



**שביעות רצון משתמשי הספרייה מהיבטים הפיזיים השונים-
טרם השיפוץ**

מוגש ל: ועדת הערכה, ספרייה של אוניברסיטת חיפה
בהנחיית: בן זיו אתי
מרצה: ד"ר דר אסף
מגישה: לינה זילברברג, ת"ז: 308844802
2009





תוכן עניינים

עמוד	נושא
4-3	תקציר מנהלים
6-5	1.1 רקע לעבודה
7	1.2 רקע תיאורטי
8	1.3 שיטה
15-9	2.1 ממצאים
17-16	2.2 מסקנות
21-18	2.3 המלצות וכיווני פעולה
22	בבליוגרפיה
24-23	נספח 1





תקציר מנהלים

דו"ח זה נכתב עבור ועדת הערכה של ספריית אוניברסיטת חיפה, במטרה להציג את שביעות רצונם של משתמשי הספריה מההיבטים הפיזיים השונים של הספריה - טרם השיפוץ.

כלי המחקר:

1. חמש קבוצות מיקוד
 2. ראיונות חצי מובנים (לחלק מעובדים)
 3. סקירת ספרות בנושא התחדשות המרחב ותנאים פיזיים בספריות בעולם
- מיון ממצאים עיקריים על פי מונח "חזית" של ארווינג גופמן:
1. **הופעה:** החפצים האישיים אשר מודיעים ומספרים לנו על מיצבו החברתי של הפרט.
 - שביעות רצון ממאגרי הידע בספריה (25 מתוך 28 משתתפים).
 - אי ידיעה אודות השירותים השונים שמספקת הספרייה (19 היגדים אשר מעידים על פערי ידע בשירותים שמספקת הספרייה).
 2. **אורח התנהגות:** מכלול התנהגויות אשר מורכבות ממסרים מילוליים ולא מילוליים.
 - שביעות רצון מעובדי הספריה (מרבית המשתתפים מלבד בקבוצת הסגל האקדמי).
 - אי בהירות בנושא מדיניות השמירה על השקט של הספריה (21 מתוך 28 משתתפים).
 3. **תפאורה:** המרחב הפיזי שבו פועל הפרט.





- חוסר שביעות רצון מתנאי הלימוד בספרייה (כל אחד מהמשתתפים הביע חוסר שביעות רצון לגבי פרט אחד לפחות – לפירוט ראה פרק הממצאים).
- קשיים בהתמצאות ברחבי הספרייה (כלל משתתפי B.A.).
- חוסר שביעות רצון מה"חיוורות" וה"אפרוריות" של הספרייה (16 משתתפים).

מסקנות עיקריות:

1. יש צורך במרחב פיזי בספרייה אשר יהיה מותאם לצרכים ייחודיים על פי פילוח של המשתמשים השונים.
2. בנוסף לתפקידה של הספרייה כמאפשרת גישה למאגרי ידע ומספקת סביבה לימודית נוחה עליה לתפוס תפקיד חברתי-תרבותי-אינטלקטואלי בקמפוס.
3. לא מתקיימת התאמה בין ההיבטים השונים של הספרייה (הופעה, אורח התנהגות ותפאורה) וכמו כן עליה להגביר את הפעילות השיווקית סביב שירותיה השונים.

המלצות וכיווני פעולה עיקריים:

1. התאמה והגדרת שטחים ספציפיים בספרייה כך שיתאימו למרבית צרכי המשתמשים: חדרי עבודה לקבוצות, חדרי "שקט", מרחב ללמידה ומחקר לתארים מתקדמים ואזור פנאי, אשר מטרתו למשוך משתמשים לשהות במרחב הפיזי של הספרייה (לפירוט נוסף ראה- פרק ההמלצות וכיווני פעולה).
2. ייעול ההתמצאות בספרייה: חלוקת מפות ביומנים, הוספת מפות קיר, הפרדת מרחב באמצעות צבעים, שילוט על הרצפה והוספת שירות "ליווי בפעם הראשונה".
3. הגברת שיתוף פעולה עם הפקולטות על מנת להגביר את השימוש של הסטודנטים במרחב הפיזי של הספרייה.
4. הגברת שיתוף פעולה עם אגודת הסטודנטים ביוזמה והפעלת מיזמים שונים כגון: ערבי תרבות והרצאות.
5. הגברת הפעילות השיווקית בעיקר סביב שירותיה השונים של הספרייה על מנת למשוך משתמשים נוספים.





פרק 1

1.1 רקע לעבודה

עבודה זו הוזמנה על ידי ועדת הערכה של הספרייה במסגרת פרקטיקום של לימודי M.A, במגמה לסוציולוגיה ארגונית - יישומית של אוניברסיטת חיפה. ועדת הערכה הוקמה לפני כשנתיים, במטרה לגבש צוות הכולל נציגות כלל ספרייתית אשר ירכז נתונים ויבנה תוכנית עבודה על מנת לבחון היבטים שונים בספרייה. הצוות מונה שמונה אנשי צוות, אשר הגדירו שתי מטרות כלליות וארבע מטרות משניות לפעילותה (מתוך: תוכנית עבודה שנתית 2008-2009 של ועדת הערכה).

מטרות כלליות:

1. להעריך את המידה בה הספרייה עונה לצרכי לקוחותיה.
2. להעריך את מידת שביעות הרצון של לקוחות הספרייה מהשירותים השונים.

מטרות משניות:

1. לבחון את התחומים והשירותים אשר בהם משתמשים במידה הרבה ביותר.
2. לבחון מהם השירותים החסרים בספרייה.
3. להעריך את מידת המסוגלות של לקוחות הספרייה להשתמש בקטלוג ולמצוא את דרכם ברחבי הספרייה.
4. להמליץ על דרכי הוצאה לפועל של שינויים נדרשים בעקבות הסקרים שנערכו.

פעילויות ועדת הערכה במהלך 2008-2009:

- משוב על דף הבית.
- סקר שימוש בספרייה.





- שאלון קצר על מדיניות היעץ.
- מבדק התמצאות פיסית בספריה - Wayfinding
- סקר שביעות רצון מקיף LIBQUAL - המבוסס על הפער בין ציפיות המשתמשים לבין המציאות.

