

רשת הספריות הציבוריות-עירוניות

כללי

1. רשת הספריות הציבוריות-עירוניות ברמת-גן כוללת ספריה מרכזית למבוגרים ולנוער ו-14 סניפים (ספריות שכונתיות) ברחבי העיר. הרשת מהווה מחלקה עצמאית בעירייה (מחלקת הספריות) בכפיפות ישירה למנכ"ל העירייה.
הספריות העירוניות מציעות לבני כל הגילים שירותים של השאלת ספרים וקלטות; שימוש בחומר מודפס, במשאבים דיגיטליים/מאגרי מידע ובשירותי מחשב בין כתלי הספרייה; שירותי ייעוץ ומידע; ופעילויות תרבותיות משלימות.
פעילות הספריות מתוקצבת ע"י העירייה וע"י משרד המדע, התרבות והספורט.
2. מטרת הביקורת היתה לבדוק את כל פעילות המחלקה, לרבות היבטי השירות הניתן ללקוחות הספריות.
3. לצורך הביקורת נערכו הפעולות הבאות:
 - ראיונות עם: מנהלת רשת הספריות; אחראית רכש; אחראית ספרית השאלת מבוגרים בספריה המרכזית; אחראי ספרית עיון בספריה המרכזית; אחראית ספרית לנוער; האחראים בכל הסניפים בעיר; מזכירת רשת הספריות.
 - ביקורי בדיקה בכל הספריות בעיר.
 - בדיקת מסמכים הקשורים לנושאי הביקורת.

מבוא

4. בהתאם ל"חוק הספריות הציבוריות, תשל"ה – 1975" ולתקנות הספריות הציבוריות בהמשך לחוק זה – "ספריה ציבורית" היא ספריה של רשות מקומית או של אירגון ציבורי בתחום הרשות (שהוקמה או הוכרה ע"י השר הממונה, כיום שר המדע, התרבות והספורט) **הפתוחה לכל ומספקת את השירותים הבאים:**
 - השאלת ספרים למבוגרים, לבני נוער ולילדים.
 - שימוש בספרים בין כתלי הספרייה.

- מתן ייעוץ והדרכה לקוראים בכל הנוגע לשימוש בספרים, לרבות שירות ביבליוגרפי.
 - מתן שירותי מידע.
 - אירגון פעולות משלימות ופעולות מרחיבות.
- בדברי ההסבר לחוק הספריות נכתב, בין השאר, כי הספרייה הציבורית היא "הלב והשלד של כל חברה המתיימרת לחוסן תרבותי וערכי" וכי היא כלי חברתי ממדרגה ראשונה בהגשמת השאיפה לשוויון הזדמנויות בנושאי תרבות ומידע, ומיועדת לשרת את הקהילה על בסיס עקרונות הדמוקרטיה, חופש הביטוי ושיוויון הזדמנויות.
5. בהנחיות משרד המדע, התרבות והספורט לספריות הציבוריות שבפיקוח ובסיוע המשרד (מינואר 2008) נקבע:

ספרייה ציבורית תספק לתושביה לפחות שירותים בסיסיים מינימליים אלה:

- אוסף מעודכן של משאבים בדפוס (ספרים, כתבי-עת, עיתונים) ושל משאבים לא ספריים (כגון: אודיו, וידאו, משאבים דיגיטליים ועוד) במגוון נושאים וכן למטרות תרבות ופנאי.
 - אוסף משאבים ספריים ולא ספריים לקוראי שפות זרות, בהתאם לקהילה.
 - ארגון מקצועי של כל המשאבים, ספריים ולא ספריים, ע"י מיון, מפתוח ורישום בקטלוג.
 - אספקת גישה למאגרי מידע ולרשת האינטרנט.
 - שירותי השאלה של משאבים ספריים ולא ספריים.
 - שירותי מידע, יעוץ והכוונה ע"י שימוש במשאבים ספריים ודיגיטליים.
 - הדרכה לשימוש נכון במשאבי הספרייה (כולל הדרכה לשימוש בטכנולוגיות מידע מתקדמות).
 - מתן ייעוץ ביבליוגרפי בטלפון.
 - ארגון פעולות תרבות לילדים ולמבוגרים, בזיקה למשאבי הספרייה.
 - קשר עם בתי-ספר וגני ילדים וקיום פעולות הדרכה קבוצתיות.
 - שירותי מידע ותרבות לאוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים.
 - אספקת מידע רשמי, בהתאם לחוק חופש המידע.
 - אספקת מידע קהילתי.
 - אפשרות גישה מרחוק לקטלוג הספרייה באמצעות רשת האינטרנט, ומתן שירותי מידע מקוונים.
- שירותים נוספים – מורחבים ומתקדמים יותר – יינתנו לתושבים על סמך הערכת צרכי המידע של כל קהילה ועל פי מדיניות הרשות המקומית והמשאבים הכספיים המוקצים בכל ישוב לשירותי הספרייה.**

6. משרד התרבות והספורט הציב יעדים מרכזיים בהתאם ל"תוכנית האסטרטגית" של הספריות הציבוריות ועיקרם (לפי תוכנית העבודה לשנת 2010): הספריות הציבוריות בנוסף להיותן מרכז מידע מקומי/שימושי, "תהפוכה למוקד תרבותי-חברתי ותפעלנה כרשת אירגונית בשיתוף פעולה עם גורמים שונים בקהילה – כשכל ספרייה תציע לקהל הרחב מקום נעים נוח וזמין וכל אחד יוכל להשתמש בשירותי הספרייה במועד המתאים לו".

7. בישראל פועלות (בעת הביקורת) כ- 230 רשתות של ספריות ציבוריות המאגדות כ- 1200 סניפים (ספריות שכונתיות). לפי נתונים המבוססים על המידע שהועבר ממנהלי הספריות הציבוריות בארץ – מספר הקוראים הפעילים (בשנת 2007) היה כ- 16% מכלל האוכלוסייה, לעומת 22% קוראים פעילים בשנת 1975. הירידה בשימוש בספריות הציבוריות נובעת משינויים בטעם ובהרגלי צריכת התרבות של הציבור, לרבות ירידה בשיעור הקוראים בכלל ושל צעירים בפרט; מהתחזקות מעמד אמצעי התקשורת ההמוניים בניצול זמן הפנאי ובעיקר מהתפתחות מקורות מידע חדשים וזמינים במחשב הביתי המאפשרות לרבים להגיע בעצמם למידע ללא תיווך של ספרייה ציבורית. משרד התרבות מקווה כי בעקבות הפסקת גביית דמי המנוי, החל מ- 2008 (ראה להלן) מספר משאילי הספרים יגדל.

8. לפני התיקון האחרון בחוק הספריות (שהתקבל ביולי 2007), נקבע בחוק, בין השאר כי:

- שיעור ההשתתפות של המדינה לא יעלה על 50% מהעלות השנתית.
- שיעור ההשתתפות של הרשות המקומית לא יפחת מ- 50% מתקציב הספריות.
- ניתן לגבות תשלומים מהקוראים רק בשל איחור בהחזרת ספר או שמירת ספר או עבור העתק מסמך (תקנות הספריות הציבוריות – תשלומים).

