

אבחון ארגוני בספריית יונס וסוראיה נזריאן באוניברסיטת חיפה

**”דפוסי צריכת השירותים של הספרייה במרחבי
הלמידה על ידי לקוחותיה: הפער בין הנהלים וההוראות
לבין הקורה בפועל”**

מוגש להנהלת ספריית אוניברסיטת חיפה וועדת הערכה

מנחה: דר' יעל בודואן

מרצה: דר' הילה הופשטטר

מגישה: ליאורה אלדס

**אוניברסיטת חיפה
הפקולטה למדעי החברה
החוג לסוציולוגיה ואנתרופולוגיה**

יוני , 2016

תוכן עניינים

2-3.....	תקציר מנהלים
4.....	מבוא
5	פרק 1: מטרת האבחון
5-7.....	פרק 2: סקירת ספרות
8.....	פרק 3: שיטת האבחון
10-17.....	פרק 4: ממצאים
18-19	פרק 5: מסקנות
19-21.....	פרק 6: המלצות וכווני פעולה
22.....	ביבליוגרפיה
23.....	נספחים
24.....	נספח 1 : שאלון לסטודנט
25.....	נספח 2 : שאלון לסייר בספרייה
26	נספח 3 :שאלון לצוות הספרייה
27.....	נספח 4 : המלצות נוספות
28.....	חזון וייעוד הספרייה

תרשימים ולוחות

7	תרשים 1 : מודל האבחון : מודל הפערים באיכות השירות
9.....	תרשים 2 : מודל הפערים באיכות השירות בספרייה
10.....	לוח 1 : דפוסי צריכת השירותים במרחב הפיזי של הספרייה

תקציר מנהלים

דוח זה הוכן על פי בקשתה של ועדת הערכה של הספרייה באוניברסיטת חיפה, במטרה לבחון את הפערים בין הרצוי למצוי בהתנהגות סטודנטים במרחבה **בדגש על הפער בין הנהלים וההוראות לבין הקורה בפועל**. העבודה הוכנה במסגרת תוכנית הפרקטיקום של לימודי M.A, במגמה לסוציולוגיה ארגונית - יישומית.

למרות השיפוץ הגדול שנערך בספרייה בשנים האחרונות לרווחת משתמשיה, עדיין סקרים מצביעים על אי שביעות רצון בקרב סטודנטים מהרעש במרחב הספרייה ושעות הפעילות. גם עובדי הספרייה, מביעים אי שביעות רצון דומה. לאור זאת בוצע אבחון זה.

שיטת האבחון

האבחון הסתמך על מודל הפערים באיכות השירות אשר בוחן תפיסות וציפיות של לקוחות מארגוני שירות, רמות הביצועים, הערות והמלצות מצד הלקוח, התרשמות מהשירות ביחס לציפיותיהם ולשביעות רצונם (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985).

באבחון נערכו ראיונות עומק חצי מובנים בקרב 25 סטודנטים לתואר ראשון, 8 סטודנטים לתואר שני, 11 סטודנטים עובדי ספרייה, 3 סיירי ביטחון, 8 עובדים מצוות הספרייה הבכיר. בנוסף, נערכו תצפיות בכל מרחבי הלמידה בספרייה.

עיקרי הממצאים

- **הספרייה כ'מקום'** - בספרייה קיימות בעיות רעש והתנהגות המעיבות על אווירת הלמידה. בעיות הרעש בולטות בגין אי הפרדה פיסית פונקציונאלית במרחב הלמידה הגדול ביותר (האגף הצפוני), בין אזורי הקבוצות הרועשים לאזורים המוגדרים לעבודה שקטה. כמו כן, התנאים ברחבת הכניסה מעודדים רעש שנוסע אל מרחבי הלמידה.
- **רמת השירות** - קיימת התאמה בין ציפיות הסטודנטים לגבי שירותי ההשאלה והיעץ וחוסר התאמה בציפיותיהם לגבי מרחב הלמידה.
- **חשיפה לכללי התנהגות** - כללי התנהגות מתפרסמים באמצעות שלטים. אולם, שיטה זו אינה משיגה את הטמעתם בשל: חוסר התייחסות של סטודנטים, השילוט אינו בולט וברור והעדר פעולות נוספות ומספיקות.
- **העדר הקפדה על כללי התנהגות בספרייה והפרתם** - צוות הספרייה תופס כי שיפור יתרחש רק אם יינתן חינוך מוקדם של הסטודנטים וכן סגירת מתחמי למידה. הסטודנטים מציעים יותר פיקוח ואכיפה.
- **מדיניות פיקוח ואכיפה במרחב הלמידה** - כיום, אין מדיניות אכיפה והשגחה יעילה קבועה בנוגע לשיחות בנייד, רעש ואכילה.
- **הקונספט של הספרייה** - קיימת אי בהירות לגבי הקונספט של הספרייה וההתנהגות המצופה ברחבת הכניסה של הספרייה.

מסקנות עיקריות

1. לתפיסתם של העובדים, הספרייה מבקשת ליישם מודל ספרייתי חדש המותאם לדרישות הסטודנט במציאות המשתנה, אולם מתקשה בכך, עקב מגבלות כלכליות, מבניות ופערי תפיסה מהיבטים התנהגותיים.
2. חזון: הספרייה אינה מגדירה בצורה ברורה מה היא מבקשת במרחב הפיזי מלבד שאיפה כללית ליצור את התנאים הפיסיים למתן שירות טוב. אי לכך, קיים צורך לגבש חזון של המרחב שיגדיר את הקונספט שלה

- ויהווה קו מנחה לעבודתה (למשל, קיים מתח בין הרצון להפוך את הספרייה למקום חברתי, לבין הצורך של הסטודנטים לספרייה שקטה).
3. אין באוניברסיטת חיפה מרחבי לימוד נוספים ולפיכך, הסטודנטים פונים רק אל הספרייה.
4. פערים במפרט השירות: קיימים ליקויים במתקנים הפיסיים וחוסר שביעות רצון של הסטודנטים משעות הפתיחה של הספרייה.
5. בספרייה קיימת בעיית משמעת, למרות זאת מדיניות הפיקוח רכה.

המלצות וכווני פעולה עיקריים

1. יש לפתח פתרונות למרחבי למידה נוספים בקמפוס, שיתנו מענה לצרכים של הסטודנטים שאינם בספרייה.
2. קיים צורך לגבש חזון של המרחב הספרייתי הפיזי.
3. מומלץ שהספרייה תמשיך למקסם את ערכו של מרחב הספרייה ותציע ללקוחותיה מקום המשלב למידה עם חברים, מקום שקט ללמידה יחידנית, בילוי תרבותי ומקום נעים ומרגיע בו ניתן לנוח משגרת הקמפוס.
4. יש להגביר את הפיקוח והאכיפה בספרייה בעזרת אנשי הביטחון שנמצאו כאפקטיביים ביותר לבצוע תפקיד זה.
5. אימוץ שיפורים: קיים צורך להאריך את שעות הפעילות ולשפר את התנאים הפיסיים באגף הצפוני, לשדרג את השילוט בתוכן, נראות ומיקום.

ספריית יונס וסוראיה נזריאן באוניברסיטת חיפה

ספריית יונס וסוראיה נזריאן באוניברסיטת חיפה הוקמה בשנת 1963 והיא ספרייה אקדמית מהגדולות בישראל. הספרייה משתרעת על שטח כ- 16,000 מ"ר והיא משרתת את סגל האוניברסיטה ותלמידיה בתחומי ההוראה והמחקר. ספריית יונס וסוראיה נזריאן מתוכננת בצורה בה היא מפגישה 'תחת קורת גג אחת' את החוקרים והסטודנטים מכל הדיסציפלינות וזאת בשונה ממרבית הספריות באוניברסיטאות אחרות אשר מבזרות את הפקולטות למתחמים נפרדים. ביוני 2012 הושלמה בנייתו של אגף החדש בספרייה. האגף החדש כולל ארגון מחדש של הכניסה לספרייה וחללי פנים ברוח נאו מודרניסטית תוך התכתבות עם האגף הישן. בספרייה רשומים 24,000 לקוחות מקהילת האוניברסיטה- סטודנטים וסגל (מרצים, חוקרים) מנויים ותלמידים מתקדמים מאוניברסיטאות אחרות. בנוסף, הספרייה מאפשרת למבקרי חוץ לבוא וללמוד במרחביה, עבורם הכניסה לספרייה אינה כרוכה בתשלום, אך הם נדרשים לשלם במידה והם מעוניינים בשירותי ההשאלה או היעץ. מידי יום נכנסים אל הספרייה כ- 5,000 מבקרים.

מטרת העל של הספרייה הינה, מתן מענה לצרכי הלימוד והמחקר המשתנים תדיר של קהיליית האוניברסיטה (חוקרים, מרצים, סטודנטים וסגל) באמצעות אוספים המותאמים ליעדים האקדמיים של האוניברסיטה. במרחבי הלמידה, הספרייה שואפת לייצר תנאים פסיים שיאפשרו ללומדים מרחב לימוד נעים ומזמין.

מרחב הלמידה בספרייה

מרחב הלמידה בספריית אוניברסיטת חיפה כולל רחבת כניסה רחבת ממדים עם חללים פתוחים המעוצבת כמו טרמינל. ברחבת הכניסה מרוכזים שירותי היעץ וההשאלה, שולחנות עבודה עם מחשבים חדישים, שירותי ההדפסה ותערוכות מתחלפות. בהמשך הרחבה, נמצא אזור המדיה וכתבי עת שמורים. אזור זה הינו מרחב למידה לעבודה יחידנית שקטה ועבודה בקבוצות המתקיימת בתוך חדרי הדיונים הנמצאים באותו אזור.

בשנים האחרונות, לאור זמינותו של המידע בספרייה הווירטואלית, הספרייה הקצתה במרחביה בנוסף לאזורי למידה לעבודה יחידנית שקטה גם אזורים המיועדים לעבודה שיתופית בקבוצה. סטודנטים הלומדים במרחב הספרייה מחויבים להתנהג על פי כללי המקום: אין לאכול ולשתות קפה במרחבי הלמידה, אין לדבר באזורי הלמידה השקטים, אסור לשוחח בנייד, אסור להשאיר תיקים ללא השגחה, אסור לעשן בספרייה ובאזורי הקבוצות סטודנטים מתבקשים לדבר בשקט. חשוב לציין, שלסטודנטים יש אופציות לאכול בקפיטריה בתוך הספרייה ובחדרי אוכל מסודרים בהם יש מים, קפה ומיקרוגל. באזור הקפיטריה יש חצר שבה ניתן לשוחח בנייד.

סטודנטים נחשפים לכללי ההתנהגות במרחב הספרייה באמצעות שלטים, מדבקות על השולחנות, פרסום דרך מסכי הפלזמה ברחבת הכניסה, פרסום על מצגי המחשב של הספרייה, הערות של צוות הספרייה, השומר בכניסה וסיירי ביטחון.

