

שביעות רצון משירותי הספרייה הציבורית ודפוסי השימוש בה בקרב המשתמשים הבוגרים

המחלקה לספריות, עיריית חיפה

שם הסטודנטית: אלה מטייב

מנחה: רונית ברזילי

מטרת העבודה היא לבדוק את מידת שביעות הרצון של משתמשי הספריות, על מנת לשפר את תנאי השימוש בסניפי הספריות העירוניות בחיפה. הנושא של שביעות רצון של משתמשי הספריות לא זכה למחקר מקיף. ממחקרים מעטים עולה שמשתמשי הספריות מאמינים בחיוניות הספרייה, ורואים בה פינת שקט ושלוות נפש (American Library Association, 2002), ומרכז נגיש למאגרי מידע (דותן, 2008). הספרייה העירונית היא מרכז תרבותי עתיר טכנולוגיות, הנותן מענה לצרכי המידע של קהילה (Klaasseen & Wiersma, 2000). לצורך מדידת שביעות רצון, הורכב שאלון הבוחן מידת שביעות הרצון של משתמשי הספרייה, בהתייחס אל: כמות הספרים באוסף; מידת הנגישות לאוסף; מגוון הז'אנרים המוצע; סידור הספרים; רמת ההתמצאות הספרנית; רמת חדשנות האוסף והשאלה הבין ספרייתית; מבנה ועיצוב פנימי, ועוד. במדגם השתתפו 185 נשאלים. נמצא שבאופן כללי, רמת שביעות רצון בקרב משתמשי הספריות העירוניות בחיפה הינה גבוהה. רמת שביעות רצון גבוהה ביותר הייתה משירות הספרנים, כולל התמצאותם, מתן השירות והמענה ושירותי ההשאלה הספרותית. רמת שביעות רצון נמוכה יותר הייתה מאיכות השירות במכונת צילום, שירותי המחשב, חדשנות האוסף ושירותי המדיה. נמצא כי הגורם האנושי - הספרניות עומדות בציפיות המשתמשים. נושא של שביעות רצון עשוי לתרום להבנה טובה של יחס המשתמשים כלפי השירותים המגוונים הניתנים במסגרת הספרייה. ניתן ליישם מידע שהתקבל מהעבודה בתוך ארגון הספריות וכך להתאים את המסגרת הספרייתית לצורכי הקוראים. עקב יכולתן של הספריות העירוניות לאתר מידע וללמוד מיומנויות מידע, ההמלצה היא להפוך אותן למערכת פתוחה יותר, שקולטת ומעבדת מידע מהסביבה, ומפיצה אותו למשתמשים.