

תוצאות סקר שביעות רצון משירותי הספרייה ומשאביה

font size •

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 נזרין 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.

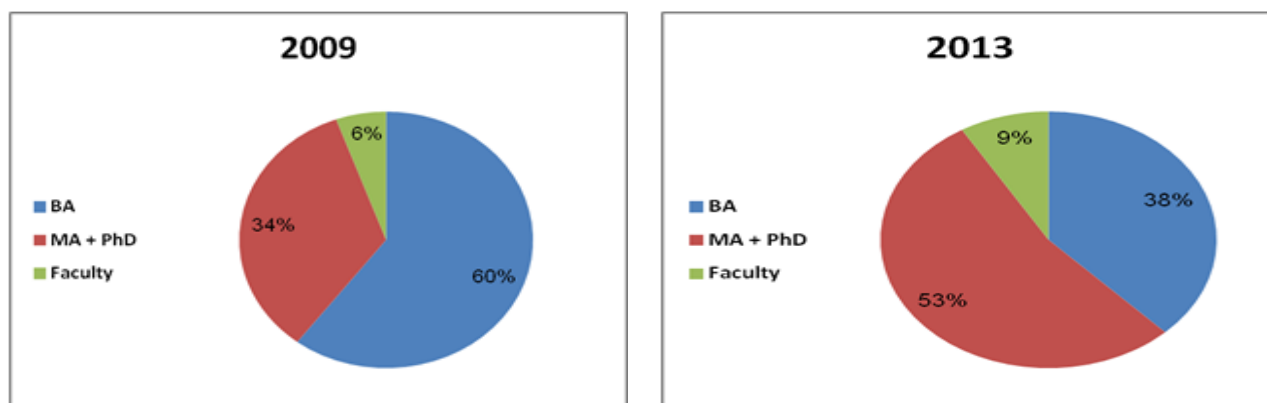
■ שיטה:

השאלון האלקטרוני הופץ בדוא"ל שלוש פעמים בין התאריכים 2013.6.7-2013.5.22 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 אוניברסיטה 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%

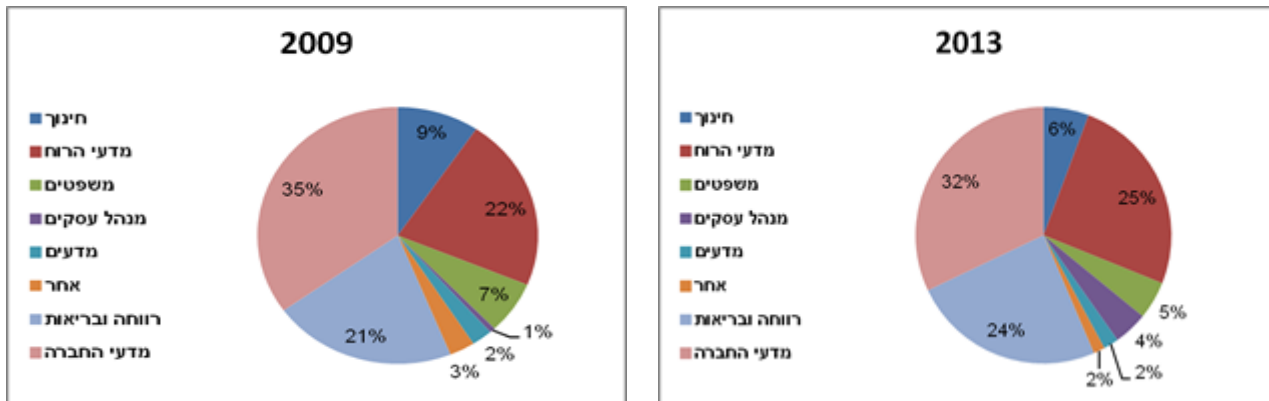
■ תוצאות:

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 האוכלוסיה) פקולטות: 32% מדעי החברה, 25% מדעי הרוח ו-24% רוחה ובריאות, גיל: 70% מהמשיבים היו בטווח הגילאים 23-45, מגדר: 67% נשים, 33% גברים.



התפלגות המשיבים: תארים ותחומי לימוד



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 קבוצת 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 סומה ומשתמש, דבר מטריד ומעצבן"

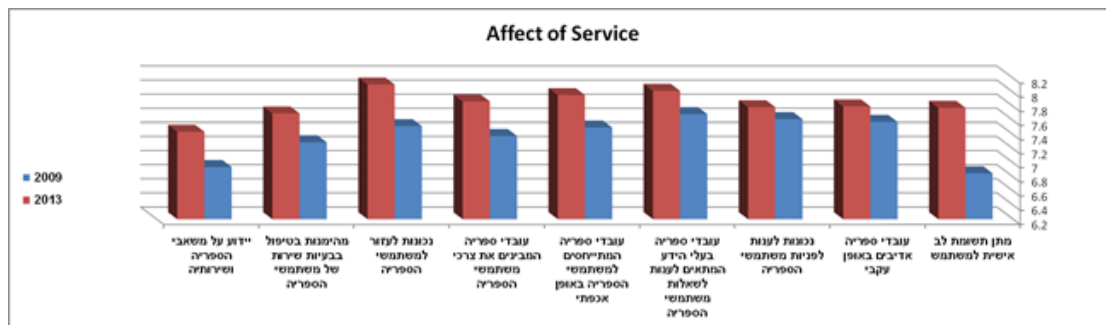
"לשפר את התחברות מהבית. נתקלתי בהרבה בעיות בנושא הזה, כאשר פניתי לתמיכה טכנית, כל פעם היו עוזרים לי בצורה נהדרת, היה להם יחס נהדר ומקצועיות, אבל שבועיים לאחר מכן אותה בעיה של אי התחברות למשאבי האוניברסיטה מהבית חוזרת על עצמה"