פרק 1: מטרות האבחון

למרות השיפוץ הגדול שנערך בספרייה לרווחת משתמשיה והנכונות של הספרייה לייצר עבור הסטודנטים מרחבים מגוונים לפי דרישתם, עדיין הסקרים מצביעים על תוצאה חוזרת ונשנית של אי שביעות רצון בקרב סטודנטים מהרעש במרחב הספרייה. כמו כן, מנהלי ועובדי הספרייה, מביעים אי שביעות רצון הן מהרעש במרחבי למידה (בעיקר באגף הצפוני הישן) והן מהתנהגות קוראים בכל הנוגע לשיחות בנייד, אכילה והשארת תיקים ללא השגחה. לאור זאת, נוצר צורך לבחון את גורמי היסוד לפערים בין הרצוי למצוי ב- "דפוסי צריכת השירותים של הספרייה במרחבי הלמידה על ידי לקוחותיה בדגש על הפער בין הנהלים וההוראות לבין הקורה בפועל".

מטרות מרכזיות

1. ללמוד את חווית הסטודנטים ממרחבי הלמידה בספרייה.
2. להעריך, עד כמה הספרייה עומדת בסטנדרטים של שירות במרחבי הלמידה?
3. להבין גורמי יסוד שיסבירו מדוע קיימים פערים בין הרצוי למצוי בהתנהגות סטודנטים במרחב הפיזי בנושא של רעש, אכילה בספרייה, שיחות בנייד, השארת תיקים ללא השגחה.
4. להעריך דרכי פעולה שיתנו מענה ראוי לצמצום הפערים הקיימים בספרייה.

פרק 2: סקירת ספרות

2.1 הספרייה החדשה

2.1.1 מרחב הספרייה בעידן של מידע דיגיטלי

במסגרת ההתפתחויות הטכנולוגיות שחלו בשנים האחרונות, מקומן של הספריות האקדמיות לא נפקד. אם בעבר מודל הספרייה התמקד במדפי הספרים וכתבי העת, זמינותם ונגישותם של מקורות אלקטרוניים משמעותה- שקוראים אינם חייבים להגיע פיזית אל הספרייה בכדי לגשת למידע לו הם זקוקים (Gayton, 2008). למרות זאת, המציאות מעידה כי הספרייה הפיסית לא ננטשה, היא עדיין רלוונטית וסטודנטים רבים מגיעים אליה ללמוד עם חברים, וללמידה יחידנית במקום שקט, ולבילוי חברתי ותרבותי או מקום בו ניתן לנוח ולהירגע משגרת הקמפוס הקדחתנית. מגמה זו הובילה לכך שספריות רבות מעצבות אחרת חללים, כדי לייצר אווירה נעימה מזמינה וביתית ומארגנות מחדש מתקנים ושירותים שהם לאוו דווקא ספריתיים מסורתיים, כגון: חדרי דינונים, מעבדות מחשב, חדרי מולטימדיה, בתי קפה וגלריות אמנות.

לאור הדרישות של הסטודנטים לסוגי למידה שונים, כולל למידה שיתופית, נוצר צורך במרחבים שתכליתם לאפשר זאת (Bell, 2008; Bryant et al., 2009). האתגר של הספרייה האקדמית החדשה הוא ליישם את המודל הספרייתי החדש ולדעת ליצור איזון בין מגוון המרחבים הנדרשים על ידי הקוראים.

2.1.2 חווית הסטודנט בספרייה האקדמית

במחקר גדול שנערך בקרב 30,000 סטודנטים בארה"ב נמצא כי 80.6% מכלל המשיבים העדיפו עבודה יחידנית במרחב שקט (silence area) (Gardner & Eng, 2005). הסטודנטים דווחו שהשקט בספרייה מאפשר להם פרודוקטיביות אקדמית בעוד שבבית הם מתקשים ללמוד בשל הסחות דעת (Regalado & Smale, 2015). עם זאת, המרחב הפתוח בספריות מהווה מוקד משיכה לסטודנטים חדשים ומעודד את המשתמשים להישאר זמן ממושך במרחבי הספרייה, באווירה המשלבת אזור נעים ומרגיע ואזורים בהם ניתן לשוחח ולהתדיין (Bryant et al., 2009).

תכנון מרחבים פתוחים חברתיים הוא אסטרטגיה טובה למנוע את 'נטישת הספרייה' בעידן הדיגיטאלי יחד עם זאת, יש להיזהר שקידום מרחב זה לא ייפגע בפעילות הלמידה ההגותית השקטה (Gayton, 2008).

מהספרות עולה כי מדיניות נוקשה של "אין להכניס אוכל או שתייה" אל המרחב הפתוח היא מדיניות שנכשלה במרבית הספריות (Davis & Boyer, 1996). בניגוד למודל הספרייה המסורתי שהיה 'ממוקד שקט', במרחב הפתוח חייבת להיות סובלנות לרמת רעש מסוימת. מחקרים אתנוגרפיים מעידים כי מרבית הסטודנטים המשתמשים באזורים אלו ללמידה עם עמיתים, מתנהגים בהתחשבות ובכבוד כלפי לומדים אחרים. זה בא לידי ביטוי בדיבור בנייד מחוץ לאזור הלמידה או שמעירים לקוראים אחרים כשהרעש הוא חריג (Bryant et al, 2009; Bell, 2008). ספריות אקדמיות אימצו מודל גמיש יותר של הגבלה בסוגים של מזון: למשל, מותר להכניס רק מזון יבש כמו פרות יבשים ומים ולא ניתן להכניס מזון המפיץ ריח כמו כריך (Davis & Boyer, 1996). כמו כן, הותר להכניס טלפונים למרחבים מסוימים ולדבר בקול שקט, בניגוד לאזורי הלמידה השקטים בהם האכיפה מוחלטת. המדיניות הגמישה הצליחה להוריד את רמת הרעש ברחבי הספרייה במידה ניכרת (Lever & Katz, 2006; Heaton & Bell, 2008; Master, 2007).

2.1.3 אסטרטגיות פעולה במרחב בספרייה

יצירת השירותים והמרחבים החדשים בספרייה האקדמית יצרו חלקים רועשים יותר (Yelinek & Bressler, 2013) (Bell, 2008). היות וכך, מתחייבת הפרדה ברורה בין האזורים הפתוחים לבין אזורי הלמידה השקטים, גם באמצעות אמצעים פיזיים וגם באמצעות דיאלוג עם המשתמש על כללי ההתנהגות בספרייה. בספריות רבות בעולם נערך קמפיין הסברה, פורסמו כללי התנהגות באתר האינטרנט ובחוברת הספרייה, הוצבו או שופרו שלטים המסבירים את כללי ההתנהגות המשתנים במרחבי הספרייה (Heaton & Master, 2007). ספריות הזמינו נציגים מהסטודנטים על מנת לעזור להן למצוא פתרונות לבעיות של רעש חריג, עודדו את הסטודנטים ל"אכיפה עצמית" וערכו שווק של כללי ההתנהגות באמצעות תכניות ופרסומים שהזכירו לסטודנטים להיות אדיבים ורגישים כלפי סטודנטים אחרים הזקוקים לשקט (Bell, 2008). במקרים חריגים, אכיפה באמצעות קנסות הייתה פרקטיקה שסייעה לצמצם אי ציות לכללי הספרייה (Sung & Tolppanen, 2013). *בהיבט הפיסי* - ספריות ערכו שיפוצים או שינוי ייעוד של חללים ויצרו הפרדה ברורה בין אזורי הלמידה השקטים והאזורים הרועשים. מקומות בהם התנועה של הספרייה הייתה דלילה יועדו לאזורי השקט ומקומות בעלי פוטנציאל לרעש הוגדרו כמרחבים פתוחים. מחשבים לא הונחו באזורים שקטים כיוון שהשימוש בהם באופן בלתי נמנע מושך קהלים של סטודנטים, דיבור ואינטראקציות חברתיות הגורמים לרעש. בנוסף, ספריות ניסו לייצר את האווירה הנכונה שתשפיע על התנהגות הקוראים גם באמצעות שינויים בעוצמת התאורה; הציבו באזורים השקטים פינות ליחידים ובאזורים הפתוחים מוקמו שולחנות רחבים יותר; במתחמים שהוגדרו כפינות למנוחה הוצבו רהיטים נוחים ומרגיעים שמשכו אליהם קהלים המבקשים זאת (Hronek, 1997; Bell, 2008; Gayton, 2008).

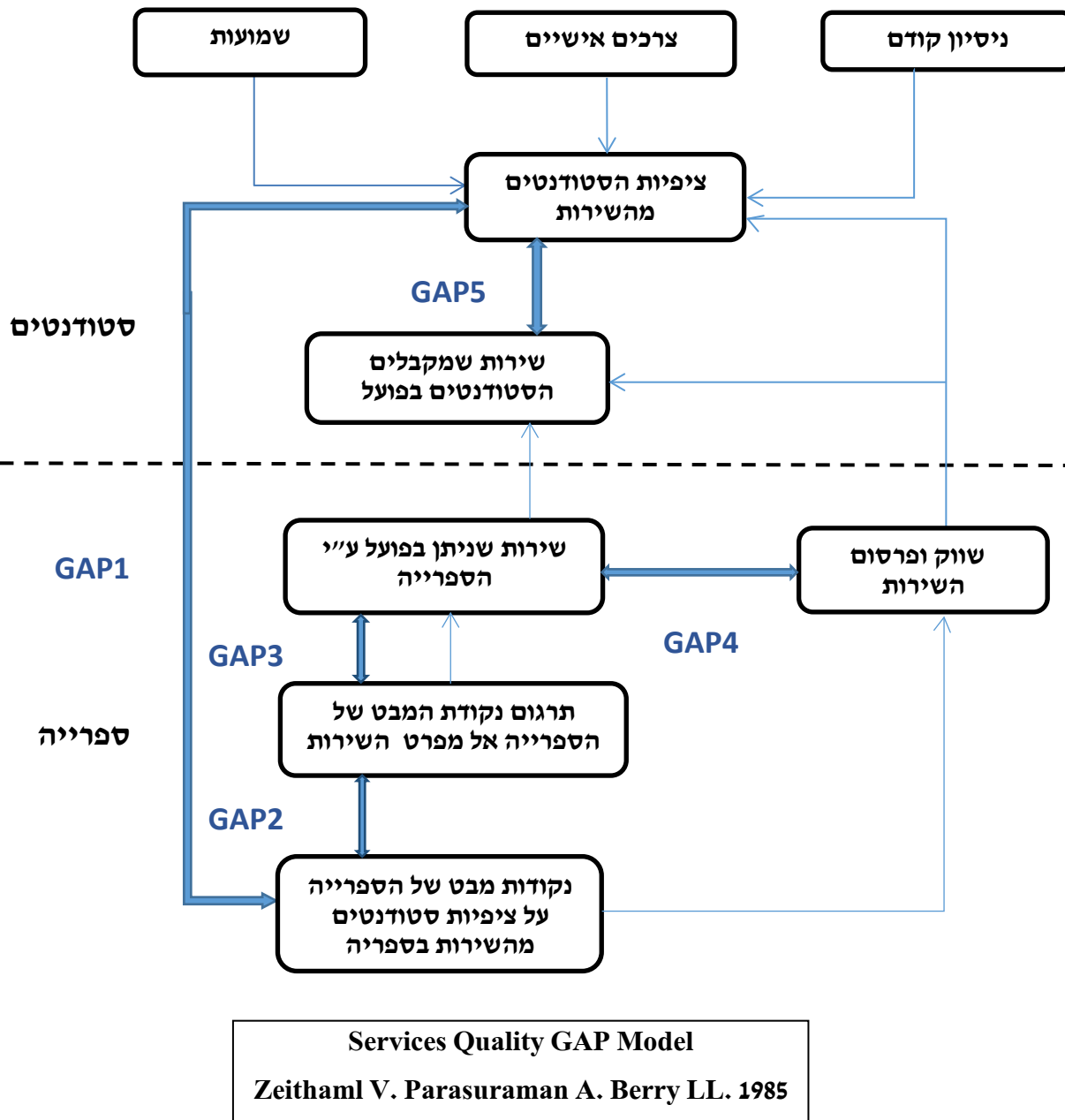
2.2 איכות השירות - מודל הפערים באיכות השירות Conceptual model of service quality

מודל הפערים באיכות השירות הבוחן תפיסות וציפיות של הלקוחות מארגוני שרות מציע לבחון ארבעה פערים באיכות השרות הניתן ללקוח:

- 1) פער בין ציפיות הלקוח ובין תפיסות ההנהלה - באיכות השירות.
- 2) פער בין תפיסות ההנהלה ובין הגדרת השרות כפי שמוגדר ע"י הארגון - במגבלת משאבים.
- 3) פער בין הגדרת השרות עי הנהלת הארגון ובין מתן השרות בפועל - ביצוע מדיניות זו.
- 4) פער בין אספקת השירות בפועל לבין ההבטחה לשירות - מידת התאום ליכולות של הארגון.

