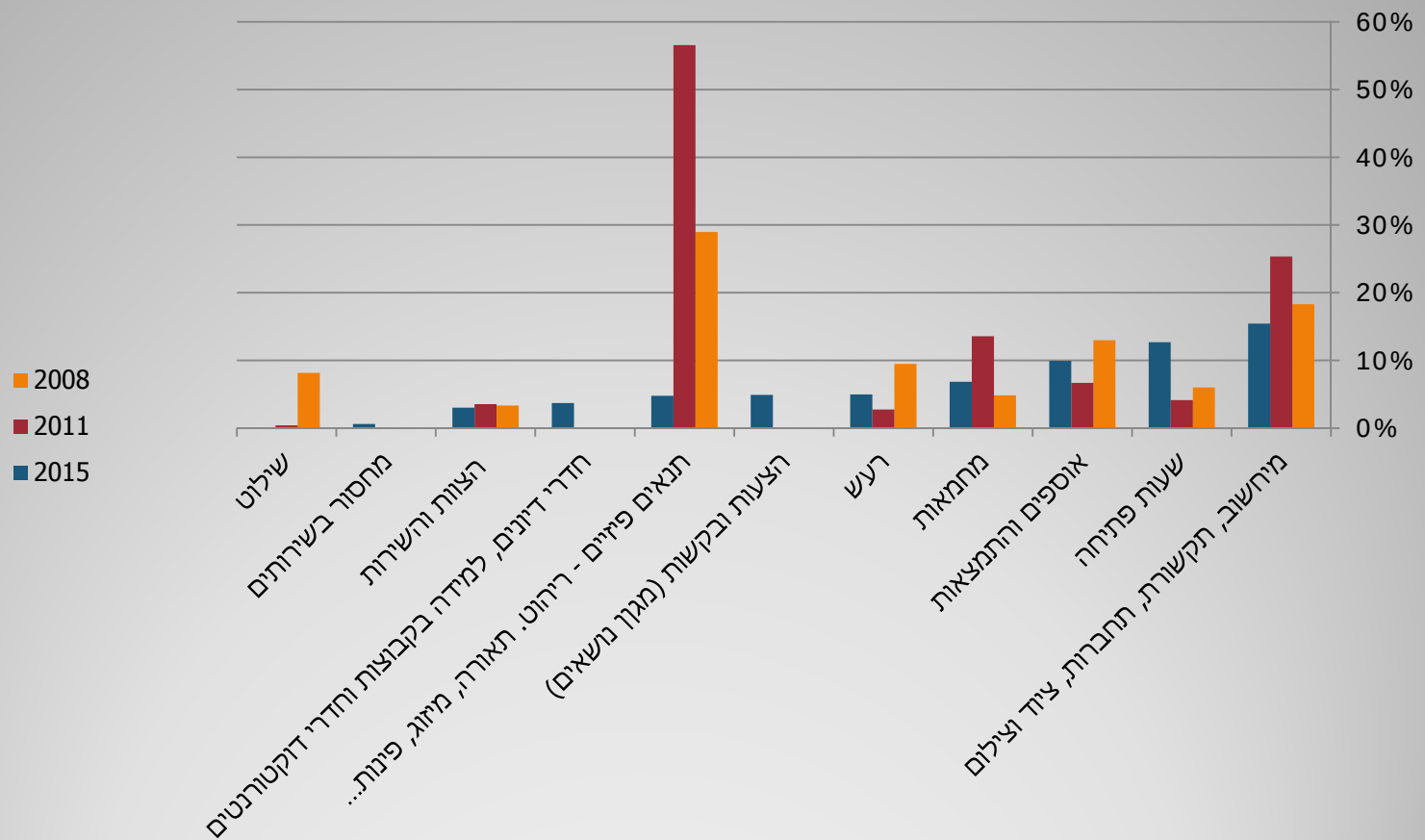
מס' ההערות לפי נושא



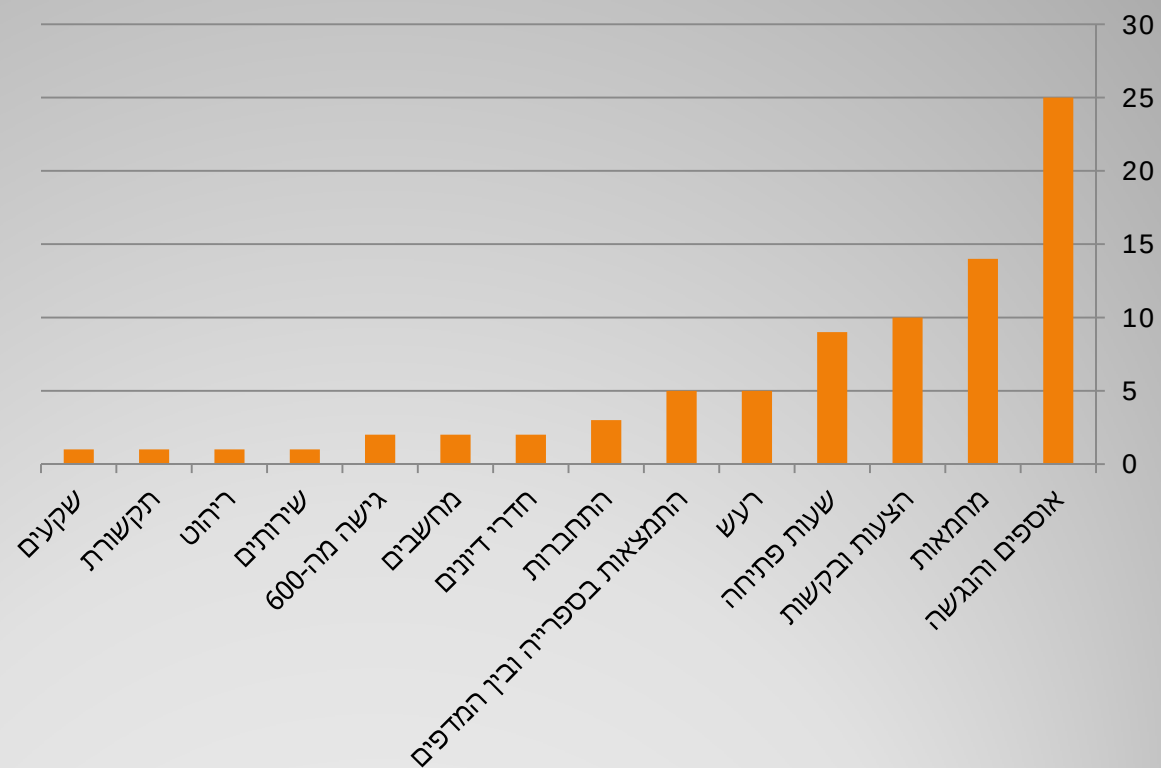
מס' ההערות לפי נושא: השוואה



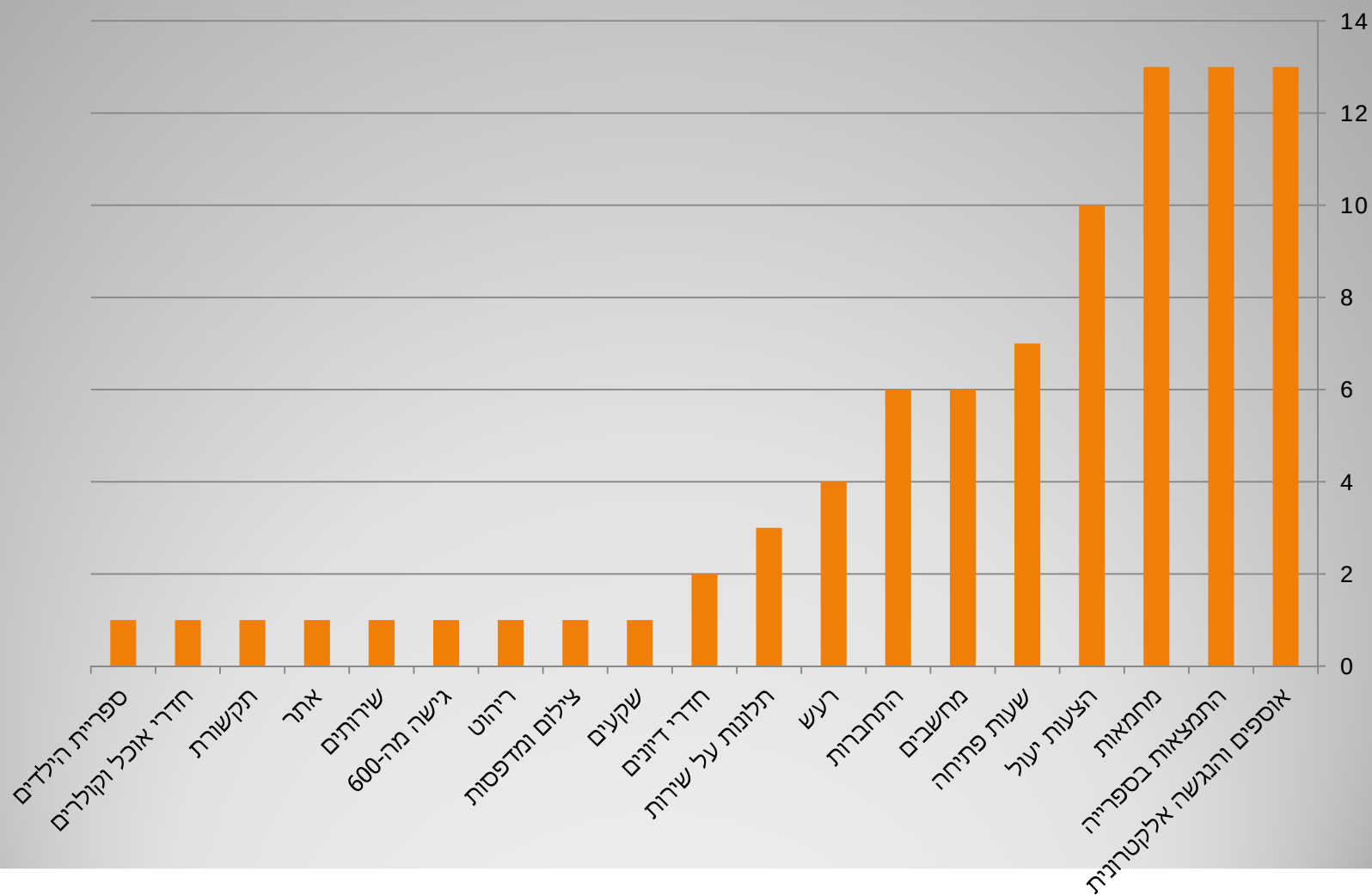
אחוזי ההערות לפי נושא: השוואה לפי שנים



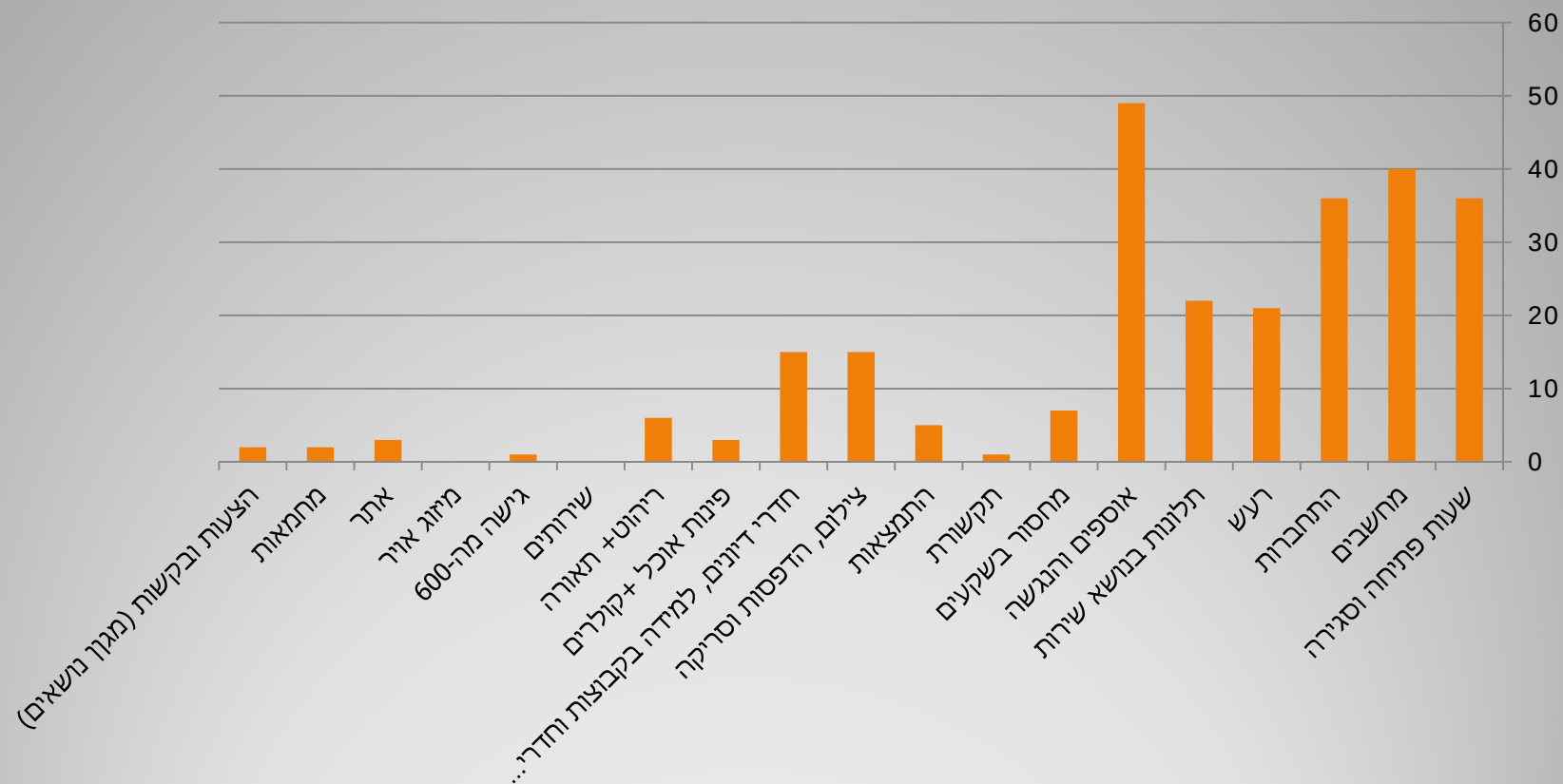
מס' ההערות לפי נושא: סגל אקדמי



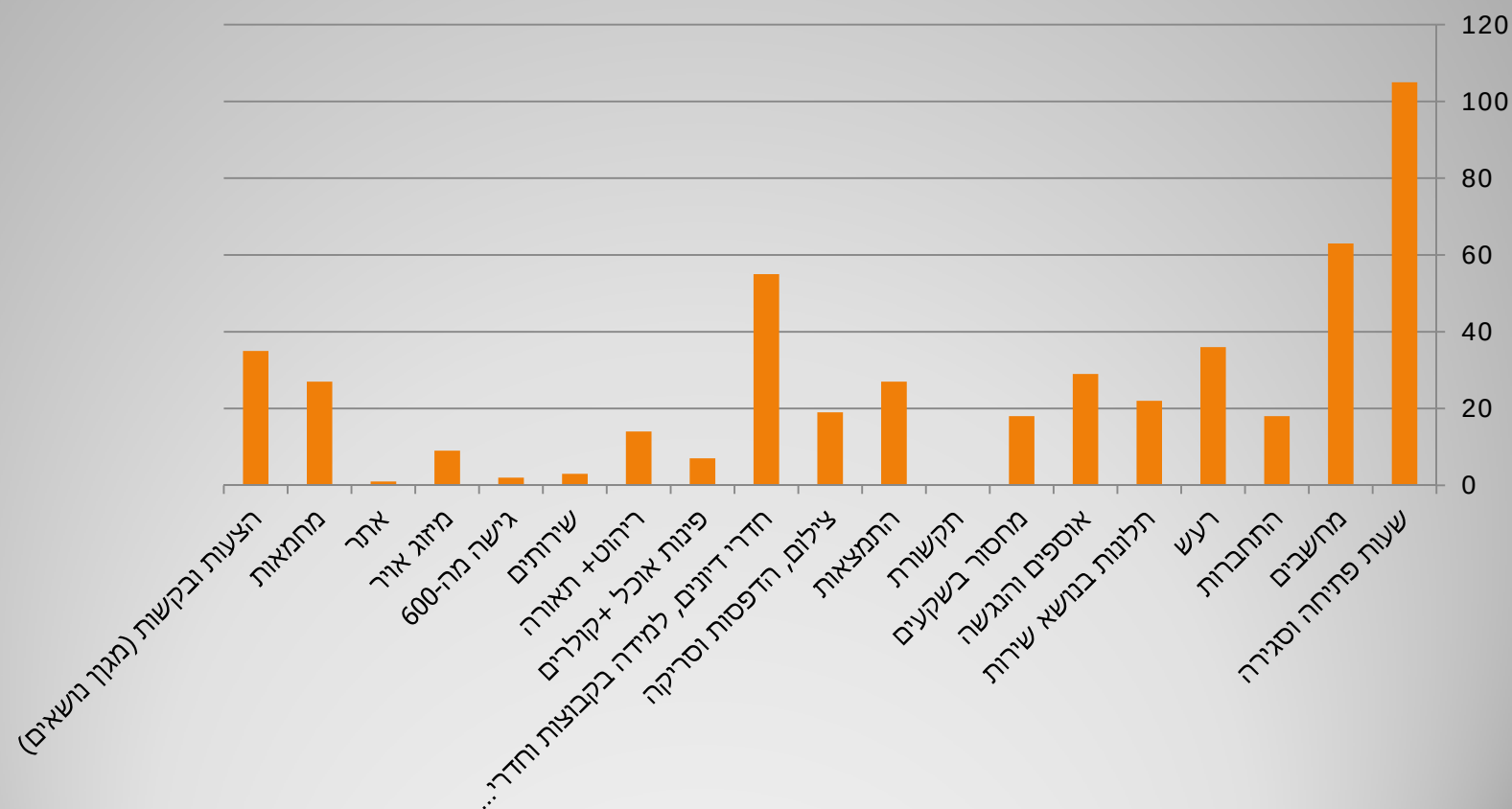
מס' ההערות לפי נושא: תלמידי תואר שלישי