למרות האמור לעיל – שיעור התמיכה הממשלתית מתוך סך הוצאות הספריות עד לסוף שנת 2007 הלך ופחת באופן משמעותי עד לכדי 9% - 6%, כאשר את שאר ההוצאות מימנו הרשויות המקומיות. כתוצאה מכך ועקב משבר כלכלי ברשויות מקומיות רבות חלה פגיעה בחלק מהספריות (ירידה במספר עובדים, ירידה ברכש וצמצום שעות פתיחה).

כמו כן אף שגביית דמי מנוי נאסרה עפ"י החוק – כבר בשנת 1997 נמצא כי 64% מכלל הספריות העירוניות גבו דמי מנוי שנתיים בעבור הזכות להשאיל ספרים, ו- 40% גבו בנוסף לכך גם דמי רישום חד-פעמיים.

בעקבות התיקון לחוק, שנכנס לתוקפו בתחילת 2008, התמיכה הכוללת של הממשלה בספריות אמורה לגדול משמעותית (באופן הדרגתי לאורך 6 שנים). התמיכה המוגדלת

יושמה באותן רשויות שהפסיקו את גביית דמי המנוי מהקוראים (87 רשויות מקומיות הפסיקו את הגבייה בשנת 2008).

9. רשת הספריות בר"ג לא הוכרה עד 2008 כ"ספריה ציבורית" (כמו גם מספר ספריות נוספות, כגון בתל-אביב ובחיפה) ולפיכך לא תוקצבה ע"י אוצר המדינה, ומאידך גבתה כספים מהלקוחות עבור דמי רישום ודמי קריאה שנתיים. הנהלת העיר המורחבת, בישיבה מיום 31.1.2008, החליטה להחיל את חוק הספריות הציבוריות כלשונו וכרוחו, וכפועל יוצא מכך לתת את שירותי השאלה בחינם לתושבי העיר, החל מיום 1.2.2008. בעקבות זאת משרד המדע התרבות והספורט החל לתמוך כספית בספריה.

ממצאים

10. כללי

א. רשת הספריות העירוניות ברמת-גן כוללת כדלהלן:

- ספריה מרכזית – השאלה למבוגרים + עיון למבוגרים
- ספריה מרכזית – השאלה ועיון לנוער
- 14 סניפים (ספריות שכונתיות):
- "חרוזים" (רחוב חרוזים)
- "גרומן" (רחוב סמדר, שיכון ותיקים)
- "גאולים" (רחוב המעפיל)
- "בית רוזן" (רחוב ביאליק)
- "בית דורון" (רחוב הראשונים)
- "קרית בורוכוב" (רחוב עוזיאל)
- "בית לזרוס" (רחוב אינשטיין)
- "רמת עמידר" (רחוב מנדל, בית ראסל)
- "נוה יהושע" (רחוב החולה)
- "רמת חן" (רחוב אלוף דוד)
- "רמת השיקמה" (רחוב אחד העם, במתנ"ס)
- "רמת אפעל" (בסמינר רמת אפעל)
- "כפר אז"ר (רחוב תל-חי)
- "קרית קריניצי" (רחוב יעקב המשורר)

הערה: סניף כפר אז"ר התחיל לפעול תחת רשת הספריות בר"ג בסוף 2008, וסניף רמת אפעל מתחילת 2010.

ב. השירותים הניתנים בספריות:

- השאלת ספרי קריאה (בשפות שונות) לבני כל הגילאים, והשאלת קלטות די.וי.די. לילדים.
- עיון וחיפוש חומר: בדפוס (ספרים, כתבי עת, עיתונים, חומר היסטורי – בחלק מהספריות); במשאבים דיגיטליים (אודיו, וידאו) כולל במאגרי מידע ממוחשבים (רשת האינטרנט, מאגרי נתונים מקוונים וכו')
- הדרכה וייעוץ בחיפוש מידע ובשימוש במאגרי מידע
- שירותי הדפסת חומר וסריקה
- פעולות תרבות והעשרה לילדים ולמבוגרים.

ג. שירותי הספרייה ניתנים לכל, לרבות למי שאינו תושב רמת-גן (תושבי חוץ משלמים עבור מנוי לצורך השאלת ספרים, כמפורט בסעיף 13 להלן).

11. היקף המנויים

א. היקף המנויים הפעילים ברשת הספריות הוא כדלהלן:

19,737 - 31.12.2007

17,512 - 31.12.2008

17,439 - 31.12.2009

18,861 - 30.9.2010

כ- 93% מהמנויים הם תושבי ר"ג, והשאר (כ- 1300) תושבי ישובים אחרים.

(הנתונים בעת הביקורת הקודמת: בשנת 2001 – 15,310 מנויים; 2002 – 15,526; 2003 – 13,967 (לאחר "מבצע" בשנה זו למחיקת רישום מנויים לא פעילים).

לדברי מנהלת רשת הספריות, בשנת 2008 הוכנסה לשימוש תוכנה חדשה ובמקביל נערך מבצע ניפוי אינטנסיבי של הבלתי פעילים – ובכך מוסברת הירידה הגדולה בין 2007 והשנים הקודמות ובין 2008 ו-2009.

כאמור בסעיף 7 לעיל, קיימת מגמה ארצית של ירידה בשימוש בשירותי הספריות הציבוריות עקב שינויים בטעם ובהרגלי צריכת התרבות של הציבור ומהתחזקות השימוש באמצעי התקשורת ההמוניים בזמן הפנאי.

מהנתונים עולה כי בסוף שנת 2009, כשנתיים לאחר אימוץ חוק הספריות ברמת-גן והפסקת גביית דמי הרישום ודמי הקריאה – מספר הקוראים נותר זהה למספר שנה קודם (סוף 2008). לעומת זאת הנתונים החצי-שנתיים ב- 2010 מצביעים על עלייה במספר המנויים. לפיכך יש לבחון את מגמת ההצטרפות לספריות לאורך זמן ארוך יותר.

יחד עם זאת יש להדגיש כי נתוני 2009 ו- 2010 כוללים גם מנויים אשר אינם פעילים – אולם לא נגרעו מהרשימה. כך שיש להניח שהגרעין הפעיל של לקוחות הספרייה (להשאלה) נמוך יותר. (ראה פירוט סעיף 18 להלן).

בתגובה לביקורת מסרה מנהלת הספריות כי לאחר הכנסת תוכנה חדשה נמחקים באופן שוטף שמות הקוראים הלא-פעילים.

ב. יש לציין כי משירותי הספרייה הנוספים (כגון שימוש בחדרי העיון והשתתפות בפעילויות תרבות) נהנים מספר רב יותר של משתמשים (לא חייבים להיות מנויים לשם כך) – כך שמספר המנויים מעיד בעיקר על מרכיב ההשאלה של הספריות.

12. ימי/שעות הפעילות

א. ארבע ספריות פתוחות 6 ימים בשבוע: הספרייה המרכזית (השאלה למבוגרים), ספרית חרוזים, ספרית קרית בורוכוב, ספרית רמת-חן. 12 ספריות פתוחות 5 ימים בשבוע. ספרייה אחת (כפר אז"ר) פתוחה 3 ימים בשבוע.

חלק ניכר משעות הפתיחה של הסניפים הן מהצהריים עד הערב (18.45) אולם כל ספרייה פתוחה לפחות פעם אחת גם בשעות הבוקר. הספרייה המרכזית למבוגרים פתוחה כל יום משעות הבוקר.