"ספריית חיפה, אשר נבנתה בתחילת שנות השבעים, מתפרסת כיום על שטח של כ-12,000 מ"ר בחללים פתוחים, בהתאם לתפיסות המתקדמות דאז של ארכיטקטורה ספרייתית. לאחר שלושים שנה של גידול בהיקף האוספים, הפכה הספריה לקטנה ולמיושנת מכדי להכיל את אוספיה המתפתחים ואת הטכנולוגיות והשירותים המתקדמים, ומכדי לספק מענה מלא לצורכי המחקר וההוראה המשתנים, ולציפיות קהל הלקוחות לסביבה ידידותית ומזמינה. בכדי להתגבר על בעיות אלו הוחל בתכנון פרויקט הרחבה ושיפוץ בשנת 2002. התכנון כולל הקמת אגף חדש אליו יועתקו שטחי המשרדים והכיתות מהמבנה הנוכחי, וכך יפוגו שטחים במבנה הנוכחי לטובת שטחי אוספים והקמת גרעין שירות מרכזי. מטרת התכנון להפוך את הספריה למקום חי ותוסס בעל חללים מזמינים וידידותיים, תוך שימוש בסטנדרטים המתקדמים הנדרשים בקמפוס מודרני. בשנת 2007 החלו עבודות חפירה להקמת האגף החדש, כאשר לאחר השלמתו יחל שלב השיפוץ במרחבים הקיימים" (מתוך: אתר אוניברסיטת חיפה).

במסגרת עבודת הפרקטיקום הוחלט לבחון את שביעות רצון הלקוחות (משתמשי הספריה) מההיבטים הפיזיים של הספריה – טרם השיפוץ.





1.2 רקע תיאורטי

בשנים האחרונות מוקמות ברחבי העולם ספריות אקדמאיות רבות, אשר משלבות בהצלחה חזות אדריכלית ייחודית, מרחבים פנימיים מעוררי השראה ופונקציונליות מושלמת. בניגוד לטענות העבר, אשר גרסו כי אין עוד צורך בספריה כמרחב "space", ניתן להבחין כיום במוסדות להשכלה רבים אשר בונים ויוצרים ספריות חדישות אשר מספקות את אותו חלל שבו אנשים יכולים לשהות, ללמוד, לחקור ולהחליף רעיונות. הם משתמשים במחשבים, מאגרי מידע וצוות מידענות מקצועי. McDonald (2006), מונה 11 נדבכים עיקריים אשר צריכים להתקיים בספריות בעידן החדש וביניהם: פונקציונליות; יכולת הסתגלות; נגישות; גיוון; אינטראקטיביות; ספרייה התורמת ומפתחת את משתמשיה; מותאמת לסביבתה; בטיחותית; יעילה; מותאמת טכנולוגית ומרכיב ה"וואו".





ספרייה אקדמית, כארגון שירות אשר ממוקד בלקוח, מחויבת לשלב בתכנית האסטרטגית שלה, קבלת פידבק מתמיד מלקוחותיה אודות פעילות הספרייה והשירותים השונים אשר היא מספקת. ספריות בעולם השתמשו במגוון רחב מאוד של כלים מתודולוגיים על מנת לבחון היבטים אלו, כגון סקרים וניתוח מעמיק של הנתונים הכמותיים. השימוש בקבוצות מיקוד ככלי מחקר, מעשיר את עולם התוכן של לקוחות הספרייה ומאפשר הבנה מעמיקה יותר של צרכי הלקוחות (Higa – Moore et al, 2002).

השימוש בקבוצות מיקוד ככלי פותח לראשונה בשנות ה-40 בארה"ב. טכניקה זו מוכרת כיעילה לצורך זיהוי רגשות ואמונות בנוגע לסיטואציה מסוימת, מוצר או שירות. כמו כן היא מאפשרת לבחון כיצד מניעים אלו משפיעים ומבנים את התנהגות האדם (Leitao & Vergueiro, 2000).

Patton (1990), מסביר שקבוצת מיקוד הינה ראיון עם קבוצה קטנה של אנשים (6-10 משתתפים) על נושא מוגדר. אחד היתרונות הבולטים של קבוצת המיקוד, הינו הפרייה הדדית וסינרגיה מעוררת חשיבה ויצירתיות. קו המחשבה אשר הנחה את בחירת השיטה, הינו הרצון במחקר איכותי, אשר יציג זוויות ייחודיות שטרם זכו לבדיקה בפעילויות קודמות של ועדת ההערכה.

1.3 שיטה

משתמשי הספרייה נחלקים לארבע קבוצות עיקריות: סגל אקדמי ומרצים, סגל מנהלי של האוניברסיטה, סטודנטים לתואר ראשון (B.A), סטודנטים לתארים מתקדמים ובהם עוזרי הוראה ותלמידי מחקר. בנוסף, הספרייה מספקת שירותים למבקרי חוץ, כאשר עבורם הכניסה לספרייה אינה כרוכה בתשלום, אך יש צורך בתוספת תשלום במידה והנ"ל מעוניינים ביעץ.





Library Assessment Team

צוות הערכה

על סמך חלוקה זו החלטנו להתמקד בארבע קבוצות מיקוד, כאשר כל קבוצה מורכבת מנציגים השייכים לאחת מקבוצות משתמשי הספרייה שהוזכרו לעיל. יש לציין כי לא נערכה קבוצת מיקוד למשתמשי החוץ משום שהמטרה הייתה לבחון את המשתמשים הקבועים בספרייה ולאור כך שלא קיים תיעוד אחר קבוצה זו מלבד אלה הפונים ליעץ. בעתיד, ניתן לבחון את שביעות רצונם של משתמשי החוץ, שכן גם קבוצה זו מצלמת, משאילה חומרים ומשתמשת במאגרי הידע ובמרחב הפיזי הקיים בספרייה.

להלן סדר הקבוצות:

תאור	תאריך ביצוע	כמות משתתפים
קבוצה		
דוקטורנטים	18/03/09	8
תלמידי B.A	01/04/09	9
תלמידי M.A ועוזרי הוראה	30/4/2009	3
סגל אקדמי	17/6/2009	4
סגל אקדמי	17/6/2009	4
סה"כ		28

כמו כן רואיינו ארבעה עובדים של הספרייה, חלקם עובדים זמניים וחלקם קבועים, עיקרי הממצאים שולבו בפרק הממצאים.

