



דו"ח סקר שביעות רצון 2014

ועדת הערכה, הספרייה

נערך על ידי:
ד"ר לין פורת
איריס אגרא
יעל גולן





מבוא:

סקר שביעות רצון שפותח בספריית יונס וסוראיה נזריאן נועד לבדוק את איכות שירותי הספרייה בעיני המשתמשים ולספק לספרייה מידע וכלים לשיפור שירותיה. הסקר יוצע בהמשך גם לספריות אקדמיות נוספות בארץ לבניית מאגר נתונים השוואתי.

הסקר הועבר לראשונה בקרב משתמשי הספרייה במהלך חודש ינואר 2014 בין התאריכים: 12-26 לחודש זה.

שיטה:

נבנה שאלון המונה 13 שאלות במערכת קושיה (מערכת שיתופית ליצירת מבחנים מקוונים, משימות לימודיות וסקרים). השאלות התייחסו לאוספי הספרייה: אלקטרוניים ובפורמט נייר, לספרייה כמקום: ציוד ותנאים פיזיים, לאתר הספרייה ולצוות.

השאלון האלקטרוני הופץ שלוש פעמים בדוא"ל לכלל קהיליית האוניברסיטה: סטודנטים ואנשי סגל. מידע על הסקר פורסם באתר הספרייה וברשתות החברתיות.

אחוז המשיבים עמד על כ- 9% סה"כ 1,904 משיבים. אחוז זה מיצג בצורה טובה את אוכלוסיית האוניברסיטה מבחינת מעמד אקדמי, תארים ותחומי ידע. כמו כן, התפלגות ההערות החופשיות מייצגת בצורה טובה את האוכלוסייה.

תוצאות:

תוצאות הסקר נותחו ע"י צוות ההערכה בספרייה והושושו לשני סקרים קודמים שהועברו על ידי הספרייה בשנים 2008 ו 2011. לא נערכה השוואה לגבי שני הסקרים הבינלאומיים מהשנים 2009 ו 2013 מכיוון שלא הייתה התאמה בין השאלות בסקרים אלה לבין שאלות הסקר הנוכחי.

הציון הכללי לגבי כל 13 השאלות בסקר של 2014 הוא 4.0 מתוך 5.0. מתוך 13 השאלות, חמש הושושו עם תוצאות שני סקרים קודמים. לגבי חמש שאלות אלו, הציון כללי בשנת 2014 הוא 3.98 לעומת 4.04 בשנת 2008 ו 3.85 בשנת 2011.

בניתוח התוצאות יש לקחת בחשבון נתוני הרקע הבאים:

- מספר המבקרים היומי הממוצע בספרייה הוכפל מכ- 3,000 בשנת 2008 לכ- 6,000 בשנת 2014.
- תקציב הרכישה לא גדל בשנים אלה בהתאם לאחוז ההתייקרות של ספרים, כתבי עת ומאגרי מידע.
- אחוז הסטודנטים לתארים מתקדמים מתוך כלל הסטודנטים באוניברסיטה גדל מ- 38% ב 2008 ל- 48% בשנת 2014





הנתונים מראים שמשיבים רבים הביעו שביעות רצון גבוהה מהשירותים השונים המוענקים בספרייה. רובם אף ציינו שעובדי הספרייה מפגינים ידע ומקצועיות רבה.

כ- 25% לערך מהמשיבים הוסיפו הערות חופשיות. מרבית הכותבים התייחסו לכמה נושאים בגוף ההערה. מניתוח הערות אלו נראה שיש לתת את הדעת בעיקר לנושאים הבאים: הספרייה כמקום - רעש, מחסור במחשבים ומחסור בחדרי עבודה בקבוצות קטנות.

חלק מהכותבים הביעו דאגה מקיצוץ בתקציב הרכישה, חלקם הצביעו על בעיות בהתחברות מרחוק למשאבי הספרייה ולחלק ממנשקי המערכות (חיפוש אחד).

מן הראוי לציין שההערות כללו גם מחמאות רבות לצוות ולספרייה.

להלן מספר דוגמאות:

"אני חוזרת ומתרשמת בכל פעם מחדש מאיכות השירות של צוות הספרייה! כל בקשה נענית כמעט לפני שנשלחה במייל"; ההתייחסות עניינית וכל כך אדיבה והעזרה ממשיכה כל הדרך עד לפתרון מלא! זה כל כך לא מובן לי מאליו וכל כך מוערך!!! ישר כח לכולכם!!!"

"אנשי הספרייה מעולים: מקצועיים ואדיבים בצורה בלתי רגילה ותמיד רוצים לסייע. אוספים: חבל שהספרייה שהייתה הטובה בארץ במדעי החברה הפכה למשהו שחוקרים לא יכולים לסמוך על צריך לבדוק שלא ביטלו כתב עת חשוב שרק לפני זמן קצר נלחמנו עליו."

"אני מכירה את הספרייה שנים רבות והיא תמיד הייתה מעולה. בזמן האחרון אין רכישות מספיקות של ספרים חדשים מהעשור השני של המאה הנוכחית. זה נכון לפחות בתחום של רכישת שפה"; דו לשוניות ורב לשוניות."

"בתקופה בה משקל הכובד עובר מדפוס למאגרי מידע אלקטרוניים"; העדר התקציב לעשות מנוי עליהם הוא מכת מוות למחקר."

"הבעיה היחידה שאני מוצאת בספרייה"; זה שהסטודנטים לא שקטים. ושאינ מספיק הקפדה על השקט."

"מאוד קשה למצוא אזור שקט לגמרי ללמידה עצמית. יש המון קבוצות"; או סתם אנשים שמדברים בטלפון ואף אחד לא אוכף את נהלי השמירה על השקט בספרייה. חבל"; אותי באופן אישי זה מרחיק מהספרייה."

"מבחינה מקצועית - הציון 100 מתוך 100"; הספרייה (מאגרי מידע); חומרים אקדמיים וכדומה) והצוות מעולים. מבחינה פיזית"; 0 מתוך 100"; אין מספיק עמדות מחשבים"; רבות מהן תפוסות לאורך כל היום על-ידי סטודנטים עם מחשבים ניידים"; אין עמדות עבודה שקטות ואין אכיפת שקט"; אין מספיק עמדות צילום"; קשה מאוד עד בלתי אפשרי לעבוד בספרייה."