ב. בהתאם ל"תקנות הספריות הציבוריות (שעות פתיחה), תשל"ט – 1978" – עפ"י מספר תושבי העיר הספרייה המרכזית ברמת-גן צריכה להיות פתוחה 50 שעות שבועיות וסניף (המשרת לפחות 1000 תושבים) צריך להיות פתוח 15 שעות בשבוע.

שעות הפתיחה הנהוגות ברשת הספריות בר"ג עונות לדרישות הנ"ל של החוק.

א. לפי החוק (תקנות הספריות הציבוריות (תשלומים), תשל"ח – 1972), ניתן לגבות תשלומים בשל:

(1) איחור בהחזרת ספר ובלבד ששיעור התשלום לא יעלה על כפל המחיר של משלוח תזכורת, לכל שבוע של איחור.

(2) איחור בהחזרת ספר או בשל השחתתו ובלבד ששיעור התשלום לא יעלה על מחירו הריאלי של הספר, בתוספת חמישים אחוז.

(3) בשל שירותים מיוחדים אלה:

- שמירת ספר לקורא לפי בקשתו.

- מתן מסמך שנועד להישאר בידי הקורא, בין שהוא העתקה ממסמך הפתוח לעיון בספריה הציבורית ובין שאינו העתקה כאמור.

ב. להלן פירוט התשלומים הנגבים ברשת הספריות ברמת-גן החל מפברואר 2008:

תושבי רמת-גן

"דמי פקדון" חד פעמיים (להבטחת החזרת הספרים/סרטים) בסך של 80 ש"ח לכל פריט (ספר, קלטת) למבוגר ו- 40 ש"ח לילד (עד כתי' ח'). מנוי שהחזיר את הפריטים שברשותו ומחליט לוותר על היותו מנוי בספריה – מקבל החזר מלא של דמי הפקדון. מי שמצטרף לספריה כמנוי חותם על טופס "תנאי רישום לספריה העירונית – תושב רמת-גן".

תושבי חוץ

"דמי רישום" בסך של 80 ש"ח לפריט (ספר, קלטת), חד-פעמי (לא מוחזרים גם לאחר הפסקת מנוי) וכן "דמי קריאה" לתקופה של שנה בסך 120 ש"ח לפריט ראשון ו- 80 ש"ח לכל פריט נוסף. לדוגמה: תושב חוץ המבקש לשאול 2 פריטים, משלם 160 ש"ח "דמי רישום" ו- 200 ש"ח "דמי קריאה" (סה"כ 360 ש"ח).

עבור ילדים תושבי חוץ נדרש תעריף זהה. מי שמצטרף כמנוי חותם על "טופס תנאי רישום לספרייה העירונית".

ב. אין כיום כל הנחות בתעריפים הנ"ל ליחידים או לקבוצות אוכלוסיה.

בבדיקת הביקורת נמצא כי הסכום הנגבה מהמשתמשים הוא בהתאם למפורט לעיל.

ג. שירותים נוספים – במחירים אחידים לכל המשתמשים בספריה

- הדפסת מסמך מהמחשב: 0.5 ש"ח לעמוד שחור-לבן, 3 ש"ח לעמוד בצבע.
שימוש במכונת צילום: 0.4 ש"ח לעמוד שחור-לבן.
סריקת מסמך: 3.0 ש"ח לעמוד.
שימוש באינטרנט: 5.0 ש"ח לשעה.

- ד. ב- 8 מתוך 14 הסניפים השכונתיים אין מכונת צילום. בסניפים האחרים המכונות מופעלות ע"י קבלן, בתוך הספריה או בסמוך לה. ב- 4 מהן הציבור משלם 40 אג' לדף וב- 2 מהן 50 אג' לדף.

14. קנסות

- א. החותמים על תנאי הרישום לספריה מצהירים כי "במידה ויישאר אצלי הפריט השייך לספריה מעבר לזמן המותר יגבה קנס לפי החלטת הנהלת הספריה", וכן אם "במידה והפריט הרשום על שמי יאבד או יינזק יהיה עלי להחזיר לספריה את אותו הפריט... או תמורה כספית מלאה".
- ב. האיחורים צוברים קנסות בעלות 1 ש"ח ליום, כאשר הסכום המקסימלי הוא 30 ש"ח (גם אם תקופת האיחור היא של מספר חודשים).
- ג. לדברי הספרניות נערכות בתחילה תזכורות טלפוניות למאחרים ולאחר מכן נשלחות תזכורות בכתב. לדבריהן התזכורות בדר"כ "לא עושות רושם" על מאחרים כרוניים בעייתיים.
- ד. סה"כ הקנסות בשנת 2009 היו ע"ס כ- 32,000 ש"ח (לפי נתוני רשת הספריות. בהנח"ש העירונית אין הפרדה בין סוגי התקבולים השונים מהסניפים).

15. תקציב

- א. להלן התפלגות הוצאות רשת הספריות לשנים 2007 – 2009, בהתאם לרישום בספרי הנהח"ש של העירייה (בש"ח):

הנושא	2007		2008		2009		2010
	אחוז ביצוע	אחוז ביצוע	אחוז ביצוע	אחוז ביצוע	אחוז ביצוע	אחוז ביצוע	תקציב

3,859,000		3,630,271		3,446,680		3,309,615	שכר
323,000		114,827		105,196		118,482	שכר דירה
1,170,740		1,114,143		996,763		799,277	מינהלי ות.ע.
695,000		714,598		717,502		719,403	רכש ספרים
30,000		24,633		31,436		29,990	טיפול בספרים
6,077,740	99%	5,598,472	100.7%	5,297,577	98.6%	4,976,767	סה"כ

בנוסף להוצאות הנ"ל מתקציב עיריית ר"ג – הרי שהחל משנת 2008, בעקבות החלת חוק הספריות בר"ג (כמפורט בסעיף 9 לעיל) **משרד התרבות מעמיד תקציב ישירות לרשות רשת הספריות עבור "רכש"**. במסגרת תקציב זה ניתן לרכוש ספרים, כתבי עת, תקליטורים, תוכנות, ציוד ספרני, ציוד מחשבים, ריהוט ושירותי פעילויות תרבות. עד לשנת 2008 משרד התרבות היה מממן מעת לעת, בסכומים זעירים, פעילויות שונות אד-הוק – אולם לא היה מעביר באופן קבוע תקצוב כלשהוא.

להלן התקציב שהעמיד המשרד עבור רשת הספריות בר"ג:

ב- 2008 : 350,000 ש"ח

ב- 2009 : 543,000 ש"ח

ב- 2010 : 331,000 ש"ח (הובטח סכום של 830,000 ש"ח - אולם עדיין לא הגיע על כך אישור בכתב עד סוף אוקטובר).

ב. העברת תקציב משרד התרבות וניצולו נעשים כדלהלן :

המשרד מעביר הקצבה באמצעות זכיון מטעמו לניהול רכש הספריות הציבוריות. לרשות כל רשת מוטען התקציב אצל הזכיון וניהול הרכש נעשה באמצעות מערכת ממוחשבת של כרטיסים מגנטיים.

ההודעה על המשרד על התקציב השנתי מגיעה רק במהלך כל שנה, וגם זאת לא תמיד באופן מלא. לדוגמא, רק ביולי 2009 הודיע המשרד לרשת בר"ג על סכום ההקצבה עבור שנה זו; ובמאי 2010 הודיע המשרד לרשת כי **בינתיים** הוטען סכום מסוים עבור שנה זו וכי ב"ימים הקרובים תישלח הודעה על הקצבתנו". ביוני 2010 בוצע ביטול חלקי של טעינת התקציב אצל הזכיון בשל הליכים שונים הקשורים במכרז לבחירת זכיון חדש ע"י משרד התרבות, כשלאחר מספר שבועות בוטלה הקפאה זו.