- לפירוט נוסף של השיטה- ראה נספח 1





פרק 2

2.1 ממצאים

ארווינג גופמן (1989) הציג ניתוח דרמטורגי של האינטראקציות שלנו בחיי היומיום. הוא עשה שימוש במטאפורת התיאטרון על מנת לדמות את פעולת הגומלין החברתית של בני האדם. קיים בה יסוד רב של הבעה ומשחק. ולפיכך, אם פעילות גומלין היא כמו תיאטרון אז אנשים הם כמו שחקנים. לפי גישה זו האדם הממלא תפקיד שונה על גבי בימות חברתיות מובחנות. לטענתו של גופמן שחקן יעיל במגעים חברתיים, צריך להיות בקיא באמנות עיצוב הרושם. המונח "חזית" מתאר את אחת הדרכים לעיצוב הרושם לפני סוג מסוים של צופים. גופמן הגדיר "חזית" כך: "היא הציד הממש לצרכי ביטוי, והמדובר בציד סטנדארטי, אשר בו נעזר הפרט - במתכוון או שלא במתכוון- תוך כדי ביצוע תפקידו". גופמן חילק והבחין בין חלקי החזית השונים:

1. הופעה - החפצים האישיים אשר מודיעים ומספרים לנו על מיצבו החברתי של הפרט ברגע נתון. פריטים אלו יוצרים דימוי מסוים, אישי או מקצועי בקרב מקבלי הרושם.
2. אורח התנהגות - מכלול התנהגויות אשר מורכבות ממסרים מילוליים וכמו כן ממעשים לא מילוליים, אשר מזהירות ומיידיעות אותנו אודות תפקיד הגומלין של הפרט במצב בעתיד לבוא.
3. תפאורה - זהו המרחב הפיזי שבו פועל הפרט: ריהוט, קישוט מערך פיזי ועוד פרטי רקע. הפרט משתמש ברקע זה בכדי להשפיע על איך שאחרים רואים אותו.

לצורך ניתוח הממצאים, נעשה קיטלוג ואדפטציה של הממצאים על פי חלקי החזית השונים של תיאורית האינטראקציה הסמבולית של גופמן, ובהתאם לכך, יוצגו מסקנות בהמשך. ככלל, פילוח הממצאים בוצע על נושאי מפתח אשר הוצבו כמטרה לבחינה בעבודה זו. נושאים אשר בהם היה יחס שונה בהתאם לקבוצות השונות שנבדקו, זכו להתייחסות מיוחדת בהמשך פרק הממצאים.

1. הופעה





א. שביעות רצון ממאגרי הידע בספרייה :

- הרוב הגדול של המשתתפים (25) ציינו שהספרייה הינה מאגר עצום של חומרים, ספרים וכתבי עת לעומת ספריות אחרות בארץ, אם כי הם מרגישים קיצוצים ברכש, עובדה אשר מאוד מפריעה ומדאיגה.
- המשתתפים ציינו כי הידע זמין, מרביתו קיים על המדפים, וחלקו קיים במחסן שגם אליו יש נגישות (דבר אשר אינו מובן מאליו לאלו אשר יש להם היכרות עם ספריות אחרות בעולם).
- המשתתפים ציינו לטובה את האפשרות להשאיל ספרים רבים בו זמנית וכמו כן את האפשרות להאריך את מועד החזרת הספרים באמצעות אתר האינטרנט של הספרייה.
- יש חשיבה מתמדת, הכנסת שינויים והוספת מאגרי המידע תוך התייעצות עם הפקולטות והמחלקות השונות .

ציטוטים אשר ממחישים את הסיפוק ממאגרי המידע :

"יש המון מקורות ספרים, כתבי עת ובאמת אפשר למצוא פה הכול " - מדברי משתתפת, סטודנטית ל M.A ועוזרת הוראה.

"מאגרי המידע פשוט עצומים" - מדברי משתתף B.A

"שם (צרפת) הכול במחסן גם לסטודנטים לתארים מתקדמים אין גישה ואני צריכה לכתוב על פתק את שם המאמר שאני מחפשת , על טופס בקשה והם יוצאים פעם בשעה להביא את הספרים, ואז חוזרים לאחר שעה, זאת אומרת לפחות שעה לבזבז בלחכות למאמר .. " - מדברי משתתפת דוקטורנטית

"אני חושב שזאת אחת הספריות הטובות בארץ ובעולם וקולגות מחפשים בספריה שלנו חומרים שאין אצלם באוניברסיטאות " מדברי משתתף מרצה

ב. חוסר ידיעה אודות השירותים השונים שמספקת הספרייה:

- במהלך המפגשים, חלק מהמשתתפים העידו כי הם אינם מכירים שירותים שונים שמספקת הספרייה: הלנת ספרים (2), כניסה עם ילדים (5), הזמנת מאמרים מכתבי עת מרכזיים בתחום (5), הזמנת ספר לדלפק (2), כניסה למפת הספרייה במהלך חיפוש פריט (5).





2. אורח התנהגות

א. שביעות רצון מעובדי הספרייה :

- למעט הסגל האקדמי, רוב המשתתפים ציינו את שביעות רצונם מעובדי הספרייה השונים :
 - המשתתפים (7) ציינו כי היעץ מספק שירות אדיב ומקצועי, עם נכונות תמיד לעזור ואף להיות יצירתיים בכיווני חשיבה חדשים .
 - המשתתפים (3) ציינו את עובדי מחלקת האיתור אשר נכונים תמיד לעזור ולכוון את המחפשים לכיוון המתאים .
 - מספר משתתפים תלמידי מחקר (2) ציינו לטובה את השירות של צוות השאלה בין ספרייתית, אשר פועל במהירות ויעילות.
 - צוין לטובה צוות המדיה (1) אשר עוזר באיתור חומרים .
 - 8 משתתפים הביעו שביעות רצון כללית מצוות העובדים בספרייה.
- ציטוטים אשר ממחישים את שביעות הרצון מעובדי הספרייה :
- "בחרתי בקלף היצירתיות: אם יש בעיות הם (ספרנים) אף פעם לא עוזבים אותך ומחפשים בדרכים הכי שונות ומשונות וזה משהו שאני חושבת שראוי לציין לטובה בספרייה" – דברי משתתפת B.A
- "זה הנכונות של אנשי היעץ, מספר להם נושא מעניין, משולב ורב תחומי, וצריך לחפש פה ולעשות הצלבות והם יוצאים מגדרם לעזור" – מדברי משתתפת דוקטורנטית

ב. אי בהירות בנושא מדיניות השמירה על השקט של הספרייה :

- אין אכיפה מסודרת ומתמידה אחר הנהלים (21 משתתפים).
 - כמחצית מהמשתתפים טוענים כי לא ניתן לאכוף נהלים אלו.
- חדרי עבודה בקבוצות
- יש חדר עבודה בקבוצות אשר משתתפים רבים לא מודעים לקיומו או לא הצליחו





למצוא אותו.

- חדר העבודה החדש בקבוצות נמצא במקום מרוחק בספרייה והשילוט אינו מכוון בצורה ברורה למקום הימצאו.
- מעל למחצית מהמשתתפים (15) העלו את הצורך בחדרים נוספים לעבודה בקבוצות וזוגות, הן למען קבוצות אשר מעוניינות במרחב ללמידה משותפת והן על מנת לא להפריע ללומדים.

מרחב ללמידה עצמית

- אין מספיק מקומות אשר ניתן ללמוד או לחקור בהם בשקט.
- מרבית המשתתפים (22) ציינו כי הם מעדיפים ללמוד בביתם מאשר בספרייה, שכן היא אינה מספקת תנאים ללמידה ממושכת.
- על מנת ללמוד בשקט סטודנטים מעדיפים להשתמש בחדרי מחשבים אשר נמצאים בבניין רבין או בקומה 6.