"בשנתיים האחרונות"; ובעיקר בשנה האחרונה; אני מרגיש קושי משמעותי בלמצוא פינה המאפשרת עבודה בזוגות בספרייה הרלוונטית למחקרים ושימוש במאגרי מידע. החדרים שיועדו לכך אינם עם תור משמעותי וקושי יש צורך ספונטני. אני חושב שיש עומס חסר תקדים בספרייה"

"אין מספיק מחשבים לעבודה עצמית"; אין מספיק תאורה בעמדות לעבודה עצמית והכיסאות אינם נוחים; השילוט בספרייה אינו ברור ואף מבלבל מאוד ומקשה ביותר למצוא ספרים-מעולם לא הצלחתי למצוא שם ספר; למרות שעברתי בהצלחה את בוחן ההתמצאות בספרייה."

"אין מספיק מקומות ישיבה עם מחשבים"; אין מספיק ספרים של קורסי חובה"

"אין מספיק עמדות מחשב לספרייה של אוניברסיטה שמכבדת את עצמה. הפתרון של עבודה בחדרי המחשבים בקומת ה-700 לא רלוונטי כשרוצים לגשת לספרים בעותקים קשיחים. הגישה מהבית לאוספים האלקטרוניים מסורבלת ומרובת בעיות וקשיים. השילוט בספרייה לא רלוונטי למה שקורה בפועל בקומות ואין מספיק מכוונות צילום בספרייה ביחס לכמות הסטודנטים"

"זה כמובן לא באשמת הצוות אבל לפעמים הרעש בספרייה פשוט בלתי נסבל. 2. הייתי שמח אם הרשת אלחוטית בספרייה הייתה קצת יותר חזקה. אין מספיק חדרי עבודה יחידים משתלטים עליהם במקום קבוצות. הקנסות של המדיה גבוהים בצורה בלתי-סבירה"; גם לא סביר שההשכרה היא 24 שעות בלבד (במקרים שיש סמינריון בקולנוע זה אף מגוחך)"

(1) אין מספיק מחשבים לקהל המבקרים בספרייה. (2) הליך רכש הספרים לספרייה הינו מוגבל בהיקפו פעמים רבות איטי למדי. (3) יש לשפר השילוט הקשור להתמצאות באוספים ומיקומם לאור ההזזות שהתקיימו.

"חסרים חללים שקטים לעבודה עצמית. הטמפרטורה בספרייה מקפיאה בכל עונות השנה. כיף לעבוד בספרייה עשירה ומסודרת בסיוע צוות אדיב ויעיל."

צוות הספרייה מקצועי ואדיב והשיפוץ שנעשה אכן תורם. אבל עדיין יש מצוקת מחשבים; מדפסות ומקומות ישיבה. על מצב הסורקים בכלל אין מה לדבר... חסרים לפחות 5 סורקים באיכות טובה; שניתן לסרוק באמצעותם גם מספר דפים ברצף"

מסקנות:

מנתוני הסקר עולה מגמה של שביעות רצון גבוהה עד גבוהה מאוד מהספרייה. יש להתייחס לנושאים שהמשיבים הרבו להעיר עליהם בהערות החופשיות שפורטו לעיל.

המלצות:

- להקצות תקציבים נוספים לפיתוח האוסף ברמה הדרושה למחקר
- להגביר אכיפה על שמירת השקט בכל אזורי הספרייה ובמיוחד באגף הצפוני
- לחלק את חלל הספרייה לאזורי שקט מוחלט אזורי למידה שקטים ואזורי למידה בקבוצות
- להוסיף חדרי דיונים קטנים לעבודה בזוגות ואזורים לעבודה יחידנית שקטה

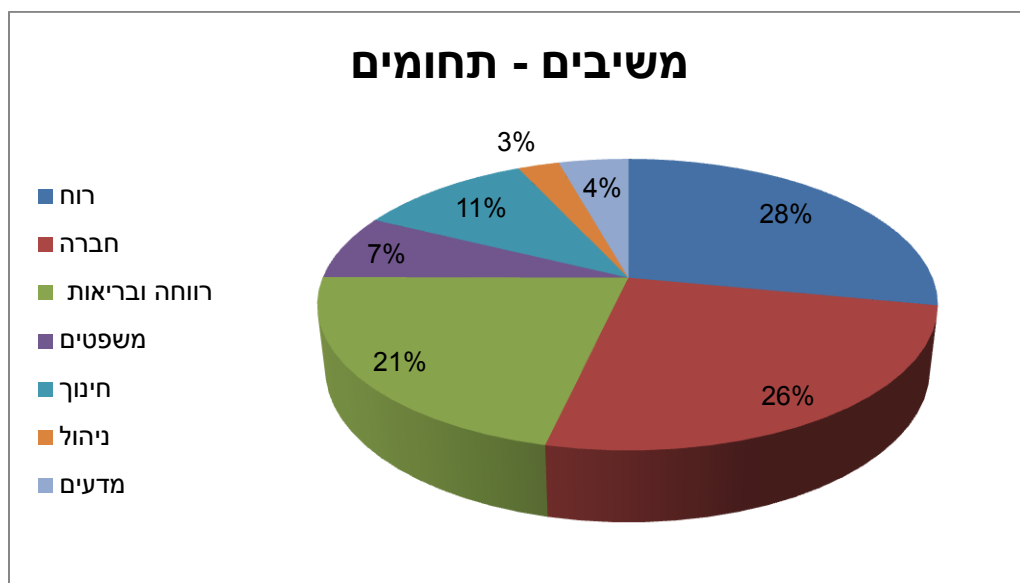




- לסיים בהקדם את השילוט המתוכנן כדי להקל על ההתמצאות בספרייה
- להעביר לאגף מחשוב את תלונות המשתמשים בנושא התחברות מרחוק ולבקש מציאת פתרונות למתן אמצעים פשוטים יותר להתחברות
- למצוא פתרון להתמצאות- תוכנת התמצאות, קודי QR, צבעים
- להוסיף שולחנות עבודה ומחשבים בקומת הכניסה

