

הערכה של מערכת שירותי הספרייה: יעילות, חשיבות ושביעות רצון בעיני המשתמשים / שמש אסתר

תקציר:

המחקר הנוכחי בדק את איכות השירות בספרייה הפקולטטיבית של מדעי-החברה באוניברסיטת בר-אילן. הספרייה משרתת בעיקר את הסטודנטים ואנשי הסגל מהמחלקות: גיאוגרפיה, חוג משולב למדעי החברה, מדעי המדינה, סוציולוגיה, עבודה סוציאלית, עיתונאות ותקשורת, קרימינולוגיה ושלטון מקומי. תפקידה העיקרי של ספרייה הוא, כידוע, מתן שירות לקהל המשתמשים. מרכזיותו של נושא השירות בספרייה וחשיבותו ל"לקוחות" ולספרנים השפיעו על בחירתו למחקר. איכות השירות נבדקה מנקודת ראות המשתמש, שדרג את ציפיותיו ואת תפיסתו לגבי הביצוע בפועל של השירות בספרייה. מחקרים דומים נעשו בארץ ובעולם בתחומים אחרים, אולם לראשונה התבצע מחקר בנושא זה באוניברסיטה אוניברסיטאית בארץ.

המדגם כלל 121 נבדקים שהשתמשו בספרייה וענו על שאלון בכתב. השאלון נבנה על פי כלי המחקר SERVQUAL שפתחו החוקרים Parasuraman, Berry & Zeithaml ב-1988 במטרה לבדוק איכות שירות בארגונים. כלי מחקר זה נבדק במחקרים רבים ונמצא מהימן ותקף ומידי שנה גובר השימוש בו לבדיקת איכות שירות. במחקר הנוכחי השאלון כלל שלושה חלקים:

בחלקו הראשון של השאלון הנבדקים התבקשו לדרג חמש קטגוריות של שירות באחוזים לפי חשיבותן היחסית בעיניהם:
מוחשיות – תחזוקה כללית של המתקנים והציוד.

מהימנות – יכולת הספרייה לבצע שירותים שהובטחו, בצורה מהימנה ומדויקת.

היענות – הנכונות של צוות הספרייה לעזור ולספק שירותים מידיים.

ביטחון – ידע ונימוסים של צוות הספרייה ויכולתו לעורר אמון וביטחון.

אמפתיה – אכפתיות ותשומת לב אישית של צוות הספרייה כלפי המשתמשים.

בחלק השני של השאלון הנבדקים דרגו 33 היגדים הקשורים לקטגוריות הנ"ל מבחינת הציפיות והביצוע בפועל ובחלק השלישי ציינו את המשתנים הדמוגרפיים שלהם.

דרוג הקטגוריות לפי חשיבות:

באופן כללי נמצא כי הנבדקים דרגו את הקטגוריות מבחינת החשיבות (מהגבוהה לנמוך) כדלקמן: מוחשיות, מהימנות, היענות, אמפתיה וביטחון. כמו"כ נמצא כי נבדקים ממוזרים שונים (תואר ראשון, שני וסגל אקדמי) מדרגים בצורה שונה את הקטגוריות מבחינת חשיבות. לא נמצא קשר בין דרוג הקטגוריות של השירות מבחינת חשיבות לבין המשתנים הדמוגרפיים: גיל, מגדר והשתייכות מחלקתית של הנבדקים.

דרוג הקטגוריות לפי היגדים – רמת ציפיות מול רמת ביצוע בפועל:

הנבדקים מדרגים את הקטגוריות מבחינת רמת הציפיות (מהגבוהה לנמוך): מוחשיות, היענות, מהימנות, ביטחון ואמפתיה. כלומר, חשובה להם בראש ובראשונה רמת התחזוקה של הספרייה ורק לאחר מכן באים המשתנים הנוספים, כדוגמת היענות ומהימנות.

הדירוג מבחינת רמת הביצוע בפועל (מהגבוהה לנמוך): מהימנות, מוחשיות, היענות, אמפתיה, ביטחון. כלומר, הנבדקים רואים בספרנים של ספריית מדעי-החברה בראש ובראשונה צוות שמצטיין בדיוק ובאמינות המידע שהוא מספק ללקוחותיו ורק לאחר מכן, במקום השני מדורגת המוחשיות (רמת התחזוקה של הספרייה). כללית, ההפרש בין רמת הציפיות לבין רמת הביצוע נע בטווח של עד שתי דרגות בסולם של 1 עד 7.

נמצאו הבדלים אצל הנבדקים במשתנים הדמוגרפיים: מגדר וסטטוס. לנבדקים הייתה רמת ציפיות נמוכה מאשר לנבדקות והם דרגו את רמת הביצוע בפועל גבוה יותר מאשר הדרוג שלהן. סטודנטים לתואר שני דרגו אחרת את הקטגוריות מאשר הסטודנטים לתואר ראשון וסגל אקדמי. לא נמצאו הבדלים בדרוג הקטגוריות ע"י הנבדקים לפי גיל ולפי השתייכות מחלקתית.

הממצאים אוששו את כל ההשערות. נמצא כי לנבדקים רמת ציפיות גבוהה ביותר מהשירות בספרייה. והפרש קטן יחסית בין רמת הציפיות לרמת הביצוע בפועל בטווח של דרגה עד שתי דרגות.

מן הממצאים עולה כי הספרייה, כמספקת שירות, צריכה כל הזמן לשאוף ולפעול לשיפור איכות השירות כדי להשביע את רצון המשתמשים. לפיכך היא צריכה לתת את הדעת בעיקר לקריטריונים שנבדקו. היא צריכה לדאוג לתנאים פיזיים נאותים בספרייה, כדוגמת אוורור, מקומות ישיבה נוחים, שילוט הולם, גישה נוחה. הספרייה צריכה לספק מחשבים ומדפסות חדישים לאיתור חומר ביבליוגרפי במאגרים השונים וכן לדאוג לחומר הלימוד (ספרים, קלטות וידאו, תקליטורים) לציבור המשתמשים. צוות הספרנים צריך להיות אדיב, מקצועי ואמין ולעמוד בהבטחותיו למשתמשים. הנהלת הספרייה צריכה להיות מודעת לציפיות המשתמשים, להשתפר בהתמדה ולבצע סקרים בתקופות זמן קבועות למשוב, לבדיקת שביעת רצון המשתמשים ולהמשך תהליך השיפור תוך שאיפה מתמדת למצוינות בשירות.

מחקר זה עשוי לשמש בסיס למחקרי המשך שיבדקו את איכות השירות בספריות מיוחדות וכלליות בהתאם למאפייניהן ולהדגשים שלהן. כמו"כ הוא מצביע על קשר בין דירוגי הקטגוריות ע"י הנבדקים ובין חלק מהמשתנים הדמוגרפיים. בדיקת איכות השירות בהקשר של המשתנים הדמוגרפיים במחקרים נוספים עשויה לשמש פריצת דרך למתן שירות ייחודי לאוכלוסיות מיוחדות. למשל, הדגשים שונים בשירות לאנשי סגל אקדמי לעומת סטודנטים. באותו אופן ניתן לספק שירות עפ"י הצרכים המיוחדים של הסטודנטים לתואר ראשון לעומת אלו של הלומדים לקראת תארים מתקדמים יותר.

מס' מיון בספרייה :
E027.7 שמש.הע תשס"ב

מס' מערכת בספרייה :
534364