ציטוטים אשר ממחישים את חוסר הבהירות בנושא מדיניות הקפדה על שקט:

" לי קרה שמצאתי לי איזה פינה שקטה ובאתי עם ערימת הספרים שלי ומתיישבת לידי סטודנטית, מניחה רגלים על הכיסא מולה ב"נון-שלנטיות", מוציאה פלאפון ומתחילה לדבר כאילו היא בסלון בבית... פשוט הלכתי הביתה. כשאת באה ומחפשת פינה שקטה לעבוד, מעבר להמולה הטבעית של הספרייה מאוד קשה למצוא " - מדברי משתתפת דוקטורנטית.

" גם אם אני בקומה שלישית ומישהו מדבר בפלאפון למטה וצועק לחבר שלו, זה מייד מוציא אותי מהריכוז. פעם פעמיים ואני לוקח את הידיים והרגליים והולך למקום אחר באוניברסיטה " - מדברי משתתף סטודנט לתואר ראשון.

" יהיה רעש לא משנה מה שמעשה!!! " - מדברי משתתף עוזר הוראה.

3. תפאורה

א. חוסר שביעות רצון מתנאי הלימוד בספרייה:





- **שולחנות** - 11 משתתפים ציינו כי השולחנות ישנים, בלויים, קטנים ואינם מתאימים לספריה מודרנית. כמו כן יש הרגשה של ישיבה בתאי וידוי, עקב המחיצות אשר נועדו לבדוד בין השולחנות. מרבית המשתתפים ציינו כי הם מעדיפים שולחנות רחבים, אפילו משותפים למספר יושבים, אך ישנם משתתפים שציינו את היתרון במחיצות, אשר מועילות לריכוז הלומדים (4 משתתפים).
- **כסאות** - 9 משתתפים ציינו כי הכיסאות נוקשים וישנים, אינם נוחים לישיבה ממושכת ורובם אינם יציבים ומתנדנדים. כיסאות ושולחנות אינם מותאמים לאנשים גבוהים ויתכן שגם לאנשים נמוכים או עם צרכים מיוחדים.
- **שטיח** - 7 משתתפים העלו כי השטיח מלא אבק, לא נעים לשבת עליו כאשר צריך לחפש במדפים התחתונים, ולאחר שמעבירים עגלת ספרים יש גל של אבק אשר עולה מהשטיח.
- **תאורה** - 13 משתתפים ציינו כי התאורה אינה ידידותית, היא אינה משרה אווירה נוחה לצורך קריאה או חיפוש, בעיקר בשעות הערב וכמו כן אינה מספקת אווירה חמה ומזמינה.
- **מזגן** - 6 משתתפים ציינו את חוסר האיזון בעוצמות קירור/ חימום של המזגן ברחבי הספריה. יש מקומות אשר מאוד קר בהם לעומת מקומות אחרים אשר המזגן לא מגיע אליהם.
- **מכונות צילום** - מספר רב של משתתפים (17 מתוך 28) התייחסו לכשלים שונים בנושא מכונות הצילום:
 - * מרבית מכונות הצילום ישנות, לא מתקדמות (חסרות יכולת צילום בהרצה -פידר) ומתקלקלות בתדירות גבוהה.
 - * פיזור מכונות הצילום ברחבי הספרייה אינו יעיל: קיים מחסור במכונות צילום במעברים, בדגש על הקומה ראשונה.
 - * קיים מחסור במכונות צילום בסמוך לכתבי עת באנגלית.
 - * מכונות ההדפסה אשר נמצאות באזור היעץ אינן מספיקות, ויש צורך גם במכונות צילום.
 - * מגבלה רצינית הינה חוסר היכולת להשתמש בכרטיסי אשראי לצורך צילום, שירות אשר ניתן במספר ספריות בארץ.





* לקראת סוף הסמסטר יש עומס רב על מכונות הצילום ומכונות ההדפסה הקיימות. נוצרים תורים ארוכים אשר בנוסף לחוסר נוחות, מגבירים את ההמולה והרעש בספריה, בעיקר באזור היעץ.

- מדיניות הכנסת תיקים לספרייה - כמחצית מהמשתתפים (15) ציינו את שביעות רצונם מאפשרות הכניסה עם תיקים לספריה, וכמו כן רובם ציינו (11) את הקושי החדש שנוצר בעקבות מדיניות זו: לא קיימת אלטרנטיבה לאלו אשר רוצים להשאיר את החפצים האישיים שלהם ולא להיכנס עימם לספרייה.

- מזון ושתייה - כשני שלישי מהמשתתפים ציינו כי גם לאחר פתיחת הקפיטריה בשטח הספריה, אין צורך לאפשר הכנסת שתייה ממותקת ומזון לשטח הספריה. יש חשיבות להמשיך ולאפשר הכנסת בקבוק סגור של מים בלבד, אך אין צורך בהכנסת בקבוקי שתייה ממותקת, קפה או מזון כלשהו.

- מכונת מיקרופילם - דוקטורנטים ומרצים ציינו את התפקוד הלקוי של מכונת המיקרופילם. הם ציינו כי המכונה ישנה, איטית, לא קיימת אפשרות של שמירת הקבצים על Disk on key או אפשרות לשליחה ישירה של הקבצים למייל כנהוג באוניברסיטאות גדולות בעולם. העבודה עם החומרים גוזלת זמן יקר מהמשתמש.

- גלגלות מסוכנות - 2 דוקטורנטיות ציינו את הסכנה של מדפים נגללים, ציטוט:
"אני מוצאת את עצמי עם רגל אחת מחזיקה ומחפשת את הספרים.. ואם אני צריכה את המדף התחתון, אין מה שיחזיק. היום יש יתרון של התיקים שאני פשוט שמה אותו שיגן עלי..."

- מחשבים - המשתתפים, ובעיקרם תלמידי B.A, ציינו כי יש מחסור בעמדות מחשב ברחבי הספריה מלבד מחשבי היעץ:

* המחשבים בעמדות אחרות מיושנים ואיטיים וכמו כן יש עליהם עומס רב בתקופת סוף הסמסטר.

* יש מחסור בשקעי חשמל בסמוך לשולחנות, וכך גם מי שמגיע לספריה עם מחשב נייד, מתקשה למצוא סביבת לימודים נאותה.





* נוצרות בעיות באבטחת מחשבים ניידים אישיים. משתמשים אשר מגיעים לספריה עם מחשבים אישיים ומעוניינים לקום ממקומם על מנת לחפש ספר או לצאת להפסקה, נאלצים לאסוף את כל חפציהם ולהיטלטל עימם לכל מקום.