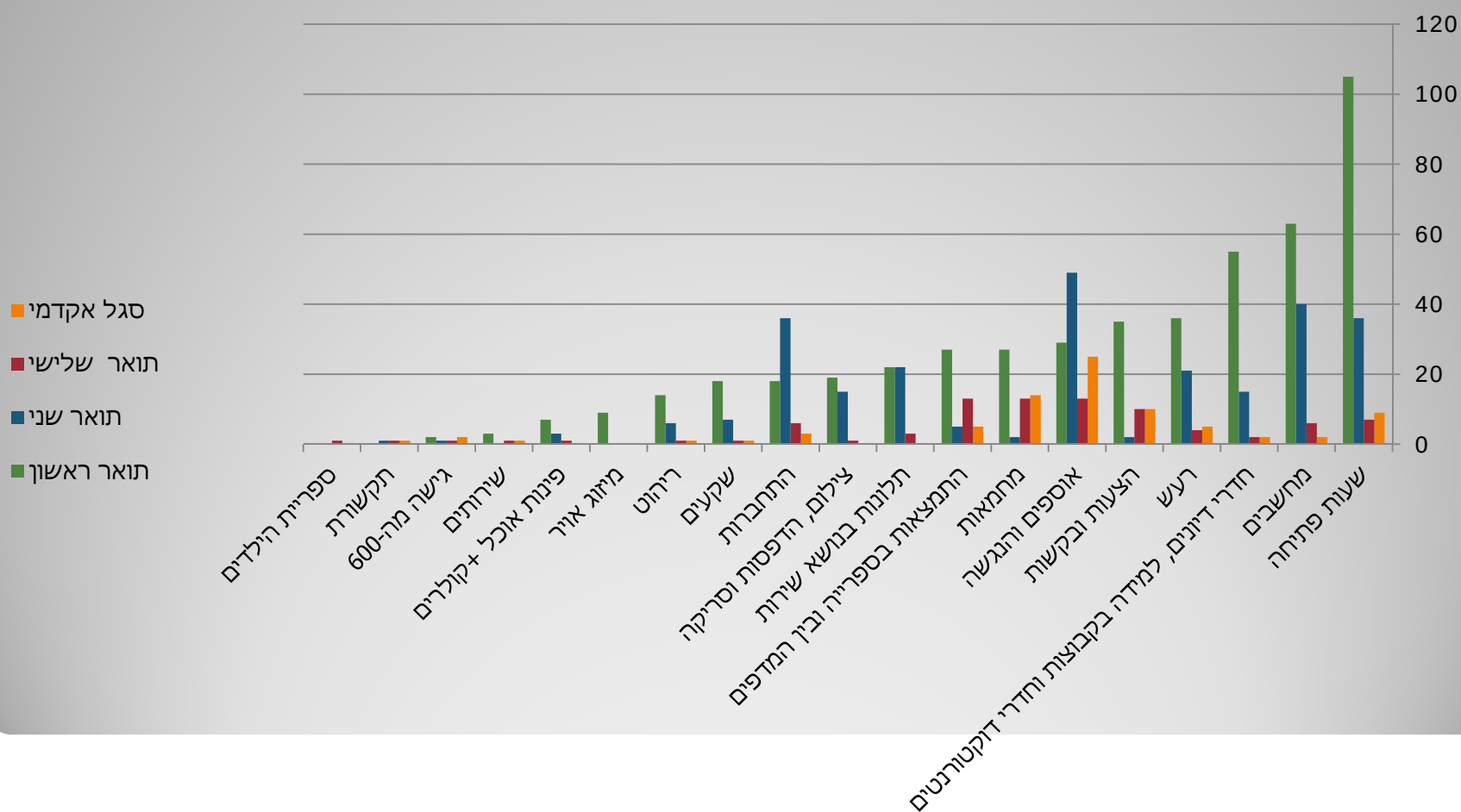
מס' ההערות לפי נושא: תלמידי תואר שני



מס' ההערות לפי נושא: תלמידי תואר ראשון



מס' ההערות לפי נושא: השוואה לפי מעמד באוניברסיטה



הערות לדוגמא

שעות פתיחה: להאריך שעות פתיחה, לא ייתכן שספרייה של 20000 סטודנטים נסגרת בשעה שמונה בערב; ובשעה 13 ביום ששי. שילמתי 15000 שח לשנת לימודים, והספרייה זה חלק מהשירותים המגיעים לי כסטודנט, חוץ מזה לא כולנו דתיים במדינה!!