5) פער בשירות שהלקוח מצפה לקבל לבין מה שהוא מקבל בפועל. פער זה משפיע על שביעות הרצון שלו מאיכות השירות (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985; Parasuraman, 2004).

תרשים 1: מודל האבחון - הפערים באיכות השירות



פרק 3: שיטת האבחון

בהתאם לשיטת האבחון שמציע המודל (Parasuraman, 2004) ולבקשת הספרייה נערכו בספרייה ראיונות עומק חצי מובנים (שקדי, 2003). בפרקטיקה זו מלבד השאלות עליהן נתבקשו המרואיינים לענות, ניתנה להם במהלך הראיון הזדמנות לבטא את ציפיותיהם ותפיסותיהם על השירות במרחב הספרייה וחוויותיהם האישיות מהשהות בספרייה. עד כה, הספרייה בחנה את שביעות הרצון של הסטודנט באמצעות סקרי הערכה או קבוצות מיקוד בלבד.

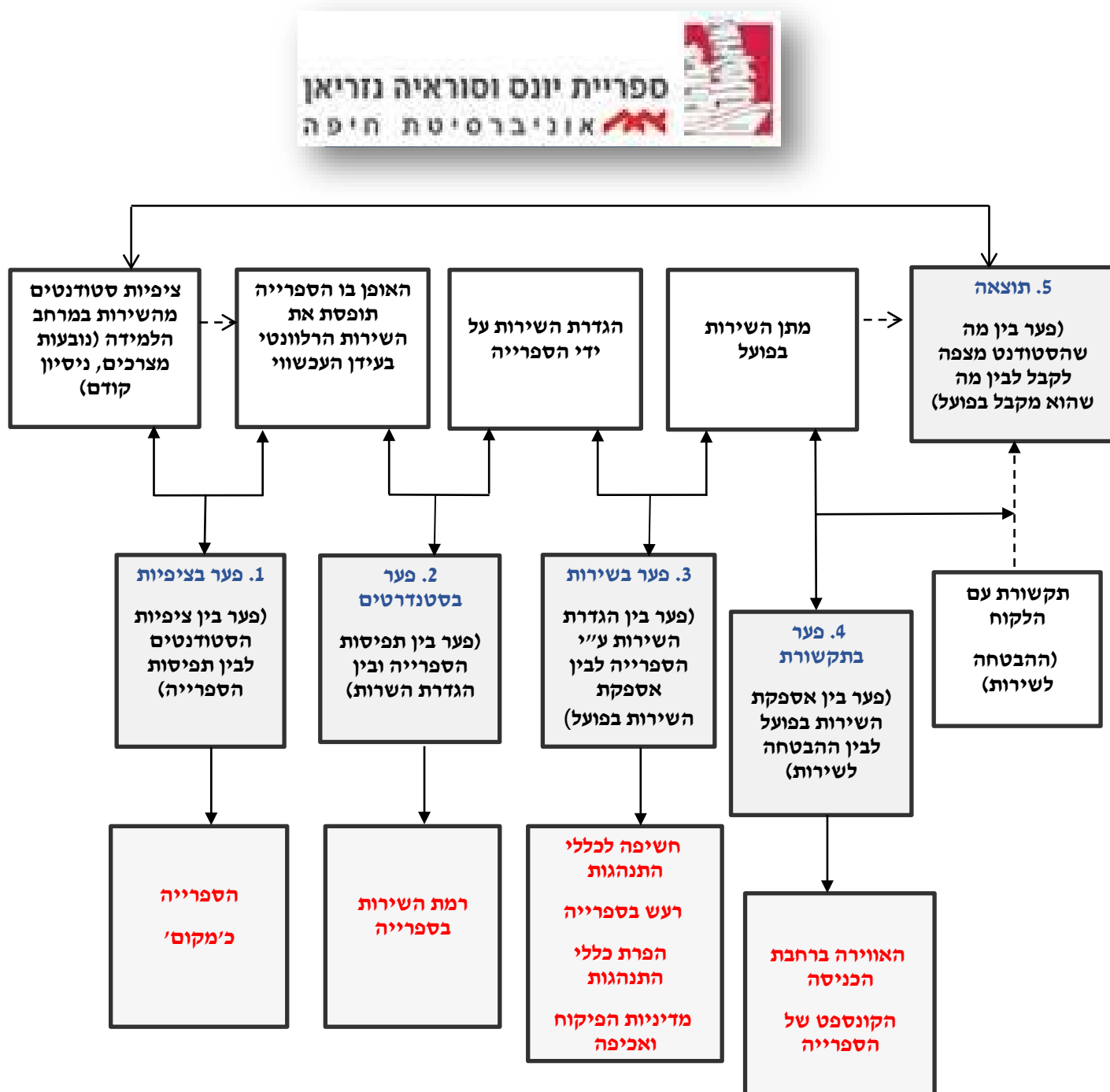
התפלגות המרואיינים

צוות ספרייה	מס' משתתפים
סטודנטים עובדי ספרייה	11
סיירי ביטחון	3
צוות בכיר	8
סה"כ	22

לקוחות	מס' משתתפים
סטודנטים לתואר ראשון	25
סטודנטים לתואר שני	8
סה"כ	33

גיוס הסטודנטים נעשה בכמה דרכים: ראשית, הספרייה הכינה מדגם של 300 סטודנטים ממגוון תארים ומגוון דיסציפלינות באוניברסיטה. הועבר מייל לכל הסטודנטים במסגרתו ביקשתי מהם להירשם לראיון והצעתי להם הזדמנות מיוחדת להשפיע על השירות המוצע בספרייה. מתוך כלל המדגם נעניתי על ידי 12 סטודנטים בלבד. בהמשך, החלטתי לעבור לגיוס הנחקרים בשיטת 'כדור שלג'. בסיום כל ראיון ביקשתי מכל סטודנט שהתראיין שיגייס עבור הספרייה חבר נוסף. באותה פרקטיקה פעלתי גם עם סטודנטים עובדי ספרייה שגייסו את חבריהם מהחוג. לצוות הספרייה הבכיר נישלח מייל אישי ועם סיירי הביטחון תאמתי טלפונית (נתקלתי בקושי למצוא סיירים עם ניסיון בעבודה בשל תחלופה גבוהה בקרבם). בנוסף, נערכו תצפיות בכל אזורי הלמידה ובעיקר באזורים שהוגדרו כבעלי פוטנציאל לרעש למשל, באגף הצפוני. התצפיות נערכו בימים שונים (בעיקר שני שלישי ורביעי- ימי שיא הפעילות) ובשעות שונות (בוקר, צהריים וערב).

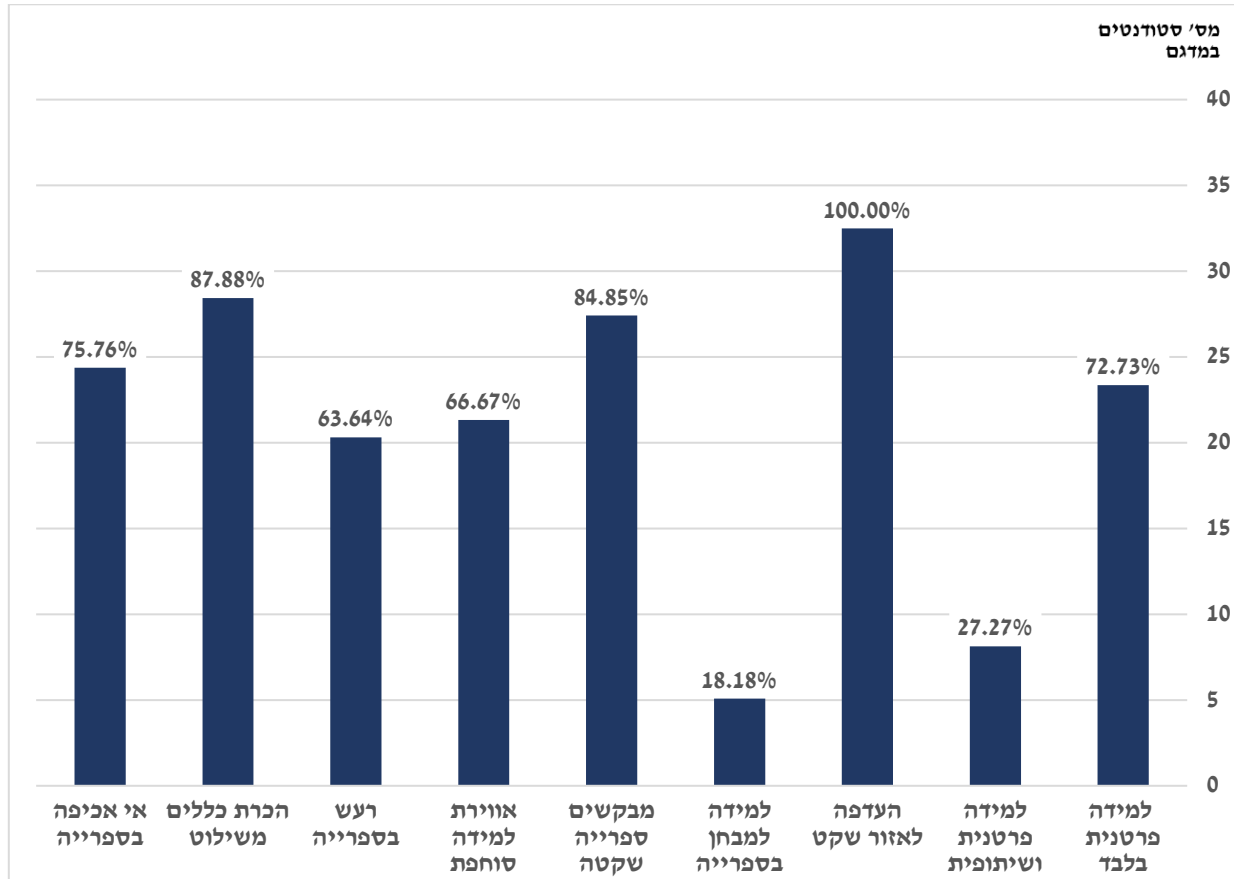
תרשים 2: מודל הפערים באיכות השירות במרחב הפיזי של הספרייה



פרק 4: ממצאים

4.1 ממצאים כמותיים

לוח מס' 1: דפוסי צריכת השירותים במרחב הפיזי של הספרייה



כפי שניתן לראות, כל הסטודנטים במדגם האבחון מעדיפים ללמוד במרחבים שקטים בספרייה. 72.73% מתוכם לומדים רק באזורים שקטים ו- 27.27% משלבים בספרייה למידה באזורים שקטים וגם באזורים הקבוצתיים (לא נמצאו מרואיינים שלומדים רק באזורי הקבוצות).