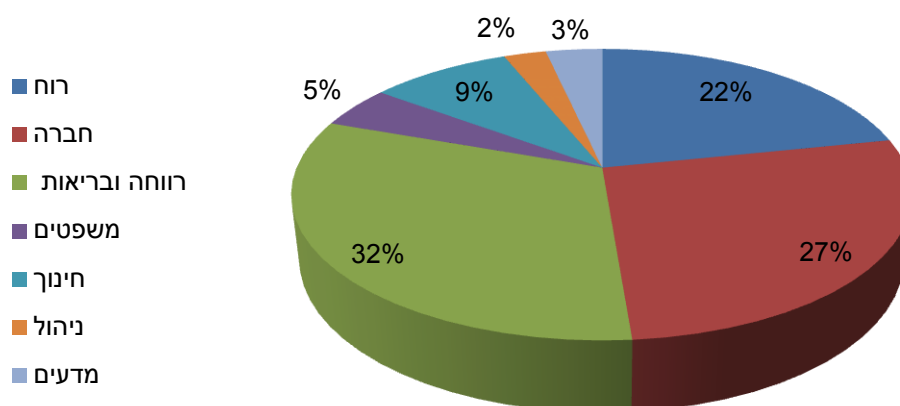
נספחים:

1. התפלגות המשיבים

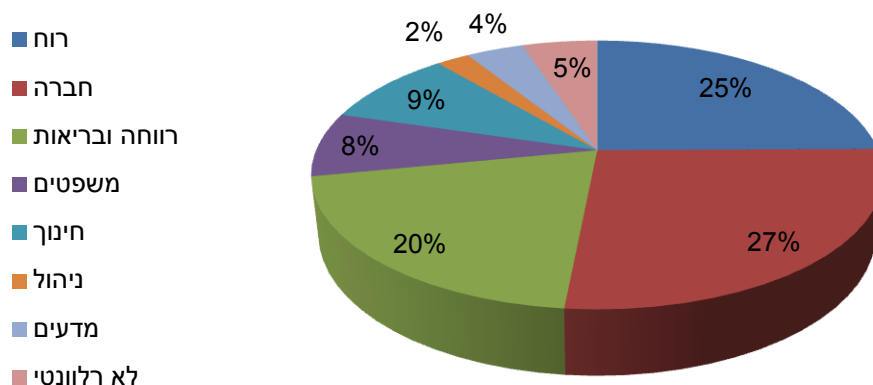




אוכלוסיה - תחומים

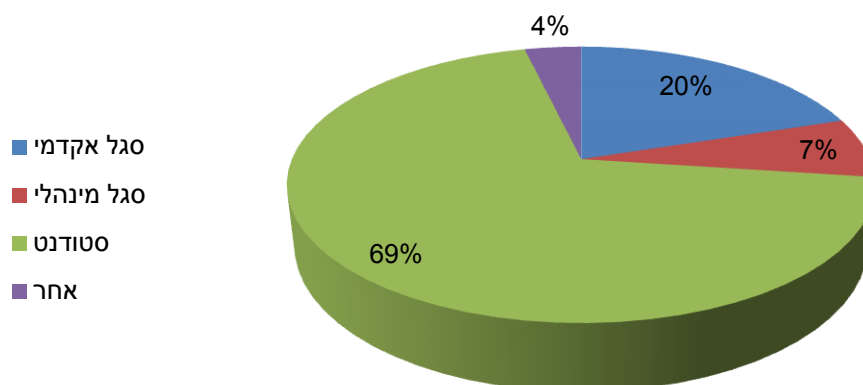


כותבי ההערות - תחומים



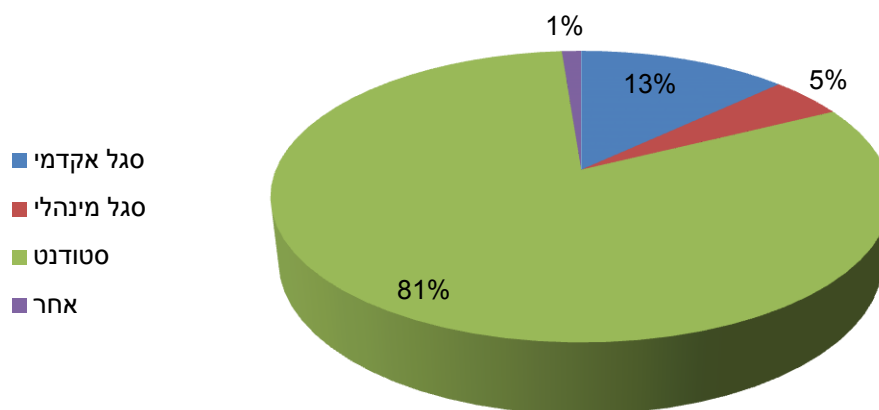


משיבים - מעמד

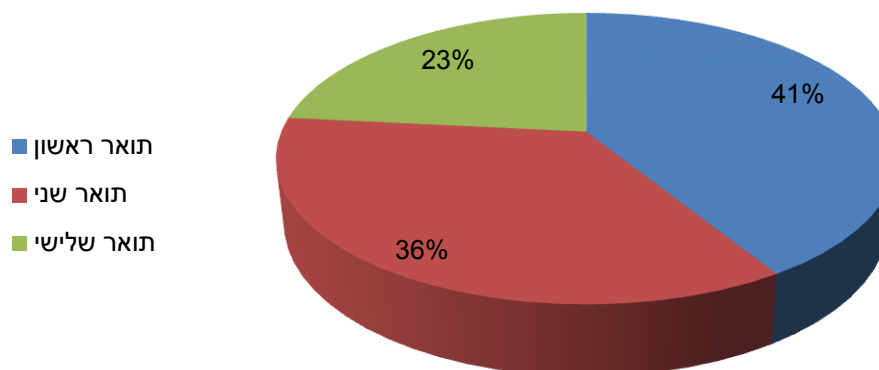




אוכלוסיה - מעמד

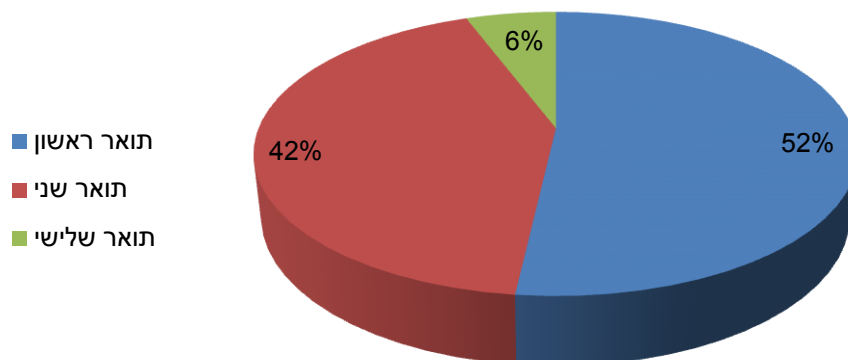


משיבים - תארים

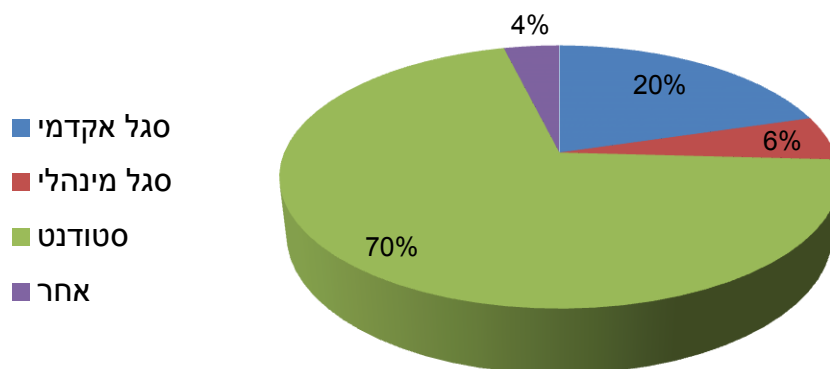




אוכלוסיה - תארים

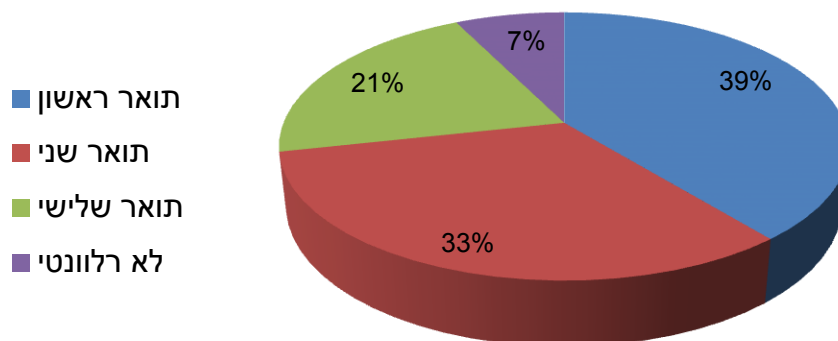


כותבי ההערות - מעמד





כותבי ההערות - תארים

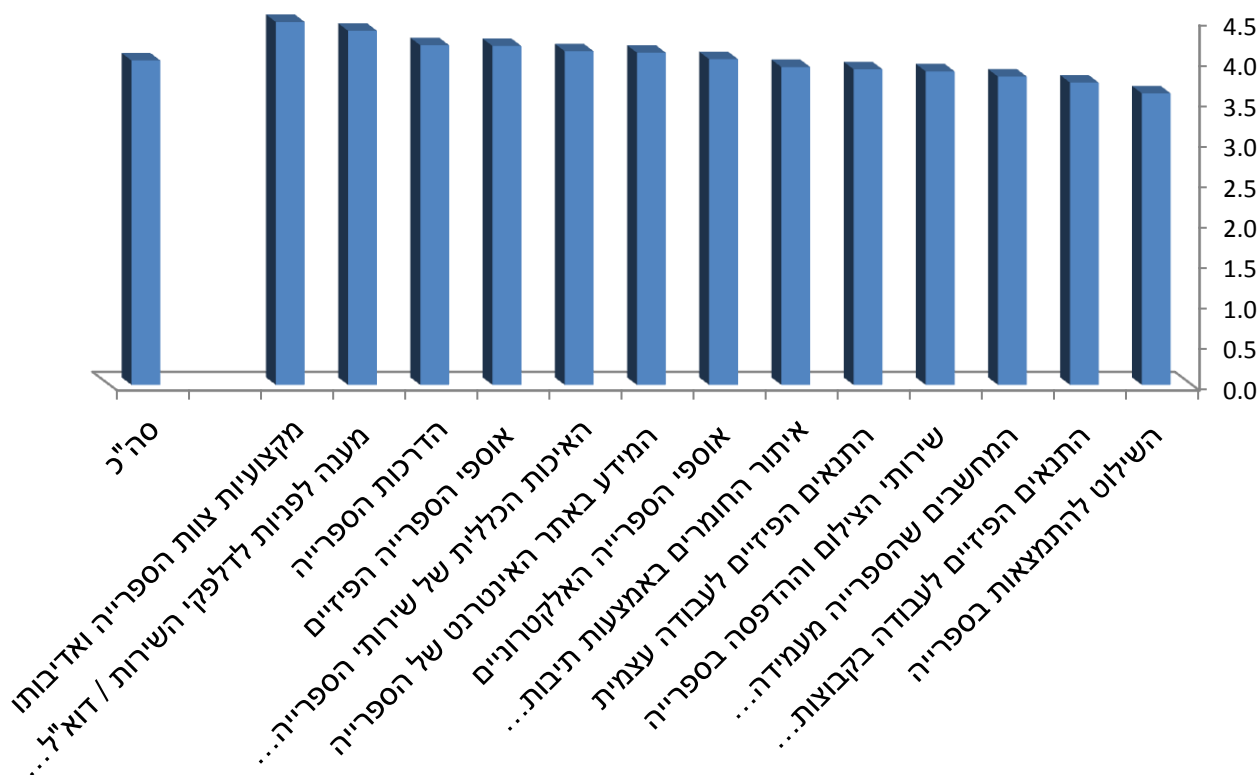