רעש: האגף הישן הפך לשכונה ולמקומות
מפגש. כל איזורי עבודת היחיד באגף הישן
מאכלס קבוצות של אנשים שלא באמת
באים ללמוד אלא להרעיש ולאכול. הייתי
מציע לגייס עוד עובדי ספרייה שישמרו על
השקט. מבלי לפגוע בחברה שעובדים שם
היום, רובם לא מסוגלים להתמודד עם
הרעש ועם קבוצות המגזר שמתאספות שם
מידי יום.

אתם לא אוכפים כלל על שמירה על
השקט!!! המזכירות שלכם בעצמן
מפטפטות בקול רם ומפריעות מאוד
ליושבים באזור השקט. אין מקום אחד
באוניברסיטה שאני יכול להתיישב מבלי
שמישהו יפריע כל איזה 5 דקות.

באזורים רבים בספריה ישנן קבוצות רבות
של סטודנטים שעושים המון **רעש**. אין
אכיפה על כך בכלל, כך שזה מקשה על
הלמידה. הספריה הפכה להיות סוג של
סדום ועמורה מהבחינה הזו, כי יש צעקות,
אוכלים, שותים. גם ב"אזור למידה שקט"
כמו השמורים יש רעש. קשה למצוא מקומות
בספריה שניתן ללמוד בהם באמת בשקט