דרך זו של העברת תקציבים מקשה על תיכנון שנתי מצד רשת הספריות לגבי רכש ופעילות שוטפת הנגזרת מכך, ובאופן קבוע עוברת יתרה/שארית משנה לשנה.

ג. התקבולים מצד ג' (קהל המשתמשים בשירותי הספרייה), בשנים 2009 – 2007 היו כדלהלן (בהתאם לרישום בספרי הנהח"ש של העירייה):

2007 (לפני החלת חוק הספריות בר"ג):	787,000 ש"ח
2008 (לאחר תחילת החלת החוק):	347,000 ש"ח
2009	322,000 ש"ח
2010 (כחצי שנה):	150,000 ש"ח

הסעיפים העיקריים לתקבולים מהקהל בשנת 2009 היו: (לפי נתוני רשת הספריות):

פקדון ממבוגרים:	כ- 140,000 ש"ח
פקדון מנוער:	כ- 85,000 ש"ח
דמי קריאה תושבי חוץ:	כ- 46,000 ש"ח
קנסות:	כ- 32,000 ש"ח

ד. מכל הנתונים לעיל עולה כי עם החלת חוק הספריות בר"ג – למרות ירידה של כ- 470 – 440 אלף ש"ח בתקבולים (עקב הפסקת גביית דמי הרישום ודמי הקריאה לתושבי ר"ג) הרי שתקציב עיריית ר"ג לרכש ולטיפול בספרים הצטמצם בין 2009 – 2007 רק בכ- 10,000 ש"ח (ותקציב השכר והמינהלה אף גדל). במקביל קיבלה הרשת תוספות של מאות אלפי שקלים ממשרד התרבות.

ה. עיריית ר"ג העמידה לצורך בניוי ופיתוח הספריות בשנים האחרונות סך של 2,300,000 ש"ח בתב"ר. מתקציב זה שופצו ושודרגו הסניפים הבאים: מרכזית - השאלת מבוגרים; מרכזית - נוער; קרית קריניצי; חרוזים; רמת אפעל; כפר אז"ר; קרית בורוכוב.

לדברי מנהלת מח' הספריות – הועברו לפי בקשתה כספים מתקציב העירייה עבור ספרים לתקציב תב"ר – לצרכי מימון חלק מהשיפוצים.

א. ברשת הספריות מועסקים (בתקן המחלקה) 45 עובדי עיריית ר"ג, המאיישים 30.6 משרות במסגרת תקן של 31.1 משרות. 3 עובדים הם בתפקידים מינהליים והשאר הם ספרנים, בתפקידי ספרנים/ניהול.

להלן התפלגות התקן/מצבה (לפי מקום ההעסקה של העובד בפועל):

מס' עובדים	מצבה	תקן	
			מטה
1	1.0	1.0	מנהלת הרשת (המחלקה)
1	1.0	1.0	מזכירת המחלקה
2	1.6	1.7	שליח, איש טכני
1	1.0	1.0	אחראית רכש/קיטלוג
5	4.6	4.7	סה"כ מטה
			ספריה מרכזית מבוגרים/נוער
16	11.14	11.0	אחראים וספרנים
16	11.14	11.0	סה"כ ספריה מרכזית
			סניפים
24	14.86	15.4	ספרנים
24	14.86	15.4	סה"כ סניפים
45	30.6	31.1	סה"כ

בשנת 2003 (בעת הביקורת הקודמת) פעלו 11 סניפים שכונתיים עם תקן של 12.9 משרות עבורם. (בשנת 2010 קיימים 14 סניפים והתקן עבורם הוא 15.4 משרות). באותם 11 הסניפים מועסקים כיום 12.86 משרות, זהה לתקן ב-2003. לעומת זאת מספר המנויים הפעילים באותם 11 סניפים גדול כיום ב- 3.8% מאשר ביוני 2003, כשה"כ מספר שעות הפתיחה הורחב במעט.

לדברי מנהלת מח' הספריות היקף הפעילות שגדל לעומת היקף כח האדם שנשאר כפי שהיה, מונע פיתוח יוזמות ופעילויות חדשות מעבר להשאלה ולעיון (פיתוח הסניפים כמוקד תרבותי קהילתי).

ב. תפקידי הספרניות (הנותנות שירות במגע ישיר עם קהל) הם:

- תיפעול ההשאלה:

ייעוץ בבחירת ספרים ; רישום ; מעקב ; תזכורות והטלת קנסות ; מענה טלפוני.

- תיפעול העיון:

ייעוץ, הדרכה והכוונה באיתור חומר ובשימוש במאגרי מידע ובאינטרנט ; שירותי הדפסה (ממדפסת) וסריקה ; גבייה עבור השירותים ; שמירה על אוירה שקטה בספרייה והטמעת כללי התנהגות מתאימים.

- טיפול בספרים

רישום ספרים ופריטים אחרים (כולל קליטת חדשים) ; עטיפה, איחסון, שימור ודילול ; סידור הפריטים לפי כללי המקצוע ; סידור יומי לאחר שימוש הקוראים ; הזמנת ספרים ופריטים לפי בקשות קהל הקוראים (השאלה ועיון).

- פעילויות העשרה (במרבית הספריות):

אירגון ותיאום המפגשים ; סידורים מתאימים.

- מינהלה ותחזוקה:

קריאה לתיקוני תקלות במערכת המיחשוב ובנושאים נוספים ; תיאום הנקיון ; הכנת דו"חות שוטפים.

ג. בהתאם לרישום בתקן העירוני, הספרנים מוגדרים במספר רמות: "אחראי לנושא בספרייה" ; "אחראי סניף עם ספרנים" ; "אחראי לנושא מוגדר" ; "ספרן" ; "עובד בספרנות".

ד. 8 עובדים מתוך 45 עובדי רשת הספריות מועסקים במשרה מלאה: מנהלת הרשת (המחלקה) ; המזכירה ; איש טכני ; אחראית רכש וקניטלוג ; 3 עובדים בספרייה המרכזית/נוער ; ומנהלת סניף שכונתי. (העובדת פעמיים בשבוע בספרייה המרכזית).

להלן התפלגות היקף ההעסקה של יתר 37 העובדים (36 מהם ספרנים):

עד 50% משרה -	6 עובדים
50% - 59% משרה -	10 עובדים
60% - 79% משרה -	19 עובדים
80% ומעלה (לא כולל 100%) -	2 עובדים

ה. מתוך 42 הספרנים ברשת – 10 הם בעלי תואר שני בספרנות ; 17 הם בעלי תואר ראשון בספרנות ; 10 למדו ספרנות במסגרת לא אקדמאית ; 5 הם בעלי תואר ראשון ושני לא בספרנות.

- ו. 3 ספרנים הם גברים ו-39 הן ספרניות.
- ז. לעובדי הספרייה מסייעים 9 מתנדבים (גימלאים) בעיקר בטיפול בספרים. נושא הביטוח שלהם מוסדר בעירייה. כמו כן מסייעים מדי שנה 5-10 תלמידי תיכון במסגרת "מחויבות אישית" (כל אחד מס' שעות בשבוע).
- ח. כל העובדים במטה ובספרייה המרכזית מחתימים כרטיס נוכחות בשעון. בסניפים אין שעונים.