63.64% מהסטודנטים שרואיינו טוענים שיש רעש בספרייה (בעיקר באגף הצפוני). 87.88% נחשפו להוראות ההתנהגות באמצעות השילוט. 75.76% מהסטודנטים סבורים כי סטודנטים מפרים כללי התנהגות.

4.2 פירוט הממצאים

4.2.1 חזון של המרחב הספרייתי הפיזי

בכל הקשור למרחב הפיסי, האמרה היא מאוד כללית ולא מכוונת: לאפשר את "התנאים הפיסיים למתן שרות הטוב ביותר לקוראים", וחסרה התייחסות למה הספרייה מבקשת במרחב שלה.¹ "אני לא חושבת שיש לי איזשהו חזון, הרצון שלנו הוא להתאים את עצמינו לכל הצרכים, אנחנו מנסים לתת מענה לכל צרכי המשתמשים".

פער בצפיות

4.2.2 הספרייה כ'מקום'

קיים פער בין ציפיות הסטודנטים לבין נקודת המבט של הספרייה: בעוד ש-84.85% מהסטודנטים (28 מתוך 33) מעדיפים שהספרייה תשים את הדגש על אווירת ספרייה שקטה. "החווייה שלי כסטודנטית היא שאתה רוצה את הדממה". הספרייה סבורה כי בעידן העכשווי, הספרייה צריכה להיות יותר ליבראלית במשמעת השקט עקב שילובם של המרחבים החברתיים: "בגדול הגישה כאן היא שמותר לדבר בחלל, אין את השמירה הקפדנית לשקט. יש אזורים המיועדים לעבודה שקטה או עבודה בקבוצות, מעבר לזה שספריות רוצות להישאר רלוונטיות".

100% מהסטודנטים שרואו (33 מתוך 33) ציינו שהם מעדיפים ללמוד באזורים שקטים בספרייה המאפשרים להם להתרכז. "אני אוהבת בספרייה את השקט, יש אווירה רצינית של למידה, אווירה רגועה ומרוכזת".

ממצא מעניין שעלה במהלך הראיונות - 66.67% מהסטודנטים (22 מתוך 33) הדגישו שהם אוהבים ללמוד בספרייה מאחר שבבית יש הרבה הסחות דעת ואילו בספרייה יש אנרגיה של למידה ואווירה שמדרבנת ללמוד. 18.18% מהסטודנטים (6 מתוך 33) ציינו שמסיבות אלו הם זקוקים ללמידה בספרייה בתקופת המבחנים. "בספרייה אני אוהבת ללמוד כי אין הסחות דעת, אבל זה לא רק השקט. אלא האווירה. אני מעדיפה ללמוד במרחב של היחידים. כשאתה לומד בחדרים של הדיונים זה כמו בבית, כשלומדים מול אנשים אחרים שלומדים, זה נותן הרבה מוטיבציה ואווירת למידה סוחפת".

72.73% (24 מתוך 33) מהסטודנטים שרואו מבקשים רק את המרחבים השקטים ללמידה יחידנית: "הייתי רוצה שכל האזור של הספרייה יוגדר שקט. שאנשים שמדברים ידברו חלש, כי הם ירגישו לא נעים רק מעצם זה שהגדירו את המקום שקט". לעומת זאת, 27.27% מהסטודנטים (9 מתוך 33) טוענים שהם לומדים בספרייה לבד אך גם עם חברים כיוון שהלמידה החברתית יעילה. "אני אוהבת שהספרייה מאפשרת ללמוד ביחד, אם יש קושי עוזרים אחד לשני... זה נותן אווירה שיתופית ומאוד תורם".

כיום, הספרייה מתקשה לתת מענה הולם לספרייה המשלבת מרחבים חברתיים ומרחבים שקטים באופן שלא יפגע בציפיות הסטודנטים לשקט לאור מגבלות פיסיים הקיימות בספרייה: "אפילו בקבוצות שמותר לדבר, הרעש צריך להיות יחסית חלש או רגיל ולא צעקות וצחוקים, יש לכך אינדיקציה אם אדם שישב במרחק באזור שקט, שומע".

¹ ראה חזון וייעוד הספרייה בנספחים עמ' 28

פער בסטודנטים

4.2.3 רמת השירות

מהממצאים עולה התאמה בין ציפיות הסטודנטים לגבי שירותי ההשאלה והיעץ **וחוסר התאמה לגבי הציפיות במרחב הלמידה בספרייה אקדמית.**

1. היתרון של ספריית האוניברסיטה מתמקד במחלקת ההשאלה ומחלקת היעץ: "יעץ וההשאלה, כל המערכת מתפקדת בצורה חיובית". ממצאי הראיונות עם הסטודנטים מעלים כי 100% מהסטודנטים שראינו (33 מתוך 33) סבורים ששירות ההשאלה והיעץ **הינו מצוין**: "בשורה התחתונה: שאפו השירות מעולה".

במרחבי הלמידה קיים פער בין מה שהספרייה מציעה בפועל, לבין צרכי הסטודנטים וציפיותיהם באשר:

א. **שעות הפתיחה המצומצמות** - "במונחים של ספרייה אקדמית הספרייה לא נותנת מענה של שעות פתיחה רצוי לצרכי הסטודנטים לעומת ספריות אחרות. זה מאוד בעייתי בייחוד בתקופת המבחנים. בטכניון יש למשל חוות למידה, לכל סטודנט יש כרטיס אלקטרוני לחדר לימוד של החוג והוא יכול להיכנס וללמוד כמה זמן שהוא רוצה".

ב. **מחסור במקומות ישיבה שקטים** - "צריך מישור שיטפל בקוראים שיש איתם תמיד בעיות של רעש".

ג. **תנאים פיזיים לקויים** - אבק בקומות התחתונות של האגף הצפוני "בקומות התחתונות מלוכלך, אין מספיק אוויר יש תחושת חנק, העיניים מתמלאות בדמעות אני משתעלת הרבה אחרי שאני עולה מהקומה"; בעיות תאורה ומיזוג אוויר גרוע באגף הצפוני; מחסור במקומות מנוחה.

ד. **בעיות בציוד** - מכשירי מיקרופילם לקויים; מחסור במחשבים; מחשבים איטיים באגף הצפוני (לא מצליחים לפתוח את המודל); שילוט לא ברור; מחסור בחדרי דיונים.

2. **הספרייה הינה מקום הלימוד היחיד באוניברסיטת חיפה** לכל 18,000 הסטודנטים. מהראיונות עם הסטודנטים עלה שלסטודנטים אין מקום נוסף באוניברסיטה לשהות בו בימים גשומים או בזמן החלונות בין השיעורים. "בית הסטודנט הוא מאוד רחוק והוא גם אינו אזור למידה. אגודת הסטודנטים בכלל מנותקת מהציביליזציה. בשום פקולטה אין אזור למידה עם אפשרות לאכול אולי יש קצת בחינוך ובמנהל עסקים. אבל אין אזור למידה טהור, רק בספרייה". אי לכך, לספרייה מגיעים סטודנטים הזקוקים לשקט על מנת ללמוד מחד גיסא, וסטודנטים המחפשים מקום נעים לפטפט או לנוח כדי להעביר את הזמן, מאידך גיסא. מצב זה יוצר בעיות של רעש מצד האחרונים. "כשהתחלתי ללמוד, זה היה אזור שקט נרחבת הכניסה, היום זה 'חנגה' אחת גדולה. שלושה אנשים על מחשב, למה? כי אין להם מקום אחר".

סטודנטית אחת טענה שהעומס בספרייה גורם למחסור במקומות שקטים והבעיה קריטית בייחוד בתקופת המבחנים: "אני לא מצליחה למצוא מקום שקט ללמוד. זה חוזר על עצמו בכל תקופת מבחנים וזה מאוד חשוב, כי אם לא בספרייה, אז אין היכן ללמוד, אין היכן ללכת".

לסיכום, בחינה של איכות השירות בספרייה העלתה כי במרחב הלמידה בספרייה קיים פער בין הסטודנטים המצופים על ידי סטודנטים מהשירות של ספרייה אקדמית לבין השירות המוצע.

פער בשירות

4.2.4 חשיפה לכללי התנהגות בספרייה

87.88% מהסטודנטים שהתראיינו (29 מתוך 33) ציינו כי החשיפה שלהם לכללי ההתנהגות בספרייה היא באמצעות השילוט בספרייה. יחד עם זאת, ממצאי הראיונות העלו כי שיטה זו אינה אפקטיבית בשל:

חוסר ההתייחסות של הסטודנטים - "סטודנטים לא שמים לב לשלטים, הקטע שאסור לדבר הוא לא ב DNA שלהם, בחו"ל את רואה שבכל ספרייה יש שקט מפתיע שאת בהלם."

הנראות של השלטים - "אני בחיים לא הייתי מבחינה בשילוט, העובדה היא שסטודנטים לא ידעו שלא ניתן להיכנס עם קפה."

תוכן השלטים ומיקומם - בתצפית באגף הצפוני נראו שלטים שהוזזו במקומות מסוימים אל הפינות, לא נראו שלטים המכוונים אל חדרי האוכל והשירותים באגף, לא הייתה התאמה בתוכן השלטים על השולחנות ובין השלטים על הסטנדים (למשל, לא היה כתוב על הסטנדים אסור לאכול).

4.2.5 רעש בספרייה

63.64% מהסטודנטים (21 מתוך 33) טענו כי הספרייה רועשת. כולם התלוננו על הרעש באגף הצפוני: "סטודנטים מרעשים אפילו שיש מדבקות על השולחן, זה מחרפן, באתי לספרייה בשביל השקט".

מהתצפיות והראיונות עלה כי במרחב הלמידה הגדול ביותר בספרייה, האגף הצפוני, מקומות רבים מוגדרים לעבודה שקטה. עם זאת בפועל, קיימים מעט מקומות שקטים. "אין מספיק עמדות לישיבה יחידנית. צריך להוסיף אזורי למידה לא בהכרח רק שולחנות וכיסאות. צריך להפריד אזורים [באגף הצפוני]. יש ארבע או חמש אזורים שיש בהם כיסאות לעבודה יחידנית פרטנית והם כולם באותו האזור. זה בעיה, מספיק שיש שם מישור אחד שמדבר בנייד זה מפריע לכולם." (סטודנטית)

בעוד ש- 75.76% מהסטודנטים (25 מתוך 33) סבורים כי מקור תופעת הרעש בספרייה טמון באכיפה לקויה: "סטודנטים יודעים את הכללים אבל לא כולם בוחרים להתנהל על פיהם, זוהי הסיבה שאני חושבת שצריך להגביר כאן את האכיפה, זוהי הסיבה שאני מגיעה כאן לספרייה באמת ללמוד באזור שקט". צוות הספרייה הבכיר סבור כי הספרייה עושה ככל יכולתה והבעיה הינה בעיה אדריכלית שפתרונה אינו נראה לעין עקב מגבלות כספיות: "בהינתן תנאי המבנה של הספרייה כעת, אנחנו עושים ככל יכולתנו. אם היה תקציב הייתי מקטינה חדרי דיונים, הייתי סוגרת שטחים שקטים".