ציטוטים אשר ממחישים את הסביבה הלימודית בספרייה:

"ליד כתבי העת: קצת חשוף לכל רוח, הכיסאות ככה, והעכבר ישן והמקלדת לא מגיבה טוב הרבה פעמים" – מדברי משתתף דוקטורנט

"אין מחשבים פנויים ואווירה לימודית, אזור למידה למטה גדול קודר, לא נעים לשבת כסאות עץ, לשנות ולהחליף לכיסאות מרופדים יותר נוחים" – מדברי משתתף B.A.

"סטודנטים שלי אומרים לי – לא נוח לי בספריה, לא כיף לשבת שם" – מדברי מרצה משתתפת.

ב. קשיים בהתמצאות ברחבי הספרייה:

- כלל משתתפי B.A ציינו את הקושי להתמצא ברחבי הספרייה.
- מרצים (5) ועוזרי הוראה (2) מעידים כי סטודנטים שלהם מתקשים למצוא חומרים בספריה.
- לא ניתן לדעת מהי החלוקה בספרייה על פי נושאי לימוד ספציפיים. לדוגמה מבקר אשר נכנס לספריה אינו יכול לדעת היכן נמצא אזור המזרח הקדום או ספרות עברית.
- קיים קושי רב בחיפוש אחר ערכים משום שרצף האותיות במדפים הינו ארוך מאוד ולא קיימים קיטועים אשר עוזרים למשאיל להתמצא תוך כדי החיפוש.
- חיפוש ספרים במדפים גבוהים ונמוכים אינו נוח.





ציטוטים אשר ממחישים את הקושי להתמצא בספריה :

" בעיני הספרייה איך שהיא בנויה, היא לא הכי נוחה בעולם, מסורבלת, מאוד מאוד גדולה" - מדברי משתתף B.A

"לוקח לי כעשרים דקות למצוא ספר אחד, 5-6 ספרים אני משאיל במשך שבועיים" -

(הכוונה לתהליך השאלת ספרים שהסטודנט מחליט לפרוש לאורך זמן ולא לקחת את כל הספרים ביום אחד) מדברי

משתתף B.A

"הרבה פעמים אני צריכה לחפש ספרים במדף התחתון, ואני עושה את זה בזחילה..." -

מדברי משתתפת דוקטורנטית

ג. חוסר שביעות רצון מה"חיוורות" וה"אפרוריות" של הספריה:

- מעל למחצית משתתפים (16) ציינו שהספרייה אינה מושכת להיכנס פנימה.
- יש חוסר שביעות רצון מהצבעים הקודרים בספריה – מהאפוריות.
- משתתפים ציינו שהם מאוד אוהבים את הנוף המשתקף מחלונות הספרייה והיו מעוניינים שהספרייה תדע לנצל יותר טוב את המשאבים הטבעיים שלה.
- המשתתפים היו מעוניינים לראות את הספרייה כמקום מפגש תרבותי ולא רק כמאגר של ידע (7 משתתפים).

ציטוטים המביעים חוסר שביעות רצון מהאפרוריות של הספרייה:

"אני אוהבת ללמוד בקומה ראשונה שמשקיפה על הזכויות והנוף " - מדברי משתתפת

עוזרת הוראה.

לסיכום הפרק, מוצגת טבלה אשר מסכמת את הממצאים העיקריים. בכל קטגוריה מצוינים מספר ההיגדים מתוך סך הכולל של הממצאים. **הפרק השני – ממצאים על תפיסת המוסר והאחריות**

"הספרייה היהודית לילדים" – ממוינת לפרויקט משותף בין שתי הספריייה. שביעות רצון ממאגרי המידע מתוך 9 משתתפים בקבוצת המיקוד. בקבוצות מסוימות נחקר אחד או יותר התייחסו ליותר מפרמטר אחד (לדוגמה: שביעות רצון מהיעץ והבעת שביעות רצון כללית מהעובדים בספרייה מספר ההיגדים המוצג רב יותר מהמשתתפים באותה קבוצת מיקוד).

סה"כ	סגל אקדמי	דוקטורנטים	תלמידי M.A ועוזרי הוראה	תלמידי B.A		
25	7/8	8/8	3/3	6/9	שביעות רצון ממאגרי הידע	הופעה





Library Assessment Team

צוות הערכה

19	11/8 ¹	1/8	2/3	5/9	חוסר ידיעה אודות השירותים השונים	
	- הזמנת מאמרים מכתבי עת - 5 - כניסה עם ילדים - 4 - כניסה למפת הספרייה - 2	כניסה עם ילדים	הלנת ספרים	- הזמנת ספר לדלפק - 2 - כניסה למפת הספרייה - 3		
22	2/8	10/8	3/3	7/9	שביעות רצון מהעובדים	אורח התנהגות
	- יעץ - 1 - כללי - 1	- יעץ - 3 - איתור - 2 - השאלה בין ספרייתית - 2 - כללי - 3	- איתור - 1 - כללי - 2	- יעץ - 4 - מדיה - 1 - כללי - 2		
21	7/8	6/8	3/3	5/9	אי בהירות בנושא מדיניות שמירה על שקט	
15	5/8	3/8	2/3	5/9	צורך בחדרים לימוד לקבוצות	
22	6/8 ²	8/8	3/3	5/9	צורך במרחב ללמידה עצמית	תפאורה
17	5/8 ³	2/8	2/3 ²	8/9	קשיים בהתמצאות	
16	7/8	2/8	2/3	5/9	חוסר שביעות רצון מהאפרוריות	

¹ נחקר אחד או יותר התייחס ליותר מפרמטר אחד באותה קטגוריה
² התייחסות לצורך של תלמידי מחקר
³ מעידים על סטודנטים שלהם
⁴ מעידים על סטודנטים שלהם





					(הספרייה אינה מושכת להיכנס פנימה)	
--	--	--	--	--	-----------------------------------	--

2.2 מסקנות

1. צורך במרחב פיזי מותאם לצרכים ייחודיים:

ניתן להבחין כי למרות הצמיחה העצומה של מאגרי מידע אלקטרוניים, ויכולת המשתמש לצרוך מאגרים אלו מביתו או מכל מקום אשר יבחר, עדיין עולה צורך של המשתמשים במרחב פיזי הולם בתוך הספרייה אשר יספק מענה למגוון הרחב ביותר של צרכי למידה. כיום, הספרייה אינה מספקת מרחב מספק ללמידה וריכוז, ומשמשת בעיקר כמאגר של ידע אשר ניתן להשאלה ועבודה בבית או מקום אחר. על מנת לאפשר סביבת לימוד נוחה, יש צורך להבחין בין צרכים ייחודיים שיש למשתמשים שונים בספרייה (כגון הבדלים בין הצרכים של תלמידי B.A. לצרכים של תלמידי מחקר).