ט. מבנה והתנהלות אירגונית

1) מנהלת רשת הספריות (מנהלת מח' הספריות בעירייה) אחראית ועוסקת בתכנון ובהתווית מדיניות ובניהול השוטף – הן בהיבטים המקצועיים והן בנושאים האירגוניים-מינהליים.

כיום למנהלת הרשת אין סגן ואין בנמצא כיום ברשת הספריות בעל תפקיד המרכז בלעדית את הטיפול השוטף המינהלתי של מטה רשת הספריות ושל כל הסניפים (תקציב, תחזוקה, כח אדם). בנוסף לכך היא משמשת גם כמנהלת הספרייה המרכזית.

כתוצאה מכך במצב הנוכחי אין ביכולתה לבצע בהיקף, בעומק וביעילות הנדרשים את כל המטלות הנ"ל, כולל מעקב ובקרה – וקיימת "חולשה מינהלתית" במטה.

בהמלצות הביקורת הקודמת שנערכה ברשת הספריות (ב-2003) נאמר (סעיף 78): "יש צורך בחיזוק הטיפול בהיבטים המינהליים-אירגוניים של עבודת מחלקת הספריות". המלצה זו לא בוצעה.

2) מזכירת רשת הספריות (המוגדרת כ"מנהלת יחידה") עוסקת כיום הן במשימות ניהוליות והן במשימות מקצועיות, כדלהלן:

- תפקידי מזכירה, לרבות הדפסות עבור כל הסניפים ברשת (בהיותה מזכירה יחידה בכל הרשת).
- תיאום נושאי תחזוקה שוטפת.
- תיאום נושאי רכש והצטיידות (מינהליים – לא ספרים).
- ריכוז ודיווח תקבולים מהקוראים.
- דיווחי כח אדם.

- ייזום, הפקה ותיאום של אירועים ופרויקטים תרבותיים: פעילויות העשרה לילדים ("שעת סיפור"); מופעים ואירועים שונים; פרויקטים לעידוד קריאה (כגון בקרב ילדי הגנים).

כתוצאה מהיקף המשימות אין ביכולתה של המזכירה לפתח ולטפל בהיקף הנדרש בתחומים מקצועיים שהוטלו עליה, מעבר לתפקידי המזכירות.

(3) אין ברשת הספריות בעל תפקיד שעיסוקו מתמקד בפיתוח הקשר עם הקהילה: בקירוב לקוחות לספריה, וקירוב הספריה ללקוחות, בקידום הספריות כמוקד תרבותי-חברתי בקהילה; בפניות ובקשר עם הציבור (ראה סעיף 20 להלן).

(4) לא מתקיימת במטה רשת הספריות שיגרה של ישיבות עבודה קבועות אחת לפרק זמן – של הצוות הניהולי/בעלי תפקידים. התקשורת האירגונית-מחלקתית נעשית בעיקר ע"י העברת הנחיות ומידע שוטף במערכת הממוחשבת ובשיחות טלפון. לדברי מנהלת הרשת דלתה פתוחה תמיד ואין כל בעיה לכל ספרן להיכנס אליה ולהעלות נושאים שונים, וכמו כן היא מזמנת עובדים כאשר יש צורך.
לא מתקיימת שיגרה של ביקורי מטה בסניפים.

בהמלצות הביקורת הקודמת ברשת הספריות נאמר (סעיף 77 ג'): "הביקורת ממליצה על שיפור עבודת המטה של הנהלת הספריות, בין השאר ע"י ניהול ישיבות מטה סדירות וביקורי עבודה סדירים בסניפים". המלצה זו לא בוצעה.

17. מיחשוב וטכנולוגיה

א. המערכת הממוחשבת ברשת הספריות משמשת לצרכים הבאים:

לשימוש אנשי רשת הספריות

- רכש, קיטלוג, מיון וכד'.
- ניהול ומעקב אחר תהליכי השאלה (כולל כספים).
- ניהול החומר והנתונים – עיון.
- פעולות שונות – מינהלתיות ומקצועיות.

לשימוש לקוחות רשת הספריות

- גלישה באינטרנט.
 - שימוש במאגרי מידע.
 - סריקות והדפסות ממחשב.
 - הקלדת והדפסת טכסט.
- ב. השמוש בשירותים הממוחשבים חיוני לכל המשתמשים, אולם חשוב במיוחד לתלמידים, סטודנטים וכדי המגיעים לספריות לצורך חיפוש ועיון בחומר לימודי, לרבות סריקות והדפסת חומר.
- ג. ברשת הספריות 68 עמדות מחשב ו- 43 מדפסות (הן עבור הספרניות והן לשימוש הקהל).
- ד. **בעקבות ראיונות של הביקורת עם מנהלת רשת הספריות ועם האחראים של כל הסניפים – התקבלה תמונה קשה של תקלות רבות במערכת המחשבים אשר מטופלות ומתוקנות רק לאחר פרקי זמן ארוכים, ואף ארוכים ביותר. כתוצאה מכך נוצרים שיבושים בתהליכי העבודה השוטפת אך הפגיעה העיקרית היא ביכולת לתת שירות הולם לתלמידים/סטודנטים ולכלל הציבור בחדרי העיון. לדברי הספרניות לקוחות לא מעטים "התיאשו" מיכולת הספרייה לספק להם שירות בסיסי הולם (כגון גלישה באינטרנט, הקלדת חומר ב"אופיס", הדפסת חומר במדפסת) והפסיקו להגיע לסניף.**
- בהמשך לכך הביקורת ביקשה מאגף המיחשוב בעירייה את רישומי התקלות ברשת הספריות (קריאות לשירות) בתקופה ינואר 2009 – יוני 2010. מעיון ברישומים עולה כי למרות שבחלק מהמקרים הטיפול היה מהיר, יחסית, הרי שבמקרים רבים זמן הטיפול היה ממושך מאד – לעתים באופן בלתי סביר ובלתי מתקבל על הדעת. יש לציין כי העיכוב במרבית התקלות שהטיפול בהן היה ממושך מאד לא נבע מסיבות כספיות-תקציביות (של עלות ציוד).
- לדברי מנהלת הרשת היא פנתה בנושא התחזוקה השוטפת של המחשבים לנוגעים בדבר פעמים רבות לאורך השנים, אולם למרות הבטחות ונסיונות שונים - באופן מעשי בשטח לא חל שיפור משמעותי.
- להלן ריכוז תקלות שהטיפול בהן נמשך זמן רב:

מס' ימי טיפול	תאריך סיום טיפול	תאריך קריאה	תיאור/מהות התקלה	הספריה
2009				
14	15.1	1.1	התקנת מחשב	בורוכוב
64	23.3	18.1	התקנת מדפסת	נוה יהושע
14	4.2	21.1	התקנת מקלדות/עכברים	מרכזית
48	11.3	22.1	מדפסת לא תקינה	חרוזים
17	11.2	25.1	מחשב לא מתחבר לרשת	גרומן
39	5.3	25.1	מחשב תקוע	עמידר
68	18.5	11.3	מחשב תקוע	עמידר
57	20.5	24.3	מחשב לא תקין	נוה יהושע
18	23.4	5.4	מדפסת לא תקינה	רמת חן
33	26.5	23.4	מחשב לא נדלק	נוה יהושע
8	12.5	4.5	החלפת ספק כח	בית לזרוס
59	5.7	7.5	מדפסת לא מדפיסה	מרכזית-אינטרנט
8	15.6	7.6	מקלדת לא תקינה	בית רוזן
7	15.6	8.6	מדפסת לא תקינה	בית לזרוס
11	5.7	24.6	הגדרות – קוד	בית דורון
17	12.7	25.6	מחשב לא פועל	מרכזית-עיון
6	5.7	29.6	חיבור ברקוד	המתמיד
7	12.7	5.7	מחשב לא תקין	מרכזית
117	1.11	7.7	מחשב לא מתחבר לרשת	גרומן
12	21.7	9.7	להתקין במדפסת חלק שקיים	בית דורון
59	16.9	19.7	התקנת ציוד מיחשוב קיים	מרכזית
14	10.8	27.7	מחשב לא מתחבר	עיון מבוגרים
96	1.11	28.7	מקלדת לא תקינה	עמידר
27	25.8	29.7	מדפסת לא תקינה	בית דורון
23	25.8	2.8	המחשב לא מדפיס קבלות	בית דורון
28	31.8	3.8	מסך לא נדלק	מרכזית
מס' ימי טיפול	תאריך סיום טיפול	תאריך קריאה	תיאור/מהות התקלה	הספריה

88	1.11	5.8	התקנת מדפסת חדשה שנמצאת	בית לזרוס
8	31.8	23.8	בעיה במדפסת	מרכזית
69	1.11	24.8	מדפסת לא תקינה	בית רוזן
14	14.10	30.9	מחשב תקוע	בית דורון
6	18.10	12.10	מחשב לא מוציא קבלות	בורוכוב
39	7.12	29.10	בעיה בעמדות אינטרנט	מרכזית-עיון
9	2.12	23.11	מחשב לא עובד	מרכזית
15	9.12	24.11	מחשב לא מתחבר לרשת	רמת השקמה
2010 (עד סוף יוני)				
32	26.4	25.3	מחשב לא מתחבר לרשת	נוה יהושע
9	21.4	12.4	מקלדת לא עובדת	בית דורון
19	6.7	17.6	מחשב לא מתחבר לרשת	מרכזית
12	27.6	15.6	התקנת מדפסת	מרכזית
7	6.7	29.6	העברת מחשב לעמדה אחרת	בורוכוב

כבר בביקורת הקודמת בספריות (ב- 2003) נמצאו בעיות דומות בתחום הנ"ל, ובתגובה לממצאי/המלצות הביקורת נכתב בהערות ראש העיר כי "ראש העיר מאמץ את המלצת המבקר והורה לבדוק האפשרות למתן שירותי תחזוקת מערך מיחשוב הספריות ע"י בעל תפקיד-מומחה שיועסק לצורך זה". למרות זאת לא חל כל שיפור בנושא והמצב אף החמיר – מאחר וכיום היקף השימוש בשירותי המחשבים הן ע"י המטה והן ע"י קהל הלקוחות גבוה בהרבה מההיקף לפני כ- 7 שנים.

ה. למרות שיפור במצב החומרה (נרכשו מחשבים ומסכים חדשים) עדיין חלק מהציוד מיושן ואיטי ואינו יכול לספק את רמת השירות הנדרשת ללקוחות העיון. באפשרות רשת הספריות לרכוש ציוד מחשבים לפי שיקוליה מתוך התקציב שמעמיד משרד התרבות (סעיף 15 א' לעיל) – אולם רכישות ציוד המיחשוב שנעשו ב- 2008 – 2010 היו בסכומים נמוכים.

ו. תוכנת ההשאלה בספרית רמת אפעל (שעברה לאחריות רשת הספריות בר"ג בתחילת 2010) אינה מוטמעת בתוכנת רשת הספריות והדיווחים/מעקב נעשים ידנית.

ז. לאחר סיום עבודת הביקורת:

(1) בחודש ינואר 2011 פנו מיוזמתם ספרנים מרשת הספריות העירונית ישירות לראש העיר – והעלו טענות קשות לגבי נושא המיחשוב (רבות מהטענות תואמות את הממצאים שבדו"ח ביקורת זה).

(2) לדברי מנהלת רשת הספריות – הנחה ראש העיר את מנהל מערכות מידע ומיחשוב בעירייה, בעקבות קבלת פניות הספרנים, לטפל בהקדם בשיפור הליקויים. ואכן, לדבריה, מאז חל שיפור מסוים בהתנהלות בתחום זה – בעיקר בזמינות שירותי התמיכה הטכנית לטיפולים בתקלות בתוכנה ובחומרה (לרבות במדפסות ובסורקים). כמו כן, לדבריה, הובטח ע"י מנכ"ל העירייה בתחילת פברואר להקצות זמן עבודה בהיקף של כחצי משרה לאיש טכני לטיפול בלעדי בכל בעיות ותקלות מערכת המיחשוב בספריה. עד לסיום דו"ח ביקורת זה לא הוקצה בעל תפקיד בהיקף כנ"ל לטיפול בלעדי במיחשוב הספריות.

(3) מנהל מערכות מידע ומיחשוב מסר לביקורת בתגובה, בין השאר:

- "חלק מהנושאים שמועלים בביקורת הינם נכונים וזוהו על ידינו עוד טרם קבלת הדו"ח... עם קבלת מכתב הספרניות נערכנו בכדי להתמודד עם נושאים אלה, כשבמרכזם טיפול בהצטיידות בצידוי תקשוב מתקדמים, עם בחינת דרכים לשיפור משמעותי של התמיכה השוטפת במערך הממוחשב של הספריות".

- "דו"ח הביקורת מצביע ללא ספק על תקלה בתפיסת השירות שאפינה אותה בעבר תוך אולי התעלמות מהצרכים בשוטף והמענה המהיר לתקלות ובעיקר אי מתן תשומת לב שירותית ללקוח הקצה של המערכות".

- "בהתאם לכך נערכה מח' המיחשוב לפעול בשלושה ערוצים:

א. ערוץ תשתיות החומרה והתוכנה היישומית המרכזית

ב. ערוץ ההיערכות לטיפול בתקלות הפתוחות ותיקונן.

ג. ערוץ ההיערכות לתמיכה בשוטף".

- "גיבשנו נוהלי עבודה ובקרה כך שתהליכי התמיכה והתחזוקה של מערך המיחשוב בספריות יבוקרו על ידינו בשוטף תוך מעקב צמוד על התקלות".

א. בישראל, בדומה למדינות מערביות רבות, חלה לאורך זמן ירידה בהיקף השאלות הספרים מהספריות הציבוריות (ראה סעיף 7 לעיל). העלייה ברמת החיים ובמקביל הוזלה במחירי הספרים – מאפשרים למעוניינים לקנות יותר ספרים ובמקביל לשאול פחות ספרים (הרכישה יותר נוחה מההשאלה והספר הוא בבעלות הרוכש). כמו כן בישראל שכיחה האפשרות למכור בהמשך את הספר הנרכש באחת מהחנויות הרבות לספרים משומשים הנפוצות בארץ. "מיחזור" הספרים ומכירתם לחנויות יד שנייה הם למעשה דפוס תחליפי להשאלה מהספריות הציבוריות.