4.2.6 כללי התנהגות בספרייה והפרתם

ניתן לומר, כי סטודנטים מכירים את רוב כללי ההתנהגות. למשל, היכן נמצאים מרחבי הלמידה לקבוצות והמרחבים השקטים, אסור לדבר בנייד ואסור לאכול במרחבי הלמידה, אך לא כולם הכירו את כל כללי ההתנהגות בספרייה והאופציות הנוספות. "אין מודעות של סטודנטים לכללי הספרייה ולשירותיה. יש למעלה באמצע אזור שמותר בו לאכול, אולם הרבה אנשים לא יודעים את זה".

בראיונות עם סטודנטים עובדי ספרייה עלה כי הם פוגשים במרחבי הלמידה התנהגויות חריגות הכוללות שימושים לא ראויים בשירותים ובמתחם הספרייה. "בספרייה יש קטעים מוזרים של סטודנטים שמתפללים בין מדפי הספרים. סטודנטים רוחצים רגליים בשירותים ויוצאים להתפלל בספרייה. הספרייה תלתה שלטים בשירותים שאסור לרחוץ רגליים, אבל זה לא יעזור. שמעתי שיש גם סטודנטיות שמגלחות את הידיים בשירותים של

הספרייה". בראיון עם אחד מסיירי הספרייה עלה כי לפי שעה, נושא התפילות הוא נושא שהסתיים לאור פנייתו של הסייר לאדם שמטפל בנושא של בני המיעוטים באוניברסיטה והסדרת מסגד באוניברסיטה לצרכי התפילה.

• הפרת כללי התנהגות

קיימת טענה כי סטודנטים מכירים את הכללים אולם בוחרים שלא לפעול על פיהם. "אין ממש תקנון התנהגות לספרייה. גם אם היה, זה לא היה מעניין את הסטודנטים. יש הנחיות אמנם בשלטים אבל זה לא מעניין את האנשים. בפועל, כל אחד עושה מה שהוא רוצה". (סטודנטית)

בעוד שהסטודנטים סבורים כי הפרת כללים קשורה לאי אכיפה אחראית ומסודרת: "כל הסטודנטים מכירים את הכללים, אבל לא כולם מיישמים, אולי כי לא מעירים להם. סטודנטים מוציאים סנדוויצ'ים ושוקולדים ואף אחד לא מעיר להם, יצא לי להיתקל בסייר ולא ראיתי שהוא מעיר לאנשים".

הספרייה טוענת שהסיבות לרעש והפרת הכללים הינן: (א). בעיה של חינוך. (ב) סטודנטים מרגישים מאוד נוח בספרייה: "הכול קשור לנושא של החינוך. הם מאמינים שמגיע להם כאן ועכשיו את מה שהם רוצים, גם ב'מקום' הם רוצים לדמות את המקום כמו בבית כשאתה יושב עם הקפה וסנדוויץ'". (ג) מגבלות מבניות בספרייה: "כאן, יש בעיה במבנה, אנשים מדברים ובצד השני שומעים". (ד) התנאים הפיסיים של המקום מכתבים את ההתנהגות: "עובדה שבקומה אפס יותר נוח ואנשים יוצאים החוצה, המקום מכתב את ההתנהגות". חיזוק לטענה זו נראה בתצפית: החדר בקומת האפס הינו מתחם סגור שקט מאוד. לסטודנטים התאפשרו במרחב תנאים שאינם מתקיימים במרחבי למידה אחרים- סטודנט שרצה לשוחח בנייד יצא אל מעבר לדלת במסדרון הסמוך לקפיטריה. סטודנט שרצה לאכול יכול היה לצאת היישר אל החצר הסמוכה או הקפיטריה. במהלך השעות במרחבי האכילה, הסטודנט יכול להביט אל החפצים שלו הנמצאים בחדר דרך קיר הזכוכית השקוף.

לסיכום, נראה כי במרבית מרחבי הלמידה הספרייה מתקשה לתת לסטודנטים את מה שהם מבקשים יותר מכל - למידה שקטה, עקב אי הפרדה פיסית פונקציונאלית באגף הצפוני בין אזורי הקבוצות הרועשים לאזורים המוגדרים לעבודה שקטה ועקב בעיית משמעת. המשמעות היא- (1) מחסור במקומות למידה שקטים שהם המבוקשים ביותר בספרייה. (2) פגיעה בשביעות רצון של לקוחות הספרייה מסביבת הלמידה. (3) חלק מהסטודנטים מדירים את רגליהם מהספרייה: "עדיף ללמוד בבית. לא לומדת בספרייה, כיוון שהספרייה מאוד רועשת, היא רועשת גם באזורי השקט". (4) סטודנטים שאין להם מקום אחר ללמוד מלבד הספרייה, סובלים.

4.2.7 מדיניות האכיפה בספרייה

הספרייה מציעה פיקוח על מרחבי הלמידה באמצעות סיירי ביטחון אשר מסיירים בזמנים בהם הספרייה סבורה שיש עומס בקוראים וגם על ידי צוות הספרייה (לכל מחלקה יש יום סיור קבוע).

פיקוח ואכיפה במרחבי הלמידה: הסטודנטים הביעו צפייה לפיקוח סדיר ואכיפה אסרטיבית יותר כלפי אלו שמפריעים להם ללמוד: "צריך שיהיה כאן מישהו שישתובב ויעיר, מישהו שיכול לתת קנסות. אנשי הביטחון לא עושים משהו, צריך מישהו שפעם אחת ייתן קנס ואז אולי יהיה כאן שינוי".

לעומת זאת, הספרייה אינה מאמינה ב'לחנך', היא מעוניינת שהסטודנטים ירגישו בנוח, לכן היא מציעה סיורי ביטחון בעיקר כדי לאכוף את המשמעת בנושא של השארת תיקים ללא השגחה (קנס, ועדת משמעת) בשל הבעיה הביטחונית. בכל הנוגע לאכילה או שיחות בנייד המדיניות יותר סובלנית. "מדיניות האכיפה היא קודם כל שהסיירים הולכים ומעירים לאנשים. הדבר היחידי שאין כאן להעיר, זה נושא התיקים". מהראיונות עם צוות הספרייה הבכיר משתמע שלפעולות האכיפה בנושא התיקים יש תרומה לצמצום הבעיה. "הייתה תקופה שאנשים היו משאירים את התיק לשמור על עמדת המחשב. היום זה כבר לא קורה, אבל יש את אלו שחדשים".

אפקטיביות הסיור - עובדי הספרייה סבורים כי הסיור של הביטחון בספרייה יעיל הן בשל יכולת ההרתעה של הסיירים: "בדרך כלל כשהביטחון ניכנס לתמונה, הכול משתנה. ברגע שזה סטודנט שמתווכח עם סטודנט עובד, יחסי הכוחות שווים אבל כשעומד סייר יחסי הכוחות משתנים. לסיירים יש יותר כוח והם מעוררים יותר אכיפה. כמות תגובות הנגד שהם סופגים היא פחותה, יכולת ההרתעה שלהם גבוהה יותר". והן בגלל שעובדים רבים מתוסכלים שהם צריכים לעשות סיורים אלו, ללא קשר לתפקידם ומעמדם: "אנשים בספרייה מתעייפים. אנשים חושבים שזה לא התפקיד שלהם. מעבר לזה שזה מרמז על הספרנית של פעם, ספרנית שיש לה תדמית שכל הזמן עושה שקט".

מנגד, קיימת טענה כי סיירי הביטחון אינם אפקטיביים, היות והם אינם משתמשים באמצעים מרתיעים דייה כמו קנסות או ועדת משמעת בפועל. "אני לא אוהבת את התפיסה של האכיפה. אבל אם עושים את זה רצוי שתהיה אכיפה ולא אחרת, כי אז זה לא רלוונטי".

תנאי העבודה של הסייר - בעיה נוספת המקשה על היעילות של סיורי הביטחון וכפועל יוצא מכך גם על התוצאות הינה התנאים של עבודת הסייר: הספרייה שוכרת את שירותי הסיור מאגף הביטחון לזמן מוגבל (שלושה ימים בשבוע למשך ארבע שעות); הסיירים מתחלפים בתדירות גבוהה, מה שמקשה על הסייר להכיר את היטב את העבודה לאור הניסיון בשטח; הספרייה מאוד גדולה ומסייר בה רק סייר אחד כך שלא ניתן תמיד מענה בזמן אמת לכל בעיה: "הנהלת הספרייה צריכה שיהיה לה סייר קבוע, כי היום הספרייה עובדת ללא סייר קבוע. צריך גם להאריך את זמן הסיורים של הסייר ארבע שעות זה לא מספיק, עדיף שיהיה בספרייה סייר שמכיר את העבודה ויודע לעשות אותה".

לסיכום, בשל הפוטנציאל לרעש בספרייה ובעיית המשמעת נדרשים פיקוח אינטנסיבי ופעולות נוספות מרתיעות יותר מאלו הנהוגות כיום במרחב הלמידה. מהממצאים עולה שכשהספרייה רוצה לנקוט במשמעת אסרטיבית היא יודעת לעשות כך. למשל, בנושא של השארת תיקים, אולם בבעיות התנהגות אחרות כמו רעש, שיחות בנייד ואכילה, המדיניות רכה. כתוצאה מכך, סטודנטים ממשיכים להפר כללי התנהגות.

פער בתקשורת

4.2.8 רחבת הכניסה

האווירה ברחבת הכניסה - האווירה וההתנהגות המקובלת כבר בכניסה אל הספרייה מאותתים ללקוחות מהו הקונספט של ה'מקום'. "כשסטודנטים נכנסים לספרייה הם לא יודעים שזה אזור רועש, הם לא קובעים, האווירה קובעת והיא בעצם רועשת. זה לא תוכנן כמקום שקט".

רחבת הכניסה של הספרייה הינה אולם חדש רחב ממדים המעוצב כטרמינל פתוח. היתרון שלה, שהיא מאוד מרשימה. החיסרון, שהיא מזמינה רעש: "רחבת הכניסה בעייתית, הכול פתוח, זה מקום כניסה ואיליו כמקום כניסה מתנקז רעש".

הבעיה הפיסית ברחבת הכניסה גורמת לכך שאנשים עוברים ומדברים מהכניסה ולא שמים לב שהם נכנסים לאזור שקט, "קיימת בעיה של רעש בספרייה שנוסעת מההתאמה לסביבה שמתחילה מרחבת הכניסה הרועשת". בתצפית ברחבת הכניסה נימצא שגם חדר הצילום הרועש מזמין רעש אל מרחב הלמידה הסמוך איליו המוגדר כשקט.

ההתנהגות ברחבת הכניסה - בכניסה אל הספרייה אין שילוט שמסביר את כללי התנהגות. כיוון שכך, קיימת אי בהירות לגבי ההתנהגות המצופה בכניסה וסטודנטים מתנהגים כפי שנוח להם. לדוגמא, בתצפית בכניסה אל הספרייה ליד עמדת השומר, בתוך מרחב הספרייה עמדה קבוצת סטודנטיות ופטטה שיחת חולין בקול רם.