וזה חבל. אישית, נוח לי ללמוד בקומה ה-0
ליד כתבי העת בלועזית, אבל לא תמיד פנוי
שם כי "מן הסתם" הרבה בורחים לשם כי
זה המקום השקט האחרון שיש בו גם
עמדות מחשב. חבל.

חדרי הדיונים מאוד נוחים ומאובזרים, אך
בזמן תקופת המבחנים הם עמוסים ומאוד
קשה להזמין חדר. בנוסף, יש אנשים
שעובדים בזוגות באזור לעבודה עצמית
במדור שמורים וזה מאוד מפריע ואין כל כך
פיקוח על כך.

יש צורך רב בשיפור **ההתחברות מהבית**
למאגרי הספרייה, שהפכה להיות הרבה
פחות נוחה בהשוואה להתחברות שהייתה
לפני מספר שנים (שהייתה חד פעמית).
כיום, השימוש הפך למסורבל, המערכת
"זורקת" משתמשים החוצה, לעתים באמצע
חיפוש, לא ניתן להשתמש באופציה של
חזרה לאחור (back) בעת החיבור, אלא רק
סגירה והתחלה מחדש.. לעתים בעת
עבודה, אני נאלצת להזין את סיסמת
ההתחברות שלי כ-5 פעמים, מכיוון שתוקפו
של ה session פג מאוד מהר.