ב. להלן מספר המנויים הרשומים בספריה ביוני 2010 – לפי נתוני רשת הספריות בר"ג:

מס' מנויים רשומים יוני 2010	הסניף
3,493	מרכזית מבוגרים
1,790	מרכזית נוער
552	חרוזים
1,459	גרומן
562	גאולים
1,300	בית רוזן
1,108	בית דורון
1,693	קרית בורוכוב
1,006	בית לזרוס
1,255	רמת עמידר
1,528	נוה יהושע
1,648	רמת חן
636	רמת השקמה
368	רמת אפעל
106	כפר אז"ר
509	קרית קריניצי
19,013	סה"כ

הנתונים הנ"ל של המנויים הרשומים כוללים גם מנויים אשר אינם פעילים אולם לא נגרעו מהרשימה, כך שהגרעין הפעיל של לקוחות הספריה (להשאלה) נמוך יותר.

הביקורת בדקה בכל הסניפים את מספר המנויים הפעילים (שהחליפו ספר) בחודש יוני 2010 (לפי ההגדרה "מספר קוראים לפי תאריך"). יש להדגיש כי חודש יוני הוא חודש "רגיל" – ללא חגים, חופשות או אירועים מיוחדים.

נמצא כי מספר המנויים שהחליפו ספר בחודש זה הוא 13,850, 73% מכלל המנויים הרשומים. לפי הגדרת משרד החינוך – "קורא פעיל" הוא מי ששאל ספר לפחות פעם אחת בשנה.

להלן טבלת המנויים הפעילים וההשאלות בסניפים:

ממוצע פריטים למנוי	מס' פריטים מושאלים בחודש יוני 2010	מס' מנויים שהחליפו ספר ביוני 2010	הסניף
1.46	4,582	3,137	מרכזית מבוגרים
2.09	2,700	1,294	מרכזית נוער
1.14	628	552	חרוזים
1.50	1,621	1,079	גרומן
1.66	521	313	גאולים
1.48	1,206	812	בית רוזן
1.53	1,423	926	בית דורון
1.61	1,206	747	קרית בורוכוב
1.59	1,080	679	בית לזרוס
1.75	1,274	727	רמת עמידר
1.61	2,045	1,268	נוה יהושע
1.59	1,996	1,251	רמת חן
1.58	587	377	רמת השקמה
1.35	* 120	89	רמת אפעל
2.11	190	* 90	כפר אז"ר
1.33	675	509	קרית קריניצי
1.58	21,854	13,850	סה"כ

* נתונים משוערים

מהנתונים לעיל עולה כי במרבית הסניפים ממוצע הפריטים למנוי בחודש הוא בין 1.45 – 1.65 (נתוני כפר אז"ר ורמת אפעל אינם מדויקים). בספרית ההשאלה לנוער מס' הפריטים למנוי גבוה מאחר ולילדי הגן מאפשרים לשאול במחיר הבסיסי 2

פריטים (2 ספרים או ספר וקלטת DVD) והילדים האחרים יכולים לשאול ספר עברי אחד בצירוף ספר בלועזית לצורך לימודים.
בספרית רמת עמידר ממוצע הפריטים המושאלים גבוה, יחסית, ובספרית חרוזים נמוך, יחסית.

19. העיון

א. התפתחות מקורות מידע חדשים וזמינים, בעיקר רשת האינטרנט, מביאים לכך – בישראל כמו בעולם – שהמידע נעשה נגיש וזמין יותר בשנים האחרונות ושהאנשים יכולים להגיע למקורות המידע בעצמם מהמחשב הביתי שברשותם. לפיכך חלה ירידה בשימוש בשירותי הספריות הציבוריות לצורך הגעה למקורות מידע.

יחד עם זאת מקומן של הספריות נותר מרכזי, בשירותי העיון, עבור הצרכים להלן:

- לצרכי לימודים של תלמידים, בכל הגילים.
- לצרכי העשרת ההשכלה, הידע והסקרנות של בני כל הגילים.
- לצרכי קריאה בעיתונים וכתבי עת.
- לצרכי עיון בחומר ארכיוני.
- לצרכי גלישה באינטרנט (למי שאין לו אינטרנט בבית או שהוא לא יכול להשתמש בו בבית).
- כמקום לתלמידים להכנת שיעורי בית או תירגולים.

חלק בלתי נפרד כיום מהשימוש בשירותי העיון הוא התחברות לרשת האינטרנט, קבלת חומר מודפס ממדפסת, סריקת חומר או הקלדת טקסט.

למרות שמחשב עם חיבור לאינטרנט נמצא כיום בבתים רבים – עדיין יש קבוצות אוכלוסיה שאינן נגישות לכך וקבלת השירות בספריה הציבורית חיונית עבורם.

ב. **רשת הספריות ברמת-גן אינה ערוכה כיום למתן שירותי מחשב הולמים ללקוחות חדרי העיון: חלק מהציוד איטי ומיושן; מדפסות ומחשבים מתקלקלים באופן תכוף ביותר ותיקונם נמשך לאורך ימים רבים, שבועות ואף חודשים; חסרים חיבורים של המחשבים לתוכנת "אופיס" ועוד (ראה סעיף 17 לעיל וכן סעיף 27 - ביקור בסניפי רשת הספריות).**

ג. אין נתונים על היקף המשתמשים בחדרי העיון. הלקוחות אינם נדרשים לרשום את שמם כתנאי לקבלת השירות, ורק כאשר הם מבקשים להיעזר בשירותי הספר/נית הם מתבקשים לציין את שמם.

ספרית העיון המרכזית מדווחת על כ- 700 ביקורים בחודש בממוצע, אולם זהו דיווח על "ביקורים" ולא על מספר אנשים הפוקדים את המקום (אם, למשל, גימלאי מגיע מספר פעמים רב במשך החודש לעיין בעיתונים ובכתבי עת, נרשמים סה"כ מספר הביקורים שלו למרות שהמבקר הוא אדם אחד בלבד).

20. העשרה, פעילות תרבותית ומוקד תרבותי-קהילתי

א. אחד מהיעדים האינטרטיביים שקבע משרד התרבות והספורט לרשתות של הספריות בארץ הוא פיתוח פעילויות מגוונות בתחומי האוריינות והתרבות – כשהסניפים יהפכו למוקד תרבותי-חברתי בשיתוף פעולה עם גורמים שונים בקהילה (וביניהם מערכת החינוך הפורמלי, גורמים וולונטריים, ועוד).

ב. בשלב זה, רשת הספריות בר"ג מקיימת כיום את הפעולות הבאות:

- "שעת סיפור": מפגש של כ- 45 דקות לילדים עם מספר סיפורים מקצועי, במטרה לעודד את הרגלי הקריאה ולקרר את הילדים (ואת ההורים המלווים) לעולם הספרות. המפגש מלווה באמצעי העשרה (בובות, מוסיקה, הפעלה, יצירה). המפגש מתקיים אחת לשבועיים בכל הסניפים (למעט ספריית "גאולים"), והעלות היא 10 ש"ח לילד (הורה/מלווה פטור מתשלום). העברת התקבוצים והתשלום למפעילים נעשים באמצעות "מפעלי בית עמנואל". העירייה מממנת את העלות של הפרויקט מעבר לתקבולים מהקהל (לא מתקציב מחלקת הספריות).

בשנת 2009 התקיימו סה"כ 198 פעילויות של "שעת סיפור" בסניפים. אין נתונים על מספר המשתתפים.