"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"

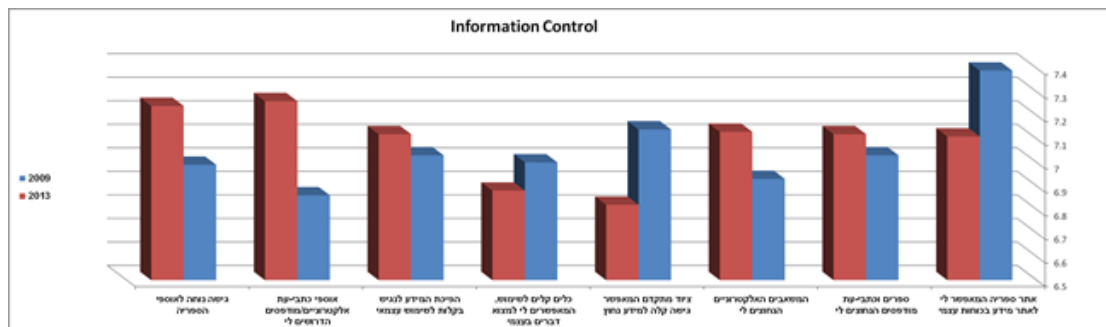
"כמו כן יש צורך להגדלת מספר המקורות האלקטרוניים - בעיקר תזות, דוקטורטים וספרים עם גישה אלקטרונית. הגישה למאמרים נוחה."

"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"

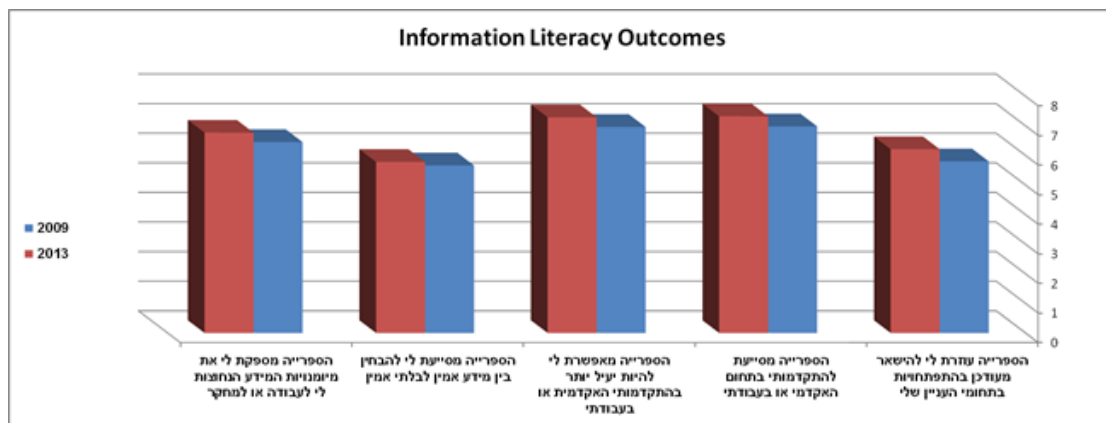
תוצאות הסקר נותחו והשווה לתוצאות הסקר שנערך ב- 2009. נמצא שחלה עליה קלה בשביעות רצון המשתמשים בכל המימדים ובמיוחד בהערות המילוליות בהן נתנו מחמאות רבות לשירות.