השומר לא העיר להן להפסיק. דפוס זה ממשיך גם אל מרחבי הלמידה: בתצפית ברחבת הכניסה נצפו סטודנטים משוחחים בנייד. חלק מהסטודנטים המשיכו עם הנייד תוך כדי שיחה אל מרחב הלמידה באגף הצפוני.

4.2.8 הקונספט של הספרייה

כחלק מהמגמה של ספריית אוניברסיטת חיפה להישאר רלוונטית כ'מקום' גם בעידן האינטרנט, היא מבקשת להתאים את עצמה לצרכים המשתנים של הסטודנטים במרחב הספרייה. אי לכך, הספרייה מציעה לסטודנטים מתקנים ושירותים שלא התאפשרו בעבר. למשל, מרחבי עבודה בקבוצה, חדרי דיונים, חדרי אוכל, קפיטריה, תערוכות וכן הלאה.

היתרון בכך הוא שסטודנטים וגם משתמשים שאינם לקוחות האוניברסיטה מאוד אוהבים לשהות בספרייה: "בספרייה יש משהו מיוחד שמושך סטודנטים, אני שומעת את זה מסטודנטים אחרים. אני שמחה ללמוד בספרייה".

החיסרון הוא שההיצע המגוון לא מתכתב עם נתוני הפיסיים של הספרייה ועם התפיסות של צוות הספרייה שאכן זהו הקונספט הנכון לספרייה: "חסר לנו בספרייה הקונספט. איזה סוג של ספרייה היא צריכה להיות. ספרייה סגורה, ספרייה פתוחה שמקבלת אז אולי יכולנו לעשות משהו, לחלק את הרועש לאגף אחד והשקט לאגף אחר. אף אחד לא דיבר על זה לפני השיפוץ, אף אחד לא דיבר שההשאלה לא תהיה בכניסה". [ההשאלה מזמינה רעש אל הכניסה]

- **מבט אל ספריות אקדמיות אחרות (Benchmarking)** - מהראיונות עלה כי ספריות אקדמיות אחרות מצליחות להישאר רלוונטיות ולהתאים את עצמן למציאות המשתנה, הן בשל תכנון פיזי ראוי והן בגלל שיש להן 'דרך' המכוונת אותם לדרכי פעולה.

בהיבט הפיזי - ספריות אקדמיות מתכננות ובונות את המרחב הפיזי כך שייתן מענה לבעיות אקוסטיות שהתעוררו עם הפעילויות החברתיות החדשות: "בספריות אקדמיות שראיתי בעולם המבנים הפיסיים תחומים וסגורים. הם סגרו גם את אזורי הרעש, הכול היה תחום והם הגדירו כל אזור. שם, מאוד ברור היכן מקומות עבודה של רעש ושקט".

איכות השירות במרחב הפיזי - בעוד שספריות אקדמיות אחרות פתוחות מידי יום עד שעות הלילה המאוחרות, בסופי שבוע, ו- 24 שעות ביממה בתקופת המבחנים.² הספרייה מצמצמת שעות כחלק מתוכנית ההתייעלות הכלכלית שלה למרות בקשות חוזרות ונשנות של הסטודנטים הזקוקים למרחבי הלמידה. "בבן גוריון היה אולם גדול ללמידה בקבוצה. היה אפשר להיכנס וללמוד למבחנים. בתקופת המבחנים האולם היה פתוח 24 שעות, מתוכן שעה אחת זה היה כדי לנקות את האולם".

רמת המערכת - אוניברסיטת חיפה אינה מקצה מרחבי לימוד נוספים בקמפוס ומפנה את כל הסטודנטים אל הספרייה. כתוצאה מכך, משאירה היא סטודנטים רבים בלי מרחב למידה לו הם נזקקים. "אנשים לא באים תמיד בגלל שזוהי ספרייה, אין באוניברסיטה מקומות נוספים ולנו אין לאן להפנות את הסטודנטים".

הגדרת ה'מקום' - בעוד שבספרייה קיימת אי בהירות לגבי הקונספט שלה - "אנחנו גם וגם?", ספריות מגדירות בצורה ברורה את האווירה וההתנהגות הרצויה בספרייה המאותתת על הקונספט שלהן: "בבר אילן, הספרייה

² ראה: https://soclib.tau.ac.il/sites/soclib.tau.ac.il/files/soclib/media_server/untitled%20folder/news2-LIB.pdf

מאוד שקטה כבר בכניסה...את הששש עושים הסטודנטים עצמם." או בספריית מדעי החברה בתל אביב שהגדירה את הקונספט שלה כספרייה קהילתית וכמקום לאינטראקציה.³

כללי התנהגות- במקביל למציאות המשתנה, עדיין ספריות אקדמיות מקפידות על פיקוח במרחבי הלמידה :
"בכניסה לספרייה [אוניברסיטת בו גוריון] בודקים את התיק ושואלים אם יש אוכל ושתייה ואם כן, שמים בלוקר בצד".

סיכום פרק ממצאים

ממצאי האבחון שהוצגו בפרק מעידים כי בספרייה קיימות בעיות רעש והתנהגות המעיבות על אווירת הלמידה. בעיות הרעש בולטות בגין אי הפרדה פיסית פונקציונאלית במרחב הלמידה הגדול ביותר (האגף הצפוני), בין אזורי הקבוצות הרועשים לבין אזורים המוגדרים לעבודה שקטה. בנוסף, התנאים ברחבת הכניסה מעודדים רעש שנוסע אל מרחבי הלמידה.

קיימת אי בהירות לגבי הקונספט של המרחב הספרייתי באוניברסיטת חיפה וההתנהגות המצופה ברחבת הכניסה של הספרייה. מהממצאים עלה כי מרבית הסטודנטים מבקשים מהספרייה בעיקר מרחב למידה שקט, אך הספרייה מבקשת לממש מודל ספרייתי חברתי, מודל המשלב אזורים שקטים ורועשים בספרייה אחת, מודל שיש בו גמישות במשמעת השקט.

יצירת השירותים והמרחבים החדשים בספרייה יצרו מצב שהספרייה או חלקים ממנה הפכו לרועשים יותר וגבר הפוטנציאל להפרת כללי התנהגות עקב הגמישות הנהוגה כיום בתקנות האוכל ובמשמעת השקט. כל זאת, ללא הפרדה פיסית פונקציונאלית במרחבי הלמידה, ללא השגחה סדירה וללא הטמעה אפקטיבית של כללי התנהגות. בנוסף, הספרייה הינה מרחב הלמידה היחיד בכל האוניברסיטה והיא מתקשה לספק את כל הצרכים של כלל הסטודנטים. היות וכך לא קיימת התאמה בין ציפיות הסטודנטים ממרחב הלמידה בספרייה אקדמית ובין השירות המוצע בספריית האוניברסיטה.

³ ראה ספריית מדעי החברה בתל אביב https://soclib.tau.ac.il/brender-moss_inthemadia

פרק 5: מסקנות

הקונספט של הספרייה/ הספרייה כ'מקום'

הספרייה מבקשת ליישם מודל ספרייתי הרואה את הספרייה כ'מקום' לאינטראקציה ולא רק צריכת מידע ולמידה. מודל המותאם לדרישות הסטודנט במציאות המשתנה. אולם הנחות היסוד של הספרייה לגבי ההתנהגות המתאימה לספרייה אינן עולות בקנה אחד עם ההיבטים ההתנהגותיים הנגזרים ממימוש מודל זה. התוצר הוא היברידי והוא בא לידי ביטוי בשירות בפועל.

בנוסף, תפיסה זו קיימת אצל הספרייה אולם אינה תואמת את הציפיות של הסטודנטים לספרייה שקטה. היות וכך, קיים פער בין המדיניות של הספרייה לגמישות בנושא השקט והרצון להפוך את הספרייה למקום חברתי לבין הצורך של הסטודנטים לספרייה שקטה.

חזון של המרחב הספרייתי

הספרייה אינה מגדירה בצורה ברורה מה היא מבקשת במרחב הפיסי מלבד השאיפה לייצר תנאים פיסיים טובים עבור הקוראים. אי לכך, קיים צורך לגבש חזון של המרחב הספרייתי שיגדיר את הקונספט שלה ויהווה עיקרון מנחה לעבודת הספרייה ולהגדרת סל השירותים שלה במרחבי הלמידה בטווח הקצר ובטווח הארוך.

ברמה המערכתית

באוניברסיטת חיפה קיימת רק ספרייה אחת אשר מאגדת לתוכה שבע פקולטות ויחידות לימוד נוספות. מלבד הספרייה לא קיימים ברחבי הקמפוס מרחבי למידה נוספים להם סטודנטים רבים נזקקים. כתוצאה מכך, נוצר עומס על הספרייה. עומס שבא לידי ביטוי בצורך של הספרייה לתת מענה למגוון צרכים שהיו יכולים להיפתר בצורה אחרת בקמפוס.

רמת השירות - קיים פער בין צרכי הסטודנטים כפי שהספרייה מזהה אותם לבין סל השירותים שלה, שהוא פועל יוצא של מגבלות ואילוצים.

- סטודנטים מתלוננים על המון בעיות במתקנים הפיסיים שמציעה הספרייה במרחביה חלק מהטענות מוכרות לספרייה אולם היא אינה יכולה תמיד לטפל בהם עקב אילוצים תקציביים.
- סטודנטים זקוקים למרחבי הלמידה מעבר לשעות הפתיחה שהספרייה מאפשרת להם כיום. אך, למרות בקשות חוזרות ונשנות של הסטודנטים הזקוקים להרחבת שעות הפעילות, הספרייה אינה מאפשרת זאת עקב מגבלות כספיות.
- באגף הצפוני, שהוא מרחב הלמידה הגדול בספרייה, הספרייה אינה מצליחה ליצור הפרדה פונקציונאלית בין המרחבים הקבוצתיים למרחבים השקטים עקב מגבלות מבניות ותקציביות - החללים באגף גדולים ופתוחים ומתחמי הלמידה החברתיים והשקטים באגף אינם סגורים. כתוצאה מכך, למרות שבספרייה קיימים הרבה מקומות ללמידה ומרבית המקומות מוגדרים לעבודה יחידנית שקטה. בפועל, יש מעט מידי מקומות שקטים אטרקטיביים.

כללי התנהגות ואכיפה

בספרייה קיימת בעיית רעש ובעיית משמעת. למרות זאת מדיניות הפיקוח רכה, מה שבא לידי ביטוי הן ברמת האסרטיביות באכיפה, הן במספר השעות המועטות המוקצות לסיירי הביטחון והן בתפיסת התפקיד של העובדים המתבקשים לסייר במרחבי הלמידה בספרייה.

לאור כל זאת עולה כי, ספריית אוניברסיטת חיפה, מקום הלמידה היחיד בקמפוס, מנסה לשלב מודל ספרייתי חדש, ראוי ונכון לעידן העכשווי. עם זאת, הספרייה אינה מצליחה לממש את כל ההיבטים הפונקציונליים של המודל כפי שהוא מומש בספריות אקדמיות אחרות עקב מגבלות מבניות, מגבלות כלכליות פערם בהנחות יסוד והיבטים ארגוניים.

אי לכך, יש צורך להגדיר את ה'מקום' איליו הספרייה שואפת, תוך התחשבות בערכי הספרייה, בסביבה הארגונית, החברתית והפיסית ובהתאם לתכנן צעדים פרקטיים נדרשים.