כמעט תמיד כשרציתי לשבת בספרייה לא
היו **מחשבים פנויים**. זו הסיבה שבגללה
אינני לומדת בספרייה ולמרות שללמוד
בבית זה מורכב יותר מבחינת חיפוש
חומרים, אעשה זאת. אני ורבים ממי שהנני
מכיר כבר למדנו שלשבת בספרייה זה
נחמד, אבל רק אם הגעת עם לפטופ.

שילוט ברור בקומת הכניסה על מיקום
האוספים - לא יעלה על הדעת שגם
כשרשמתי לי את מס' ואות הספר - איני
יכולה למצוא אותו בלי לשאול מישהו
מהצוות היכן נמצא אזור HQ. מדוע מפת
הספריה היא סוד ולא משהו שתלוי בגדול
בקומת הכניסה?..

מחמאות:

מאוד נהנית מהשירותים - תמיד עוזרים לי למצוא
דברים שאני צריכה (עובדת בעיקר מהבית)

השירות הניתן על ידי צוות הספרייה הוא בדרך כלל
מצוין- אדיב, מהיר, יעיל. לעיתים קרובות יש תחושה
שהאנשים יוצאים מגדרם כדי לעזור, וזה מאוד
משמעותי. תודה!

השאלון:

א. מה תדירות ביקוריך בספרייה?

- פעמיים בשבוע או יותר
- פעם בשבוע
- פעם בחודש
- פעם בסמסטר
- אף פעם לא ביקרתי בספרייה

ב. באלו אזורים ביקרת בספרייה בביקורך האחרון?

1. דלפק השאלה/השאלה בין-ספרייתית	5. מדפי כתבי-עת בעברית
2. דלפק יעץ/משפטים	6. מדפי כתבי-עת בלועזית
3. דלפק אוספים שמורים	7. מדפי ספרים
4. מקומות ישיבה לעבודה עצמית/בקבוצה/חדרי דיונים	8. אחר (נא לפרט): _____

ג. מה עשית בספרייה בביקורך האחרון?

1. השתמשתי במחשבי הספרייה	8. שאלתי או החזרתי ספרים, כתבי-עת או פריטים אחרים
2. השתמשתי במחשב הנייד שלי	9. השתמשתי בשירותי השאלה-בין-ספרייתית
3. חיפשתי ספרים, כתבי-עת או פריטים אחרים במדפים	10. השתמשתי בעמדות צפייה/האזנה
4. השתמשתי בספרים אלקטרוניים, כתבי-עת אלקטרוניים או פריטים אלקטרוניים אחרים	11. נפגשתי עם אנשים אחרים
5. השתמשתי במכונות הצילום/במדפסות/בשירותי הסריקה	12. עבדתי לבדי
6. ביקשתי את עזרת הצוות בדלפקים	13. עבדתי עם אנשים אחרים
7. ביקשתי את עזרת הצוות בשטח	14. השתתפתי בשיעור/הרצאה
	15. אחר (נא לפרט): _____

ד. עד כמה חשובים לך הגורמים הבאים?

1. גישה למשאבים האלקטרוניים של הספרייה (קטלוג, תדפיסים וחומרים לקורסים, מאגרי מידע, כתבי עת וספרים אלקטרוניים וכו')
2. גישה נוחה לאוספים במקום
3. זמינות שקעים חשמליים לחיבור הנייד
4. זמינות תוכנות לא ספרייתיות (Office וכד')
5. זמינות מחשבי הספרייה
6. מקום להיפגש עם אחרים
7. מקום לעבודה בקבוצות
8. מקום לעבודה עצמית
9. סיוע של צוות הספרייה
10. שירות צילום והדפסה
11. שירותי צפייה/האזנה
12. שמירה על סביבת לימודים נאותה (שקט, אכילה במקומות המיועדים וכדומה)
13. אחר (נא לפרט): _____

ה. מה מעמדך באוניברסיטה?

1. תלמיד לתואר ראשון בחוגים: _____	5. חבר סגל בחוג: _____
2. תלמיד לתואר שני בחוג: _____	6. חבר סגל מנהלי _____
3. תלמיד לתואר שלישי בחוג: _____	
4. תלמיד במסגרת אחרת באוניברסיטה: _____	7. מבקר (שאינו מקהילת אוניברסיטת חיפה) 8. אחר (נא לפרט): _____

**ו. אנא רשום/רשמי איך נוכל לשפר את הספרייה ושירותיה
עבורך.**