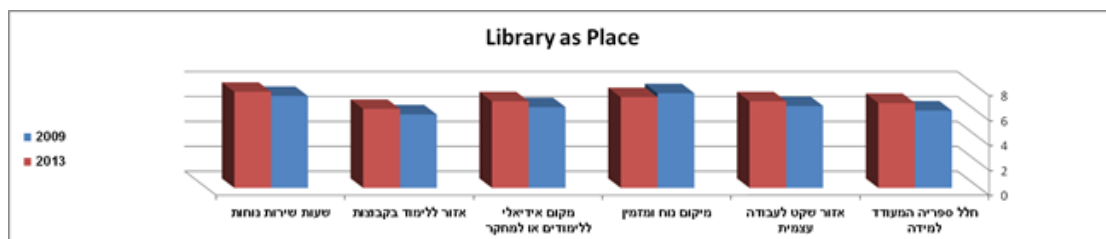
איכות השירות לחצו להגדלה



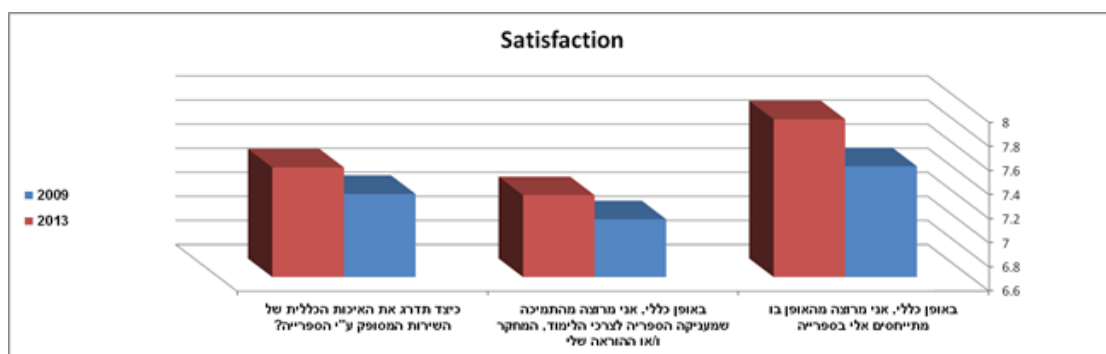
איכות האוסף והממשקים לחצו להגדלה



אוריונות מידע לחצו להגדלה



איכות המקום לחצו להגדלה



שביעות רצון כללית לחצו להגדלה

■ מסקנות:

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

■ המלצות ראשיות:

- להקצות תקציבים נוספים לפיתוח האוסף ברמה הדרושה למחקר.
- להעביר לאגף מחשוב את תלונות המשתמשים בנושא התחברות מרחוק ולבקש מציאת פתרונות למתן אמצעים פשוטים יותר להתחברות.
- להגביר אכיפה על שמירת השקט בכל איזורי הספרייה ובמיוחד באגף הצפוני.
- לחלק את חלל הספרייה לאיזורי שקט מוחלט איזורי למידה שקטים ואיזורי למידה בקבוצות.
- להוסיף חדרי דיונים קטנים לעבודה בזוגות ואזורים לעבודה יחידנית שקטה.
- לסיים בהקדם את השילוט המתוכנן כדי להקל על ההתמצאות בספרייה.

■ המלצות נוספות:

- להמשיך ולהכשיר ספרנים מצוינים להמשך מתן שירותים אישיים איכותיים.
- להחליף את כיסאות העץ.

• להחליף את השטיחים.

נספחים:

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

ציון מקסימלי 9	ציון מקסימלי 9	
2013	2009	איכות השירות
7.94	7.42	עובדי ספרייה משרי אמון
7.78	6.85	מתן תשומת לב אישית למשתמש
7.8	7.58	עובדי ספרייה אדיבים באופן עקבי
7.79	7.62	נכונות לענות לפניות משתמשי הספרייה
8.02	7.69	עובדי ספרייה בעלי הידע המתאים לענות לשאלות משתמשי הספרייה
7.96	7.5	עובדי ספרייה המתייחסים למשתמשי הספרייה באופן אכפתי
7.87	7.38	עובדי ספרייה המבינים את צרכי משתמשי הספרייה
8.11	7.52	נכונות לעזור למשתמשי הספרייה
7.7	7.29	מהימנות בטיפול בבעיות שירות של משתמשי הספרייה
7.44	6.94	יידוע על משאבי הספרייה ושירותיה
	7.33	הדרכות לשימוש בספרייה
7.84	7.37	סה"כ
		איכות האוסף והממשקים
7.21	6.92	זמינות משאבים אלקטרוניים מהבית או המשרד
7.11*	7.39	אתר ספרייה המאפשר לי לאתר מידע בכוחות עצמי
7.12	7.03	ספרים וכתבי-עת מודפסים הנחוצים לי
7.13	6.93	המשאבים האלקטרוניים הנחוצים לי

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

6.21	5.8	הספרייה עוזרת לי להישאר מעודכן בהתפתחויות בתחומי העניין שלי
7.32	6.98	הספרייה מסייעת להתקדמותי בתחום האקדמי או בעבודתי
7.29	6.96	הספרייה מאפשרת לי להיות יעיל יותר בהתקדמותי האקדמית או בעבודתי
5.78	5.66	הספרייה מסייעת לי להבחין בין מידע אמין לבלתי אמין
6.77	6.45	הספרייה מספקת לי את מיומנויות המידע הנחוצות לי לעבודה או למחקר
6.67	6.37	סה"כ
7.25	6.96	ציון סופי (שכלול של כל המימדים)

משיבים לסקר

מס'	מס'	תואר
79	1102	ב.א.
112	623	מ.א. + דוקטוראט
18	101	סגל אקדמי
209	1826	סה"כ

משיבים לסקר

%	%	תואר
38	60	ב.א.
54	34	מ.א. + דוקטוראט
8	6	סגל אקדמי