2. התוצאות



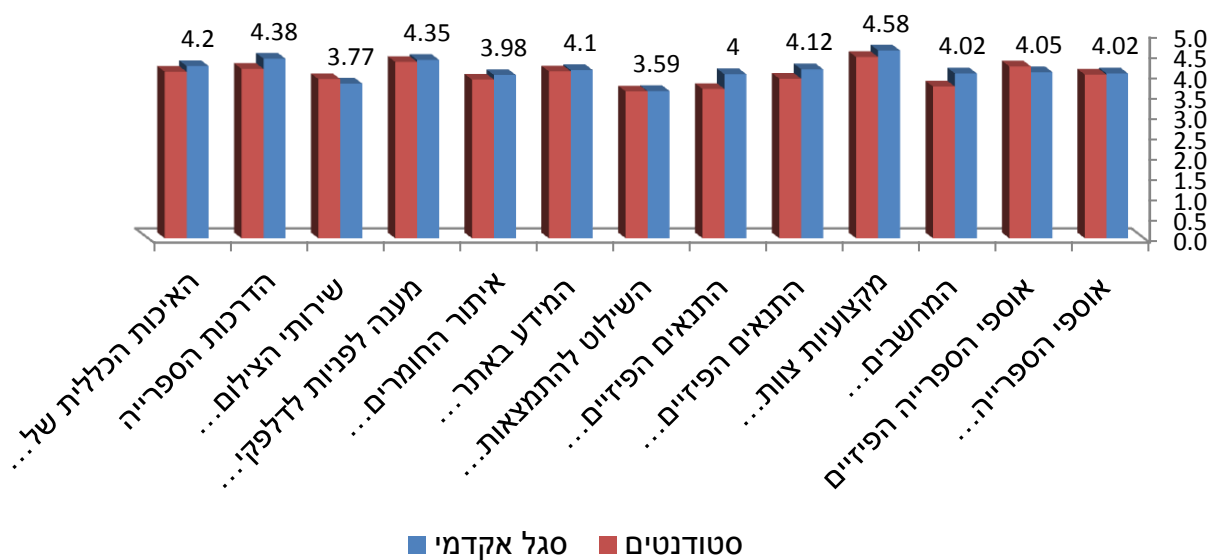


ממוצעים

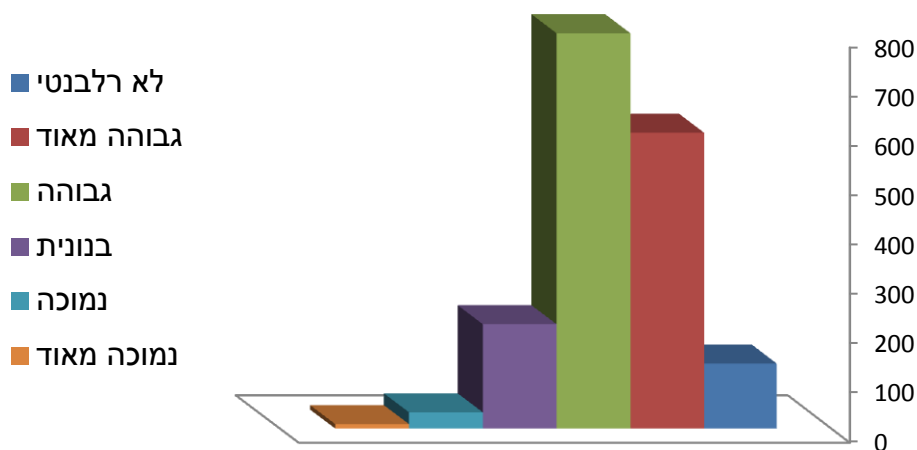




ממוצעים לפי מעמד



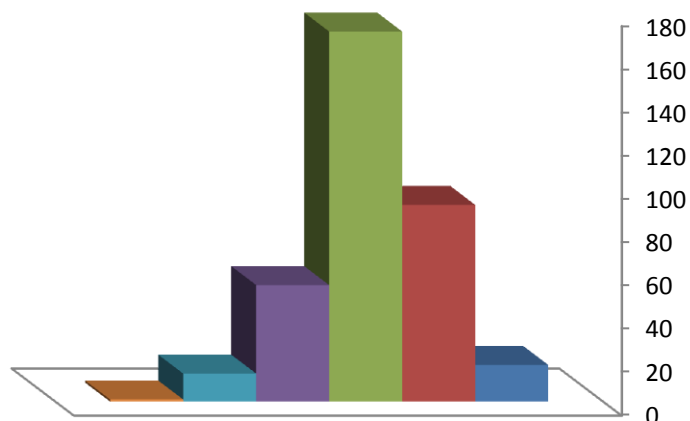
אוספי הספרייה הפיזיים





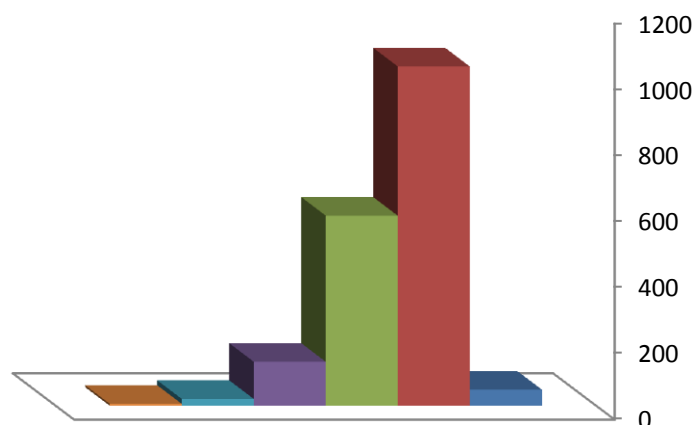
אוספי הספרייה האלקטרוניים

- לא רלבנטי
- גבוהה מאוד
- גבוהה
- בנונית
- נמוכה
- נמוכה מאוד



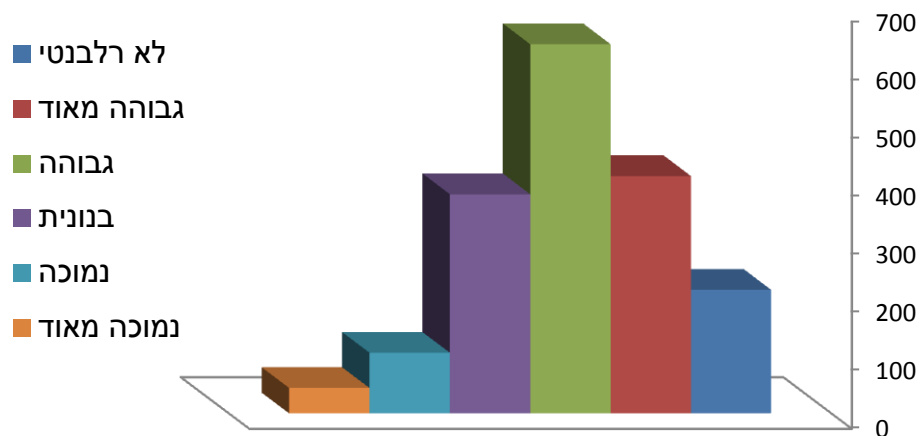
מקצועיות ואדיבות צוות הספרייה

- לא רלבנטי
- גבוהה מאוד
- גבוהה
- בנונית
- נמוכה
- נמוכה מאוד

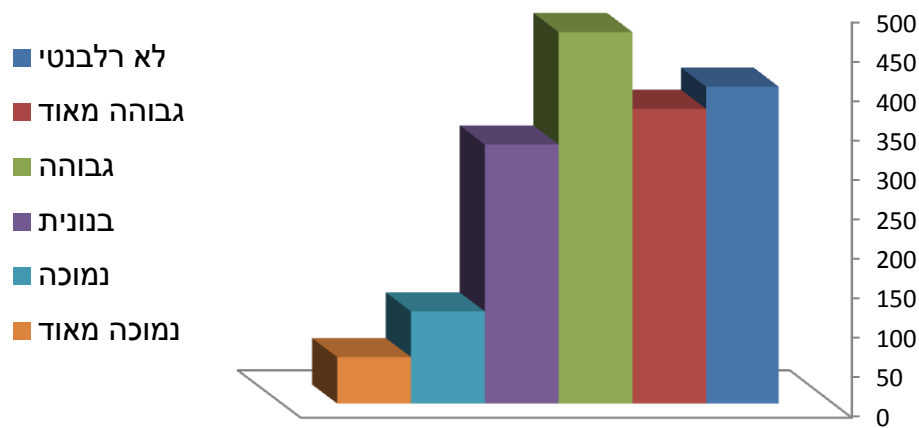




המחשבים שהספרייה מעמידה לרשות



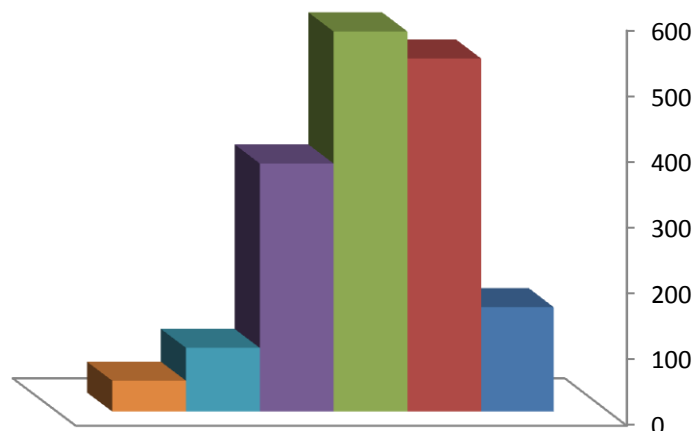