ממצא זה תואם פרסומים שונים בתחום המידענות, אשר גורסים כי עדיין לא תם עידן הספרייה הפיזית. ספריות רבות בעולם ובהן גם ספריות אשר שוכנות בתוך קמפוסים, מבצעות שיפוצים ושינויים וכך שואפות להפוך את הספריות למרכז של הקהילה האוניברסיטאית. הספריות המודרניות היברידיות, משדרות גמישות ונוחות, במטרה ליצור אווירה מזמינה אשר תומכת בפעילות מחקרית ולימודית ענפה (Thomas, 2003). בתהליכי תכנון של ספריות שונות הושם דגש על פיתוח מרחבים שונים הן למחקר ושהות משותפת והן ללמידה שקטה ומבודדת (McDonald, 2006).

2. תפקיד חברתי-תרבותי-אינטלקטואלי:

תפקידה המסורתי של הספרייה היה במשך אלפי שנים אחד: שימור אוצרות התרבות והרוח. התפתחות המחשוב ובעקבותיו התפוצצות המידע, הן התופעות החברתיות אשר גרמו לקראת סופה של המאה העשרים לשינוי מהותי בתפקידה של הספרייה (לנגרמן, 1999). התפקיד המרכזי של הספרייה כיום מתן שירותים לקהל משתמשיה, אשר מעוניין





במידע ובספרים. בנוסף ליכולותיה של הספרייה לאפשר סביבה לימודית ומחקרית, עליה להוות גם מקום למפגש ואינטראקציה (Hohmann, 2006). צורך זה קיים גם בקרב משתמשי הספרייה באוניברסיטה: המשתתפים מעוניינים שהספרייה תספק מרחב לפנאי, תרבות, הווי ומקום למכלול פעילויות אינטלקטואליות עבור הקהילה.

3. סתירה פנימית בחזית בה פועלת הספרייה:

הספרייה משקיעה מאמצים רבים ונמצאת כל הזמן בתהליך של צמיחה. מתוך הממצאים עולה כי את מירב האמצעים היא משקיעה ב"הופעה" (מאגרי ידע ושירותים מתקדמים שונים לטובת המשתמש) וב"אורח התנהגות" (שירותיות גבוהה של עובדי הספרייה), אך מנגד המשתתפים מעידים כי אין השקעה ב"תפאורה" של ה"חזית" בה משחקת הספרייה. בקרב המשתמשים נוצר רושם סותר, הספרייה משקיעה רבות בהעשרת האוספים ובצוות העובדים אך אינה מספקת מרחב פיזי מספק ונוח שבו יוכל המשתמש ליהנות מהמוצע לו. גופמן (1989) טוען שסתירה זו יכולה להשפיע על התקשורת וכמו כן על מידת הביטחון והאמון שיחשו המשתמשים כלפי המבצע (ספרייה).

4. שיווק ויחסי ציבור:

כהמשך לדימוי אשר הוזכר בסעיף הקודם, לא מספיק שהספרייה תהיה מושכת - "משובצת אלא עליה גם להכריז על כך, זאת במגמה לפנות לקהל יעד נרחב יותר. עוד מתוך הממצאים עולה כי קיים פער ברמת הידע של משתמשי הספרייה אודות מה הספרייה יודעת ויכולה לתת להם וכיצד היא יכולה לשרת אותם. בנוסף, עקב מגבלות המחקר לא נבדקה קבוצה של - לא משתמשים ("non-users"), אך ניתן לשער כי קיים גם קהל יעד לא מבוטל אשר כלל אינו יודע מה הספרייה יכולה לספק לו משום שאינו מבקר בה ואינו משתמש בשירותיה. על הספרייה להשקיע בהיבט השיווק ולפרסם את השירותים השונים שהיא מספקת על מנת להקל על קהל משתמשיה וכמו כן למשוך משתמשים נוספים לשטחה. השיווק צריך להיעשות באופן כזה שיצליח להציג את יתרונותיה, את חדשנותה ואת הימצאותה כמספקת שירותים מגוונים עבור המבקרים בה.





2.3 המלצות וכיווני פעולה

1. בעקבות הממצאים והמסקנות נראה שיש מקום להתאים ולהגדיר שטחים ספציפיים בספריה כך שהם יתאימו למרבית

צרכי המשתמשים:

- יש צורך להגדיר ולתחם מקומות ייעודים ללמידה שקטה ועצמאית. רצוי "לפזר" שטחים אלו ברחבי הספריה, כך שתהיה נגישות מאזורים אלו למדפי הספרים ולמכונות צילום. במרחבים אלו יהיו מחשבים, מקומות עבודה לבעלי מחשבים ניידים אישיים ומכונת הדפסה. למרחבים אלו ניתן לקרוא בשמות מושכים ומעניינים כמו "חדר ריכוז", "חדרים לבנים" או "אזור שקט" כאשר האלמנט החשוב הוא לפרסם את קיומם של חדרים אלו ומטרתם.
- יש להוסיף חדרים ומרחבים נוספים לעבודה בקבוצות. בשלב הראשון צריך להפנות את הקבוצות אשר לומדות יחד ברחבי הספריה לחדרי עבודה בקבוצות. במידה ויש זיהוי לצורך רב יותר ממה שיכולים לספק החדרים הקיימים, ניתן לפתוח חדרים נוספים בסמוך לאוספים. כמו חדרים ללמידה עצמית, גם חדרי עבודה בקבוצות חייבים לזכות בפרסום, ויש להסביר ביתר פירוט היכן הם נמצאים ולהפנות לשם את המעוניינים לעבוד בצוותא.





- חדרים לעבודה בקבוצות ולעבודה אישית, אשר יהיו מרוחקים יתר על המידה מהכניסה ומהמקומות המרכזיים בספרייה, יוותרו שוממים וריקים עקב עצלנות של סטודנטים להגיע למקומות אלו.
- יש לאכוף את הנהלים, ולבקש מהמרעשים לעזוב את חדרי העבודה בשקט ולהפנות את הקבוצות למקומות המוקצים לכך.
- כלל הספרייה תוגדר כמקום נייטרלי, מטבע הדברים בקומת הכניסה תהיה המולה והסביבה תהיה רועשת יותר, ואילו במעברים ובין המדפים יהיה יותר שקט, ולא תהיה מניעה מדיבור של המשתמשים בספרייה.

חלוקת מרחב פיזי - רצוי

שאר הספרייה-
אזור נייטרלי,
מותר לדבר!!