פרק 6: המלצות וכווני פעולה

יש לשאוף לכך שספריית יונס וסוראיה נזריאן באוניברסיטת חיפה תוכל לאפשר תנאים במרחבי הלמידה שיתאימו למגוון הצרכים המשתנים של הסטודנטים מבלי לפגוע באווירת הלימודים ההגותית השקטה ובמעמדה המכובד של הספרייה, כהיכל הידע של המחקר וההוראה באוניברסיטת חיפה. אי לכך, להלן המלצותיי:

הערת מהימנות: טרם יישום ההמלצות להלן, אני ממליצה לערוך סקר לכל הסטודנטים באוניברסיטה על בסיס הממצאים ולבחון האם המדגם המייצג באבחון, אכן מייצג את נקודת המבט של מרבית הסטודנטים באוניברסיטה.

- על מנת להבטיח מדגם רחב מומלץ שהשאלון יגיע אל הסטודנט באיזושהי מסגרת מחייבת (אולי כחלק מסקרי ההוראה בסוף סמסטר) או באמצעות המודל כתנאי להיכנס איליו. כמו כן, מומלץ שהסקר לא יערך בתחילת שנה על מנת שתינתן לסטודנטים בשנה א' הזדמנות להכיר את הספרייה.

ברמה האסטרטגית

מומלץ כי האוניברסיטה תבחן פתרונות לנושא של מרחבי למידה נוספים בקמפוס. פתרונות אילו צריכים לתת מענה לצרכים הרחבים של הסטודנטים בהתחשב בשעות למידה, תקופות לחץ וכו'.

גיבוש חזון

קיים צורך לגבש חזון, של המרחב הספרייתי, שיהווה קו חשיבה מנחה להגדרת סל השירותים של המרחב איליו שואפת הספרייה ולעבודת הספרייה בהתאם. למשל, איזו ספרייה אנחנו? האם אנחנו ספרייה סוציאלית הנותנת מענה לסטודנטים שאין להם מרחב למידה בבית? האם אנחנו ספרייה שרוצה לחנך את המשתמשים להתנהגות מסוימת בספרייה? או שאנחנו רוצים לתת מענה לחוויה מסוימת מהשהות בספרייה.

- מומלץ שהחזון יגבש תפיסה של תרבות אשר תיקח בחשבון את ערכי הספרייה ופתיחות לשינוי בהתאם לרצונות ולצרכים של המשתמשים, תוך בחינה רציונלית של הנסיבות הפיסיות והחברתיות הקיימות בספרייה. לכן, לא מומלץ לאמץ תפיסות עולם של ספריות אחרות שאינן מתאימות לזירה הקיימת באוניברסיטת חיפה.

- גיבוש החזון ויצירת התרבות החדשה יעשה בשיתוף הלקוחות וצוות הספרייה בכל הדרגים. הפרקטיקה יכולה להתבצע באמצעות ראיונות, סקרים, מפגשי הנחייה.

הקונספט של הספרייה/ הספרייה כ'מקום'

לאור המגמה הגוברת במאה העשרים ואחת למודל ספרייתי שישלב למידה שקטה ומרכז חברתי בספרייה אחת. מומלץ שספריית אוניברסיטת חיפה תמשיך למקסם את ערכו של מרחב הספרייה ותציע ללקוחותיה סביבת עבודה נעימה המאפשרת להם ללמוד עם חברים, למידה יחידנית שקטה, בילוי תרבותי ומקום בו ניתן לנוח ולהירגע משגרת הקמפוס הקדחתנית. יחד עם זאת מומלץ שכללי ההתנהגות יישארו כפי שהם, קשוחים ויאכפו.

מדיניות הפיקוח והאכיפה בספרייה

1. בשל דרישת הסטודנטים לספרייה שקטה, יש צורך להקפיד שהספרייה תזמין למרחביה אווירה שקטה. על מנת שתנאים אלו יתקיימו חשוב להגביר את הפיקוח על השקט בספרייה.
2. מאבחון זה עולה, כי אנשי הביטחון הם האפקטיביים ביותר ועל כן מוצע כי הגברת הפיקוח תהיה באמצעותם. בנוסף, המדים שלהם המשדרים כוח עוזרים באכיפה.
3. מוצע כי יהיה סיור מוגבר באגף הצפוני כיוון שזהו אזור הלמידה הגדול ביותר בספרייה עם הפוטנציאל הגבוה יותר לרעש. אך קיימת חשיבות לסיור גם בשאר חלקי הספרייה. מומלץ שתהיה בצוות גם סיירת בשל הרגישות המגדרית וכדי שבמסגרת הסיורים יבדקו גם חדרי השירותים עקב את ההתנהגויות החרגות שדווחו על ידי סטודנטים עובדי ספרייה.
4. בדומה למדיניות המשמעת בנושא של השארת תיקים ללא השגחה (הערת אזהרה ולאחר מיכן קנסות או ועדת משמעת), קיים צורך לגבש מדיניות אכיפה זהה בנושא של שיחות בנייד, אכילה ורעש בספרייה.
5. היות והשומרים בכניסה אינם בודקים יותר תיקים, ספרים או סטודנטים בשל האמצעים הטכנולוגיים בכניסה, מומלץ לבחון האם ניתן להתאים אל תפקידם גם סיור ופיקוח על כללי ההתנהגות ברחבת הכניסה.

רמת השירות

1. שעות פעילות הספרייה: קיים צורך להרחיב את שעות הפעילות של הספרייה בשוטף ובעתות לחץ.
2. האגף הצפוני- קיים צורך לרענן את המראה של האגף הצפוני ולאפשר הרחבה של מקומות לעבודה שקטה בפועל. למשל, סגירת מתחמים.
3. יש צורך לשפר את רמת התחזוקה באגף, בנושאים כמו: מיזוג, תאורה, מכשירי מיקרופילם, אבק ומהירות האינטרנט (כמפורט בפרק ממצאים סעיף 4.2.3).

רעש בספרייה

1. רחבת הכניסה: לאור ההשפעה של הרעש וההתנהגות ברחבת הכניסה על מרחבי הלמידה כפי שעלה מממצאי האבחון, קיים צורך ללמוד את ה'מקום' ולבחון מחדש את הוראות ההתנהגות והפיקוח הנדרש באזור ובהתאם לחדד את הנהלים לבעלי התפקיד. למשל, האם ניתן לעמוד במרחב הכניסה ולשוחח שיחת חולין, מהו מפלס הדיבור המותר בשולחנות העבודה, האם יש צורך להציב שלטים עם כללי התנהגות בדומה למרחבי הלמידה? מומלץ להקשיב לחוות דעתם של העובדים בדלפק ההשאלה החווים את המקום מידי יום ולגבש דרכי פעולה בהתאם.
2. מהתצפיות עלה כי חדר הצילום רועש והוא מזמין רעש אל מרחבי הלמידה השקטים הסמוכים. לאור זאת, ניראה כי קיים צורך לסגור מעבר זה.
3. המצב הנכון לספרייה המשלבת אזורי שקט ואזורי רעש הוא לסגור את כל מתחמי העבודה אולם במידה ואזורי העבודה בקבוצות יוותרו פתוחים, מומלץ שבמתחם הקבוצות תאושר רק שיחה שקטה, דיונים בקול יתקיימו בחדרי הדיונים הסגורים. ההשגחה על מרחבי הלמידה תוודא שהכללים נשמרים.

חשיפה לכללי ההתנהגות

1. שילוט : מומלץ לשדרג את השילוט המגדיר את כללי ההתנהגות בספרייה. יש לבחון ולשפר את תוכן השלטים, נראות השלטים ומיקומם.
 2. קיים צורך להציע גם שילוט עם אופציות נוספות כמו- ניתן לדבר בנייד בחצר, ניתן לאכול בחצר או בקפרייה ניתן לאכול בחדרי אוכל. פרסום האופציות הנוספות יסייע לקורא להכיר טוב יותר את הספרייה וגם יציג את הוראות ההתנהגות באור יותר חיובי. במידה ואין אופציות נוספות, על הספרייה לדאוג שיימצאו כאלו כדי שסטודנטים לא יפרו כללים מחוסר ברירה.
 3. סיורי הדרכה : מומלץ לקיים בספרייה סיורי הדרכה שיערכו במתכונת חובה לכל סטודנט המתחיל ללמוד באוניברסיטה. חשוב שכחלק מהסיור, הסטודנט ייחשף לכללי ההתנהגות של הספרייה ומדיניות האכיפה בה.
 4. משוב שוטף : מומלץ לשים בספרייה תיבת משוב לשם קבלת פידבק מתמיד מלקוחותיה על איכות השירות במרחב הפיזי.
- לסיכום, לאור האמור לעיל, ניראה כי הבנה אמיתית של הנהלת הספרייה את הסביבה הרלוונטית והתנהלות פרואקטיבית בהתאם, תביא לצמצום הפערים בספרייה.

ביבליוגרפיה

שקדי, א. (2003). מילים המנסות לגעת : מחקר איכותני - תיאוריה ויישום. תל אביב : הוצאת רמות.

Bell, S. J. (2008). Stop Having Fun and Start Being Quiet: Noise Management in the Academic Library. *Library Issues*, 28 (4), 1-4. Retrieved from <http://www.libraryissues.com/sub/PDF2804Mar2008.pdf>

Bryant, J., Matthews, G., & Walton, G. (2009). Academic Libraries and Social and Learning Space- A Case Study of Loughborough University Library, UK. *Journal of Librarianship and Information Science*, 41 (1), 7-18.

Davis, M., & Boyer, J. (1996). The Endless Picnic: Changing Food and Drink Policies in Academic Libraries.

Gardner, S., & Eng, S. (2005). What Students Want: Generation Y and the Changing Function of the Academic Library. *Portal: Libraries and the Academy*, 5 (3), 405-420.

Gayton, J. T. (2008). Academic Libraries: "Social" or "Communal?" The Nature and Future of Academic Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 34 (1), 60-66

Gordon-Hickey, S., & Lemley, T. (2012). Background Noise Acceptance and Personality Factors Involved in Library environment Choices by College Students. *The Journal of Academic Librarianship*, 38 (6), 365-369.

Heaton, S., & Master, N. (2007). No Phone Zone: Controlling Cell Phone Use in Academic Libraries. *Public Services Quarterly*, 2 (4), 69-80.

Hronek, B. (1997). Using Lighting Levels to Control Sound Levels in a College Library. *College & Undergraduate Libraries*, 4 (2), 25-28.

Lever, K. M., & Katz, J. E. (2007). Cell Phones in Campus Libraries: An Analysis of Policy Responses to an Invasive Mobile Technology. *Information Processing & Management*, 43 (4), 1133-1139.

Parasuraman, A. (2004). Assessing and Improving Service Performance for Maximum Impact: Insights From a Two-Decade-Long Research Journey. *Performance Measurement and Metrics*, 5 (2), 45-52.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50.

Regalado, M., & Smale, M. A. (2015). "I Am More Productive in the Library because It's Quiet": Commuter Students in the College Library. *College & Research Libraries*, 76 (7), 899-913.

Sung, J. S., & Tolppanen, B. P. (2013). Do Library Fines Work? Analysis of the Effectiveness of Fines on Patron's Return Behavior at Two Mid-Sized Academic Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 39 (6), 506-511.