התנאים הפיזיים לעבודה בקבוצות





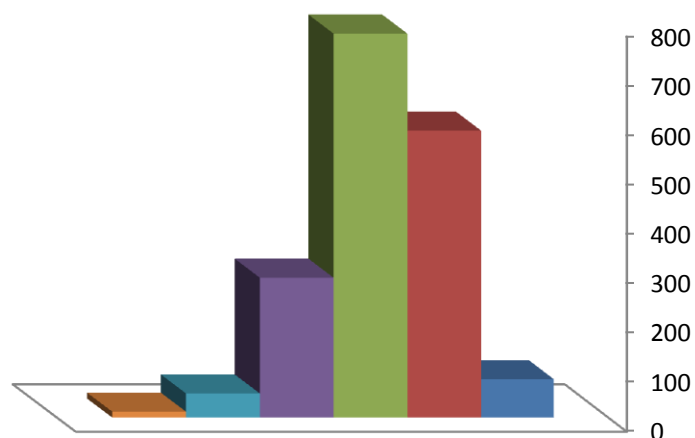
התנאים הפיזיים לעבודה עצמית

- לא רלבנטי
- גבוהה מאוד
- גבוהה
- בנונית
- נמוכה
- נמוכה מאוד



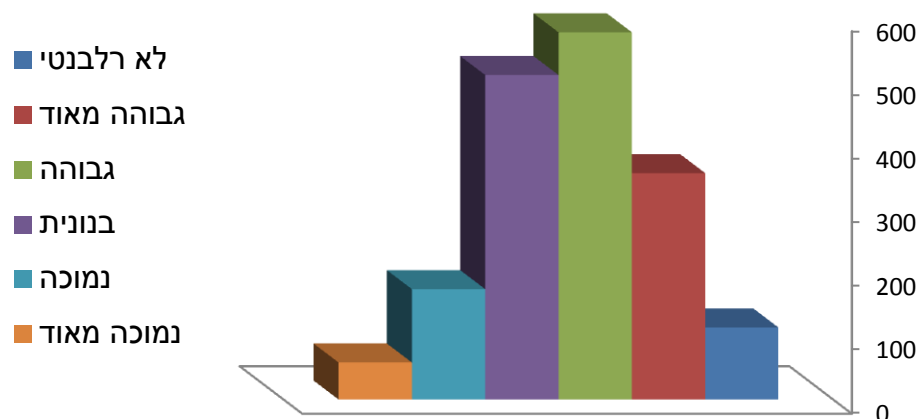
המידע באתר האינטרנט

- לא רלבנטי
- גבוהה מאוד
- גבוהה
- בנונית
- נמוכה
- נמוכה מאוד

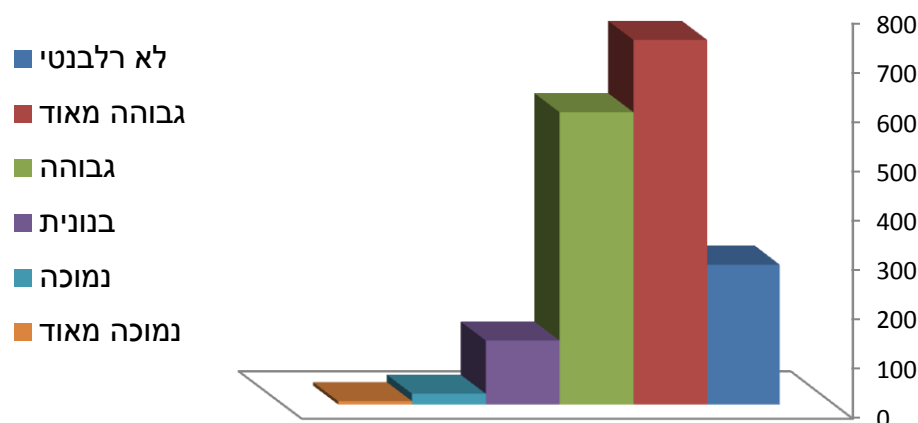




השילוט להתמצאות בספרייה

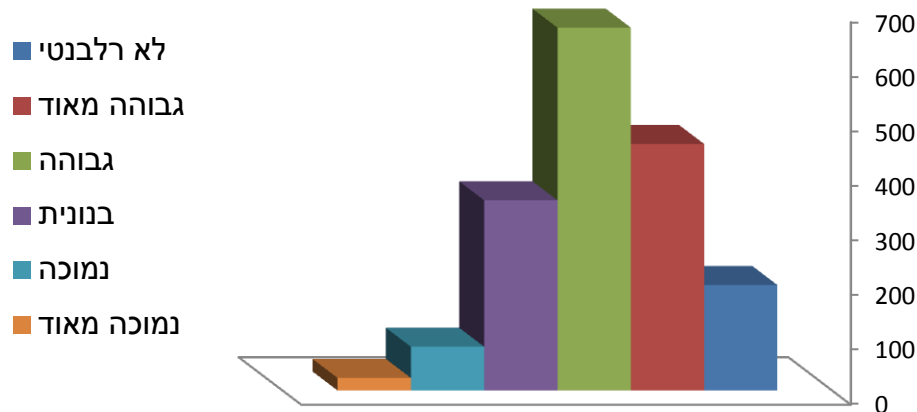


מענה לפניות לדלפקי השירות / דוא"ל / שיחוח

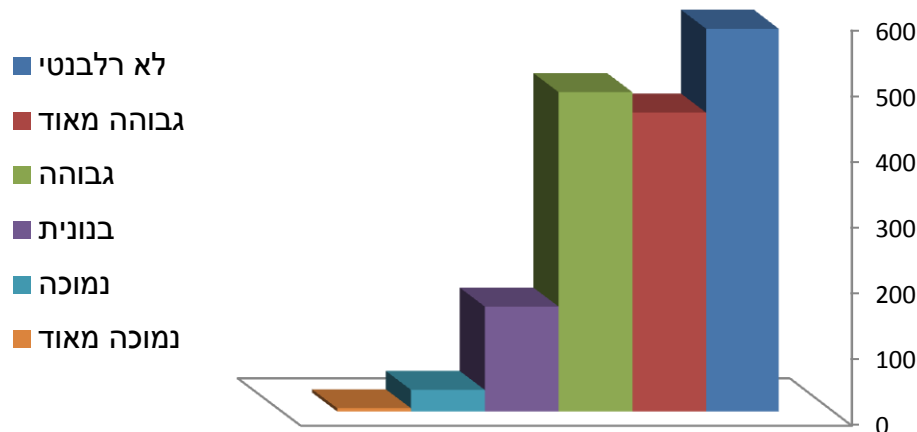




איתור החומרים באמצעות תיבות החיפוש

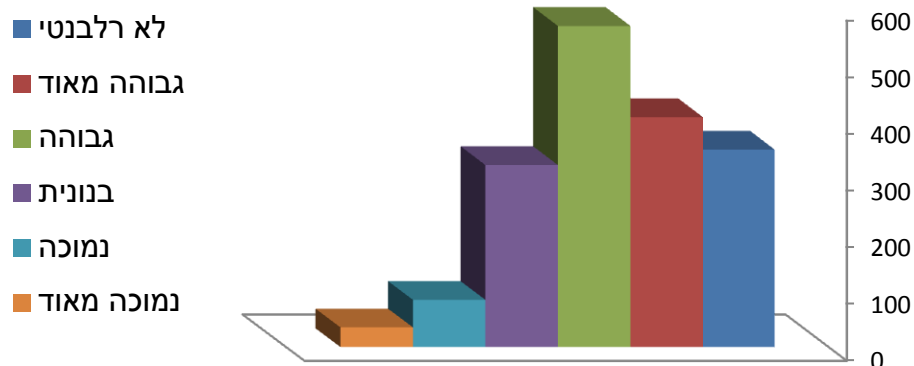