חלוקת מרחב פיזי - מצוי

שאר הספרייה-

ניסיון לשמור על השקט

- הקצאת חדרים או מרחב ייחודי לתלמידי תארים מתקדמים. כשם שקיימת כיתת מחשבים ייחודית לתארים מתקדמים, מתוך הממצאים עולה צורך עיקרי של תלמידי מחקר (החל מסטודנטים לתואר שני) והכרה בצורך זה מטעם הסגל האקדמי, למרחב למידה מבודד ואישי **בתוך הספרייה**. הפתרון המינימאלי הינו תאים אישיים-לוקרים להשכרה, לכל הפחות למנוע נסיעה של תלמיד מחקר עם 20 ספרים לביתו. הפתרון האולטימטיבי הינו חדרים משותפים למספר סטודנטים אשר רוצים בכך, בכל חדרון ישנם מדפים אשר ניתן לנעול אותם ומקום ישיבה מרווח ללמידה אישית. מתן פתרון זה יכול לתרום במספר מישורים: מענה למחסור במקום, יצירת אווירת לימודים אשר דוגלת בהפריה הדדית בקרב תלמידי מחקר, וכמו כן יוקרה וגאווה למעמד.
- בנוסף לחדרי עבודה לקבוצות, חדרי שקט וחדרים לתלמידי מחקר, ניתן להקצות ברחבי הספרייה אזורים שונים אשר יענו על צרכי לימוד ופנאי שונים:





- * ניצול הנוף - חלק נכבד ממראה הספרייה הינו נוף מרהיב ביופיו. ניתן לבחון אפשרות של הוספת פינות ישיבה נוספות אשר פונות לנוף, לבדוק אפשרות של בניית תאי לימוד בדירוג אחד מעל השני, לניצול מרבית או כלל הגובה של הנוף.
- * אזור ישיבה אלטרנטיבית - ספות נמוכות ופופים
- * פיזור כורסאות בסמוך לאזור כתבי עת חדשים ובין המדפים.
- * פיזור דרגשים בין המדפים לחיפוש ועיון נוח יותר של הספרים וכתבי העת.
- * אזור פנאי בסמוך לקפיטריה העתידית- משחקי שולחן, חוברות תשבצים, מוסיקת רקע ופינות לישיבה בקבוצות. בחדר הפנאי ניתן לערוך פעם בשבוע הרצאות של מרצים אורחים מהאוניברסיטה בעלות סמלית: לדוג' הרצאה על התרבות הסינית, פילוסופיה ועוד הרבה נושאים שונים ומעניינים. הרעיון הוא לרתום מרצים למשך כשעה למאמץ זה. כפי שצוין בפרק הממצאים, חשוב לפרסם ולשווק פעילויות אלו בקרב הסטודנטים.
- הספרייה צריכה למשוך ולהזמין לתוכה את לקוחותיה. אחד האמצעים הינו יצירת "ספריה חתוכית", צעירה ותוססת, בעזרת צבעוניות והפגת ה"אפרוריות מהקירות". במידה ויש חשש משימוש בצבעים חדשים או חזקים, ניתן להוסיף יותר תמונות ותערוכות ציורים אשר יוסיפו גוון ועניין בחלל הספריה.

2. המלצות אשר יקלו על יכולת ההתמצאות של משתמשים בספריה

- יש לשקול הוספת שילוט על פי נושאים מרכזיים בספריה, כשהם שהם מפורטים במפת החלוקה שנמצאת בסמוך לכניסה לספרייה.
- ניתן להוסיף עמדות נוספות של המפות הנזכרות לעיל, על מנת לעודד משתמשים להגיע לאזורים חדשים בספריה, ולייעל עבורם את החיפוש.
- הוספת מפות ליומנים המחולקים בתחילת השנה על ידי אגודת הסטודנטים.
- הוספת מפות מרכזיות וגדולות נוספות ברחבי הספריה.





- חלוקה ברורה יותר של הספרייה על פי צבעים, אמצעי שילוט הבולט ביותר לעין. ניתן לצבוע קירות או מדפים בצבעים מגדרים ולהוסיף אלמנט זה גם בתוצאות החיפוש במחשב. הצבעוניות תתרום לאווירה נעימה יותר וכמו כן תקל על יכולת החיפוש של פריטים בספרייה.
- ניתן לבצע שילוט על הרצפה, כפי שמצולם בנספח מספר 3.
- הוספת שילוט באזור כתבי העת, על פי שמות כתבי עת מרכזיים.
- הוספת עמדות מחשב גבוהות נוספות בסמוך למדפים ברחבי הספרייה, שדרכן ניתן לאתר ספר או כתב עת.
- הוספת תוכנה אשר מדמה שימוש ב-GPS, לאחר איתור הפריט באמצעות המחשב, התוכנה תכוון את המשתמש איך להגיע ליעד המבוקש. לדוג': "הספר נמצא באזור הצהוב, המשך מנקודה זו ישר, פנה ימינה במדף BS והמשך עד ל..."
- סיור להיכרות הספרייה יש לערוך קרוב יותר לסוף הסמסטר, ולא בטרם הלימודים כפי שזה מתבצע היום. סיור זה אינו אפקטיבי שכן עד שמגיע מועד השימוש בספרייה, לא נותר כל זיכרון מן הסיור.
- הוספת שירות חדש - "ליווי בפעם הראשונה". מתוך הממצאים עולה, כי דרך הלמידה הטובה ביותר להתמצאות בספרייה הינה על ידי ניסיון אישי. עקב העוצמה והגודל של הספרייה, היא עלולה לאיים על סטודנטים מתחילים ועלולה למנוע חיפוש רק עקב חווית הבדידות. ניתן לאפשר לכל סטודנט מתחיל שירות של חיפוש חד פעמי בליווי והסבר של ספרן. כמו כן על מנת להתגבר על בעיות תקציב, ניתן לכלול את החוגים במסגרת התרומה, ולדאוג למתנדבים אשר יקבלו "תעודות הוקרה" מטעם החוגים. לנציגים אלו ניתן לעשות הכשרה חד פעמית כאשר לכל נציג תהיה התמקצעות והסבר על חומרים רלוונטיים לחוג שלו.

3. פרסום, שיווק ושיתופי פעולה

- "win-win" - עבודה משותפת עם החוגים השונים, על מנת לפתח "מטלות" אשר "יכריחו" את הסטודנט להגיע פיזית לספרייה. סטודנטים אשר מכירים את הספרייה ורוצים להיות בה, אלו אשר יודעים כי דרך החיפוש הכי טובה היא שיוט - מציאת הספר הכי מתאים במדף ליד הספר שחיפשת, מהווים את המודל הרצוי לספרייה, למחלקות ולאוניברסיטה ככלל.