Yelinek, K., & Bressler, D. (2013). The Perfect Storm: A Review of the Literature on Increased Noise Levels in Academic Libraries. *College & Undergraduate Libraries*, 20 (1), 40-51.

נספחים

נספח 1: ראיון אישי לסטודנט בספרייה

1. מה שמך? מהיכן אתה בארץ? איזה תואר אתה לומד? באיזה חוג?
2. כמה פעמים בשבוע אתה מגיע לספרייה? באלו שעות בדרך כלל הנך מבקר בספרייה?
3. כמה זמן אתה שוהה בספרייה?
4. לשם מה אתה מגיע לספרייה?
5. היכן אתה נוהג לשבת בספרייה?
6. מה אתה אוהב בספרייה?
7. מה אתה מכיר בספרייה?
8. איך אתה לומד בספרייה? (לבד, חברים)
9. אילו עבודות אתה עושה בספרייה?
10. מה עוזר לך ללמוד בספרייה?
11. למה אתה זקוק בספרייה כשאתה מגיע ללמוד?
12. מה מפריע לך בספרייה?
13. עד כמה אתה חושב שהספרייה הינה מקום שקט ללמידה? הסבר
14. אם לא? מדוע אתה סבור כי הספרייה אינה שקטה? איך היית מציע לספרייה לפתור את הבעיה?
15. מה קורה כשאתה ניתקל ברעש בספרייה?
16. היכן היית מעדיף ללמוד למבחן? הסבר
17. מה ידוע לך על כללי ההתנהגות במרחב הספרייה?
18. איך נחשפת לכללי ההתנהגות בספרייה?
19. עד כמה אתה חושב שסטודנטים מכירים את כללי הספרייה? הסבר
20. איך היית מציע לחשוף את הסטודנטים לכללי ההתנהגות?
21. מהן הציפיות שלך מהספרייה כמקום ללמידה?
22. מה אתה חושב על השירות של צוות הספרייה?
23. איך היית מגדיר את המרחב ברחבת הכניסה?
24. איך היית רוצה לקבל מידע מהספרייה?
25. מה היית מציע לספרייה לשנות או לשפר במרחב הפיזי של הספרייה?

אני מודה לך מאוד על שיתוף הפעולה והזמן שהקדשת לראיון.

האם יש דברים נוספים שתירצה להעלות? האם יש לך שאלות נוספות?

האם תוכל להמליץ לסטודנטים נוספים להגיע לראיון?

נספח 2: שאלון לסיירי הספרייה

1. מה תפקידך בספרייה?
 2. היכן אתה מסייר בספרייה?
 3. באלו שעות יש פעילות של סייר? כמה פעמים בשבוע?
 4. מה אתה יכול לספר לי מההתנסות שלך בשטח על ההתנהגות של סטודנטים במרחב הספרייה?
 5. היכן ובאיזו מידה, אתה ניתקל ברעש בספרייה?
 6. היכן ובאיזו מידה, אתה ניתקל בשיחות בנייד?
 7. היכן ובאיזו מידה, אתה ניתקל באכילה בספרייה?
 8. כיצד אתה עוקף את המשמעת בפועל?
 9. מהן ההוראות שאתה מקבל מהנהלה?
 10. כמה פעמים יצא לך לרשום דוח לסטודנטים? האם ידוע לך האם הם סטודנטים לתואר ראשון או תארים מתקדמים? האם יש חתך גיל מסוים?
 11. באיזה אזורים יצא לך לרשום דוח לסטודנטים? מה הסיבה לכך לדעתך?
 12. כיצד מגיבים סטודנטים כשאתה רושם להם דוח?
 13. האם אתה נוהג להעיר לסטודנטים כשאתה פוגש ברעש או בעיה אחרת שאינה מוגדרת פורמאלית במסגרת תפקיד שלך? אם כן, האם יש לך דוגמא, אם לא - מדוע?
 14. עד כמה אתה סבור שסטודנטים מכירים את כללי ההתנהגות בספרייה?
 15. עד כמה אתה חושב שהנוכחות של הסיירים מרתיעה ומסייעת לשמירה על כללי ההתנהגות והשקט בספרייה?
 16. מה היית מציע לספרייה לשפר במרחב של הספרייה?
- אני מודה לך מאוד על שיתוף הפעולה והזמן שהקדשת לראיון.
- האם יש דברים נוספים שתירצה להעלות? האם יש לך שאלות נוספות?

נספח 3: שאלון לצוות הספרייה

1. למה סטודנטים זקוקים במרחב הלמידה בספרייה?
2. עד כמה את חושבת שהספרייה מאפשרת תנאים אלו לסטודנטים?
3. מה ידוע לך על התנהגות סטודנטים בספרייה?
4. למה את חושבת שסטודנטים מתנהגים כך?
5. איך סטודנטים נחשפים למידע על כללי ההתנהגות במרחב הלמידה בספרייה?
6. עד כמה את חושבת שסטודנטים מכירים את כללי הספרייה?
7. איך היית מציעה לספרייה להגביר את המודעות או להטמיע כללי ההתנהגות בספרייה?
8. איך היית מציעה לספרייה לפעול בנוגע לרעש בספרייה? בנוגע לשיחות בנייד? בנוגע לאכילה ושתייה בספרייה? בנוגע להשארת תיקים ללא השגחה בספרייה?
9. מהי התקופה הכי עמוסה בספרייה?
10. מה היית מציעה לספרייה לשפר במרחב הפיסי? (לא רק בהיבט החומרי), איך את חושבת שניתן ליישם זאת?
11. איך את מגדירה את רחבת הכניסה? איך את חושבת שהיא צריכה להיות?
12. איך את מגדירה את הקונספט של הספרייה שלכם?
13. מהי מדיניות האכיפה בספרייה?
14. מה את חושבת על סיורי הביטחון בספרייה?
15. עד כמה את רואה שיפור בנושא של בעיות התנהגות מאז שיש סיורי בטחון?
16. מה ידוע לך על מרחב הלמידה של ספריות אקדמיות אחרות בארץ/ בעולם?
17. מה החזון שלך לספרייה?

אני מודה לך מאוד על שיתוף הפעולה והזמן שהקדשת לראיון.

האם יש דברים נוספים שתרצי להעלות? האם יש לך שאלות נוספות?

נספח 4: המלצות נוספות

1. שילוב מרחבים שקטים ורועשים בספרייה

הפתרון האידיאלי לצמצום הרעש במרחבי הלמידה הינו הפרדת האגפים. במידה וימצאו המשאבים הכלכליים מומלץ להפוך את כל האגף הצפוני שהוא המרחב הגדול ללמידה לאזור עבודה שקט. אזור הקבוצות יעבור לצד הדרומי, באגף זה אפשר לבחון בנייה של מתחם למידה בחצר הגדולה מתחת למשרדים. אזור זה הינו נוח מאוד ללמידה חברתית מאחר ויש בו קפיטריה, חצר שבה ניתן לאכול ולדבר בנייד והוא אינו מזמין רעש אל רחבת הכניסה.

הפתרון המינימאלי עקב משאבים מוגבלים הוא - לסגור מתחמים לעבודה שקטה וקבוצתית באגף הצפוני. התהליך יכול להיות הדרגתי כך שבכל פרק זמן מסוים ייסגר מתחם חדש. ההמלצה היא לבנות מתחמים לעבודה שקטה בסגנון של ספריית הילדים הנמצאת באותו אגף. המתחמים השקטים יכולים להיות ממוקמים בצדי האגף הצפוני. לדוגמא: בקצה האגף הצפוני ליד ספריית הילדים, בצד הצפוני בקומה אחת וחצי ובמקום הכיתות בקומה שתיים וחצי. בהמשך, מומלץ לבנות במרכז האגף חדרי דיונים קטנים לעבודה בזוגות או בקבוצות. חדרי אלו יהיו זמינים למשתמש ללא צורך להזמין מקום מראש.

2. מתחם מנוחה בספרייה

- בשל המיקום המרוחק של בית הסטודנט, הספרייה היא המקום הזמין היחיד בו הסטודנט יכול לנוח משגרת הקמפוס הקדחתנית. לכן, כחלק מהשירות שהספרייה מעוניינת להציע לאור גילוי צרכי לקוחותיה, מומלץ להקים בספרייה מתחם מנוחה סגור עם ספות, כורסאות ופופים.
- מומלץ שמתחם המנוחה לא יבנה באזור שקט על מנת שלא להזמין אל המרחב רעש מתנועת הסטודנטים.
- במתחם יהיה קיר שקוף או חלון על מנת שניתן יהיה לפקח על הסטודנטים. במידה וייבנה באגף הדרומי מתחם לעבודה בקבוצות. פינת המנוחה יכולה להיות בחדר השקט בקומת האפס. אופציה נוספת זמינה יותר ניתן לבחון באגף הצפוני.

3. עומס בתקופת מבחנים

- קיים צורך לבחון את כמות הלומדים בספרייה בתקופת המבחנים והביקוש למרחבים שקטים.
- במידה ויימצא שקיים עומס בלומדים וביקוש לאזורים שקטים, כפי שעלה בממצאים, מומלץ שבתקופת זמן זו תותר הכניסה אל המרחבים השקטים באגף השמורים ובקומת האפס רק לסטודנטים הלומדים באוניברסיטה עקב הצורך הקריטי לכך. אי לכך, תידרש הצגה של תעודת סטודנט בכניסה אל הספרייה או אל מרחבים אלו ויוצג שילוט בהתאם.
- בנוסף, יהיה צורך להגביר את ההשגחה על מרחבי הלמידה באותה התקופה.



חזון הספרייה

הספרייה מתאימה עצמה לצרכים המשתנים תדיר של לקוחותיה:

- ☐ באוספים שנבנים בזהירות וברוב מחשבה, ובמידע המגוון שמותאם לצרכי המחקר וההוראה והיעדים האקדמיים של האוניברסיטה
- ☐ בשאיפה למצוינות בשירות ממוקד לקוח בספרייה ומחוצה לה, 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.
- ☐ במומחיות ומקצועיות של המידענים.
- ☐ בשאיפה להיות תמיד בחזית הטכנולוגית.
- ☐ ביצירת התנאים הפיסיים למתן שרות הטוב ביותר לקוראים

הספרייה
הערוץ שלי לאידע

© כל הזכויות שמורות לספריית יונס וסוראיה נזריאן



ייעוד הספרייה

- ☐ מתן מענה לצרכי הלימוד והמחקר המשתנים תדיר של קהיליית האוניברסיטה – חוקרים, מרצים, סטודנטים וסגל.
- ☐ לאפשר למשתמשים להגיע למרב החומר הרלוונטי המצוי בקלות ובמהירות באמצעות אתר הספרייה ומערכות המידע של הספרייה.
- ☐ מציאת תמהיל נכון בין צורות הצבירה של המידע והצרכים של הדיסציפלינות השונות.
- ☐ מתן יעץ במגוון דרכים, בספרייה ומרחוק.
- ☐ הקניית מיומנויות מידע.
- ☐ מתן שירותי מידע לגורמים שונים באוניברסיטה.
- ☐ שימור והנגשה דיגיטליים של התוצר המחקרי של האוניברסיטה ושל הפעילות שנערכת בה.
- ☐ שימור והנגשה דיגיטליים של חומרים ומקורות למחקר ולהוראה ושל מורשת תרבות.

הספרייה
הערוץ שלי לאידע

© כל הזכויות שמורות לספריית יונס וסוראיה נזריאן