הדרכות הספרייה

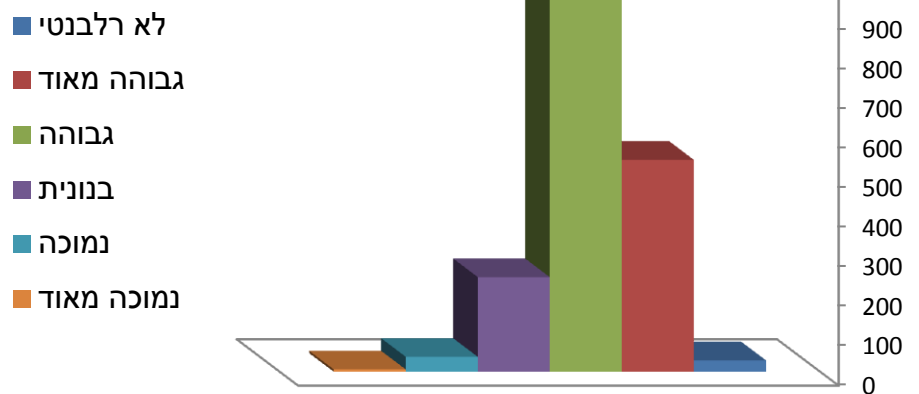




שירותי הצילום וההדפסה

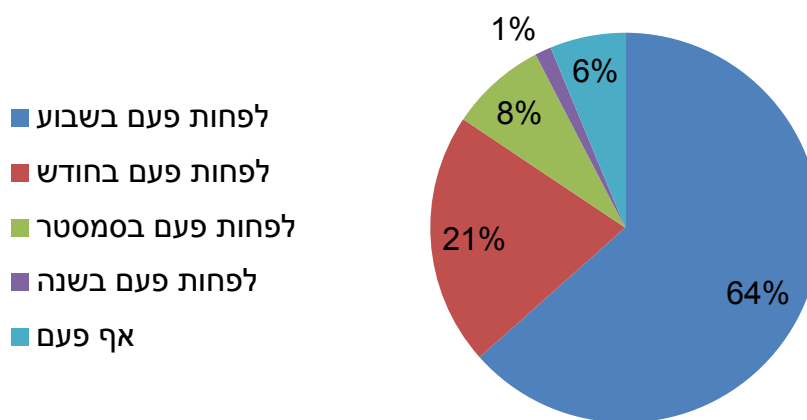


האיכות הכללית של שירותי הספרייה ומשאביה

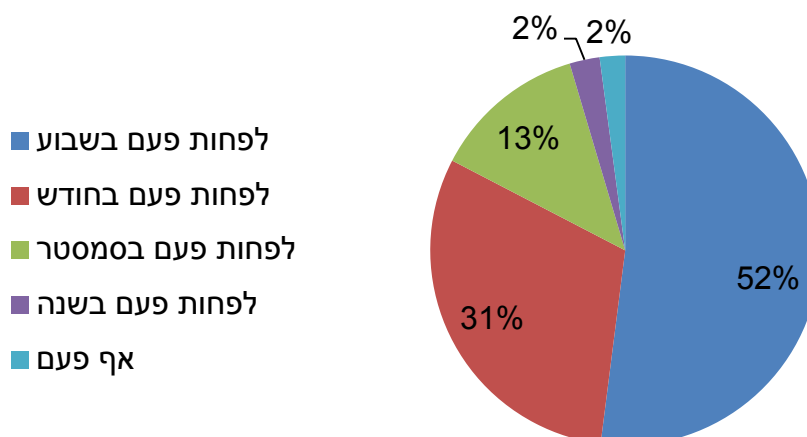




תדירות שימוש במשאבי הספרייה מרחוק

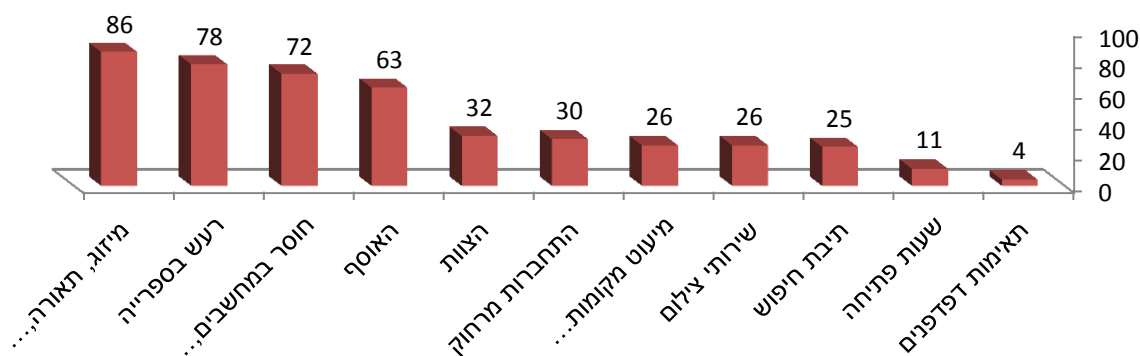


תדירות הביקור בספרייה

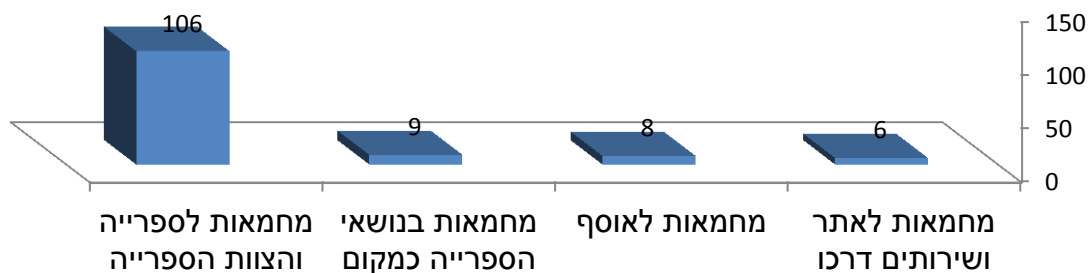




הערות החופשיות - תלונות



הערות החופשיות - מחמאות





3. השאלון:

הספרייה מעוניינת לקבל משוב לגבי איכות השירותים והמשאבים שהיא מציעה.
נבקשך לדרג את מידת שביעות רצונך מהספרייה בהיבטים הבאים:

5 גבוהה מאוד - 1 נמוכה מאוד ולא רלוונטי

1. אוספי הספרייה האלקטרוניים (ספרים, כתבי-עת וחומרי מדיה)
2. אוספי הספרייה הפיזיים (ספרים, כתבי-עת וחומרי מדיה)
3. המחשבים (חומרה ותוכנה) שהספרייה מעמידה לרשות המשתמשים
4. מקצועיות ואדיבות צוות הספרייה
5. התנאים הפיזיים לעבודה עצמית
6. התנאים הפיזיים לעבודה בקבוצות בספרייה
7. השילוט להתמצאות בספרייה
8. המידע באתר האינטרנט של הספרייה
9. איתור החומרים באמצעות תיבות החיפוש באתר הספרייה
10. מענה לפניות לדלפקי השירות / דוא"ל / צ"ט
11. שירותי הצילום וההדפסה בספרייה
12. הדרכות הספרייה (פרונטליות / מקוונות)
13. האיכות הכללית של שירותי הספרייה ומשאביה

הערות חופשיות:

נבקשך לענות על מספר שאלות כלליות:

מעמד באוניברסיטה: סגל אקדמי/מנהלי/סטודנט/אחר

פקולטה: רוח/חברה/רווחה ובריאות/משפטים/חינוך/ניהול/מדעים/לא רלוונטי

תואר: תואר ראשון/תואר שני/תואר שלישי/לא רלוונטי

תדירות ביקור בספרייה: לפחות פעם שבוע/לפחות פעם בחודש/לפחות פעם במסמטר/לפחות פעם בשנה/אף פעם

תדירות שימוש במשאבי הספרייה מרחוק (כולל גישה באמצעות GOOGLE SCHOLAR): פעם ביום/לפחות פעם בשבוע/לפחות פעם בחודש/לפחות פעם במסמטר/לפחות פעם בשנה/אף פעם





אני מסכים/מסכימה שהספרייה תיצור איתי קשר לקבלת משוב נוסף בנוגע לשאלון זה:
דוא"ל _____

תודה על שיתוף הפעולה!