- הספרייה יכולה לעבוד ביתר קירוב עם אגודת הסטודנטים סביב הפעלת מיזמים משותפים, גיוס מתנדבים, פעילויות תרבות ופנאי ופרסום פעילויות הספרייה. דוגמא לשיתוף פעולה מינימלי הינה הוספת מפת ספרייה ושירותים שונים ליומנים אשר מחולקים בתחילת שנת לימודים על ידי האגודה ושיתוף פעולה מירבי יכול לבוא לידי ביטוי בארגון משותף של תערוכת ציורים או הרצאות בנושאים כמו פילוסופיה המזרח הרחוק או ריפוי בעיסוק.
- באופן כללי, חובה לפרסם יותר את השירותים השונים אשר קיימים ומסופקים על ידי הספרייה, שכן הספרייה עונה על מגוון רחב של צרכים אך לא כולם יודעים להשתמש בה.

לסיכום, אומנם העידן האלקטרוני מדיר את רגליהם של משתמשים רבים מהספרייה, אך עדיין לא ניתן לומר שתם זמנה של הספרייה בצורתה המוחשית. דווקא בימים בהם יש דגש על פיתוח האינדיבידואל, אנשים רבים חשים צורך במשהו שיאחד אותם ויספק עבורם מקום למפגש חברתי ותרבותי. הספרייה יכולה למלא מקום זה עבור משתמשיה, בנוסף לפונקציות מאגרי המידע שהיא מספקת.

בבליוגרפיה





Higa – Moore M. , Bunnett. B. , Mayo. H & Olney C. (2002) "Use of focus groups in a library's strategic planning process", Journal Medical Library Assoc, vol. 90 (1), p. 86-92.

Hohmann T. (2006) "New Aspects of Library Design", Liber Quarterly, vol. 16 (2)

From: <http://liber.library.uu.nl/publish/articles/000165/article.pdf>

Leitao B. J.&Vergueiro W. (2000) "Using the focus group approach for evaluating customers opinion: the experience of a Brazilian academic library", New Libraty Word, vol. 101(2), p. 60-65.

McDonald A. (2006) "The Ten Commandments revisited: the Qualities of Good Library Space", Liber Quarterly, vol. 16(2)

The slides of this paper can be found at: http://www.zhbluzern.ch/LIBER-LAG/PP_LAG_06/Wednesday/McDonald_10com-rev.pdf

Patton M.Q. (1990) Qualitative Evaluation and Research Methods, 2nd ed. Sage, Newbury Park, CA.

Thomas S. E. (2004) "The Renaissance in library buildings", LIBER Quarterly vol.14(2).
from <http://liber.library.uu.nl/publish/articles/000070/article.pdf>

גופמן, א. (1989) הצגת האני בחיי היומיום. ת"א: רשפים.

לנגרמן, ש. (1999), "לדמותו של הספרן בעשור האחרון של המאה העשרים" (מבוא וראיונות), בתוך עלון אסמ"י, י"ט, חוברת 2, עמ' 5 – 14.





נספח 1

פירוט השיטה:

שיטת הזמנת המשתתפים לקבוצת מיקוד הייתה דרך הזמנה אשר נשלחה למדגם מייצג של נציגים מתוך כלל האוכלוסייה הנחקרת. לכל משתתף הובטח תגמול עבור השתתפות בקבוצת המיקוד, 50 ₪. למרצים ולסגל האקדמי לא ניתן תגמול, אך הם כובדו בכיבוד קל ושתיה קלה.

מתוך כלל הנענים להשתתפות בקבוצת המיקוד, נעשה סינון ומיפוי המשתתפים על מנת להגיע לייצוג שווה על פי מגדר, מקום לימודים קודם וחוג הלימוד.

למשתתפים הנבחרים נשלחה הודעת אישור להשתתפותם וכמו כן תזכורת מספר ימים לפני מועד קבוצת המיקוד. כלל המשתתפים חתמו על אישור לתיעוד המפגש, ואפשרות הספרייה לפנות אליהם בעתיד, ובתום המפגש תוגמלו וחתמו על טופס אישור לקבלת התגמול.

כל מפגש תועד באמצעות צילום במצלמת וידאו וכמו כן בהקלטת שמע על מכשיר MP3.

כלל המפגשים תומללו ונעשה ניתוח תוכן, עליו מתבססים הממצאים.

ממצאים נוספים:

1. שביעות רצון מהאפשרות להכניס ילדים לספרייה:

מספר משתתפים (3) ציינו לטובה את אפשרות הכניסה לספרייה עם ילדים. משתתפים אלו נמנו בעיקר מקבוצת המרצים והדוקטורנטים.

2. חוסר שביעות רצון ממראה הספרים:

- מעל למחצית מהמשתתפים (14) ציינו שקיימים ספרים רבים במצב לא טוב: בלויים, קרועים, מכילים הערות בעפרון ואף בטוש מדגיש.
- משתתפים ציינו שלא קיימת אכיפה והענשה על השחתת ספרים.





3. חוסר שביעות רצון משעות הפתיחה של הספרייה:

מספר משתתפים (בעיקר בקרב הסגל האקדמי) ציינו את החוסר נוחות של שעות פתיחת הספרייה. צוין כי במקומות רבים בעולם, הספריות פתוחות 24 שעות ביממה וכמו כן נשארות פתוחות במהלך החגים (לעומת ספריית האוניברסיטה אשר סגורה בחול המועד ובחופשת הקיץ).

המלצות נוספות:

1. "אהבת הספר" - המלצות לשיפור מראה הספרים בספריה

- הקצאת מקום בדלפק ההשאלה לספרים בלויים ומושחתים. לדאוג לכך שמקום זה יהיה ידוע ומפורסם וכל מי שרוצה להפקיד ספרים יוכל לעשות זאת. אין צורך בספרן לפינה זו, ניתן להשתמש בפתקים קטנים, שעליהם יכתבו התלונות.
- גיוס סטודנטים מתנדבים אשר יכרכו ספרים או יבצעו פרויקטים ייחודיים בספריה.
- תערוכה בחזית הספריה, אשר כולה מוקדשת ל"אהבת הספר", על דרך הצגת ספרים מושחתים או ממדים אחרים.

2. יצירת אלטרנטיבה להשאת ציוד מחוץ לספריה

ניתן להוסיף דלתות עם מנעולים אישיים למספר תאים באזור המלתחה הישנה, לאפשר השאלת לוקרים לכניסה חד פעמית, לשבוע לחודש ואף לסמסטר. שירות זה יקל על הסטודנטים וימנע הסחבות של חומר מיותר וכמו כן יקל על קלות החיפוש והניוד בספריה. על מנת להיות זהירים בהוצאות הכספיות, ניתן לבצע פיילוט על מספר תאים ובמידה ויש היענות (לאחר פרסום של השירות), ניתן יהיה להרחיב ולהוסיף עוד תאים.