- מיזם לעידוד הקריאה בגיל הרך בקרב ילדי גני הילדים. ילדי כל גן המשתתף בתוכנית עורכים 4 מפגשים בסניף הספרייה (שעה וחצי כל אחד) הכוללים ביקור כללי ושעות סיפור. עד עתה השתתפו בפרויקט 23 גנים.

- אירועי תרבות: סדנאות כתיבה, מפגשים עם סופרים, שבוע הספר, תערוכות ציורים, וכד'.

ג. **למרות חשיבות הנושאים הנ"ל והצורך בפיתוחם – אין כיום ברשת הספריות בעל תפקיד העוסק ומתמקד בכך – והטיפול נעשה ע"י עובדים כתוספת לתפקידיהם השוטפים.**

21. רכש ומלאי ספרים

א. סה"כ הפריטים ברשת הספריות בר"ג הם כדלהלן (לא כולל ספרים וכתבי עת שאינם לשימוש יום-יומי והם במחסן/ארכיון), נכון לספטמבר 2010:

סה"כ	DVD ואחרים	ספרים בלועזית	ספרים בעברית	
49,886	-	12,059	37,827	מרכזית השאלה
31,117	877	2,311	27,929	מרכזית נוער
45,658	63	1,355	44,240	מרכזית עיון
12,931	359	528	12,044	חרוזים
36,474	595	1,012	34,867	גרומן
14,921	422	514	13,985	גאולים
13,749	543	791	12,415	בית רוזן
28,875	307	1,369	27,199	בית דורון
18,076	663	894	16,519	קרית בורוכוב
19,175	510	569	18,096	בית לזרוס
29,967	624	730	28,613	רמת עמידר
31,191	586	1,208	29,397	נוה יהושע
27,064	513	921	25,630	רמת חן
26,449	458	662	25,329	רמת השיקמה
*	*	*	*	רמת אפעל
6,839	-	-	6,839	כפר אז"ר
26,876	658	958	25,260	קרית קריניצי
419,248	7,178	25,881	386,189	סה"כ

* אין נתונים

ב. באופן כללי, רכישה של הספרים מותאמת לדרישות הקוראים (ספרים פופולאריים), ובהתאם לשיקולים מקצועיים. ההוצאות לאור המרכזיות בישראל שולחים לספריה עותק אחד של כל כותר שיוצא – ולאחר מכן נשקלת המשך רכישה. בדרך כלל מרבית הספרים הפופולאריים (המבוקשים) נרכשים בהיקף של עותק אחד לכל סניף ו- 2 עותקים לספריה המרכזית, ועותקים נוספים נרכשים בהתאם לבקשות. רבי מכר נרכשים במספר רב יותר של עותקים. כל ספר שנקלט – עובר תהליך של מיון וקטלוג.

משיחות עם הספרנים בסניפים התרשמה הביקורת כי בדרך כלל הספרים הפופולאריים והמבוקשים נרכשים סמוך להוצאתם ומועברים לסניפים (אם כי לעתים קיימות בקשות למספר עותקים רב יותר).

במקביל קיים "דילול" (הוצאת ספרים מהמלאי) - בדרך כלל ספרים שאיבדו ביקוש הן להשאלה והן לעיון, ספרי לימוד שאינם רלוונטיים יותר, ספרים שבמצב בלאי או נפגמו, וכד'.

ג. יש לציין כי נתוני מספר הפריטים לעיל אינם מדויקים במלואם - מאחר והם אינם כוללים נתוני גניבות, אובדנים וכד'. כמו כן לא מתקיימת ספירת מלאי מקיפה אחת לפרק זמן בכל רשת הספריות.

ד. **בשנת 2009 נרכשו 13,790 ספרים חדשים: 13,023 בעברית, 559 באנגלית, 160 ברוסית ואחרים.**

בשנה זו יצאו משימוש 13,143 ספרים: 12,017 בעברית, 811 באנגלית, 172 ברוסית, ואחרים.

התקבלו 1870 ספרים במתנה: 1157 בעברית, 556 באנגלית, 84 בצרפתית, 57 ברוסית, ואחרים.

כמו כן ב- 2009 נרכשו 758 קלטות DVD.

הוצאות הרכש בשנים האחרונות (מתקציב העירייה):

2007 - 719,403 ש"ח

2008 - 717,502 ש"ח

2009 - 714,598 ש"ח

בנוסף לכך נרכשו ספרים וכתבי עת מתקציב ישיר של משרד התרבות:

ב- 2008 : 81,000 ש"ח

ב- 2009 : 152,000 ש"ח

ב- 2010 : 462,00 ש"ח (7 חודשים)

22. פרישת הספריות השכונתיות

א. הסניפים השכונתיים פרושים בכל חלקי העיר מתוך מגמה למקם, ככל שניתן, סניף פעיל בכל שכונה/אזור. ביסוד מגמה זו השאיפה לאפשר גישה קלה לתושבים (ובעיקר לילדים) לסניף השכונתי, במרחק קצר יחסית וללא חציית צירי תנועה

סואנים. מרבית הסניפים פועלים במיקומם הנוכחי שנים רבות, וחלקם עברו שינוי מיקום באותה שכונה.

ב. סניף כפר אז"ר עבר לרשת הספריות של רמת-גן בסוף 2008, וסניף רמת אפעל עבר לר"ג מתחילת 2010. בשני סניפים אלה (הנמצאים סמוך אחד לשני) מספר המנויים קטן, בסניף רמת אפעל אין פריטים להשאלה לילדים (אם כי יש ספריה בבי"ס), ובסניף כפר אז"ר אין אפשרות לעיון. בסניף רמת אפעל מספר המשתמשים בעיון הוא נמוך (בעיקר מבוגרים).

23. ארכיון

א. הארכיון בספריה המרכזית כולל מעל 100,000 פריטים, ובין השאר אוספים ייחודיים של עיתונים יומיים מלפני הקמת המדינה ועד 1979; כתבי עת כרוכים; ספרים על קהילות ישראל, יהדות, אמנות, ועוד.

יחד עם זאת בשטח הארכיון מאוחסנים (בין 100,000 הפריטים) גם אלפי ספרים שאין צורך מקצועי לשמור אותם וניתן להוציאם מהמלאי. הדבר לא נעשה במשך שנים רבות בשל היעדר כ"א ותקציב למיון ולטיפול.

ב. על המצב התחזוקתי של הארכיון – ראה סעיף 24 להלן.

ג. לדברי מנהלת רשת הספריות, קיימת תוכנית, הנמצאת בשלבים מתקדמים, להעמדת מקום חדש מתאים לצורך הארכיון, במבנה באזור רחוב בן-גוריון/ז'בוטינסקי.

ד. בספריה רמת אפעל, הנמצאת בבנין "יד טבנקין" בסמינר "אפעל" (שעבר למסגרת רשת הספריות בר"ג מתחילת 2010) – קיים ארכיון גדול השייך ל"יד טבנקין", ובו חומר ואוספים ייחודיים בהיקף נרחב, שחלקם משמש למחקר.

24. תחזוקה

א. 9 מ-17 הספריות שוכנות במבנה חדש (מהשנים האחרונות) או בחלל שעבר שיפוץ לאחרונה – והן נאות ומסודרות.

6 ספריות נמצאות במצב תחזוקתי סביר, אחת מהן (עיון – מבוגרים) במצב תחזוקתי המחייב שיפור.

2 ספריות (גרומן, גאולים) נמצאות במצב תחזוקתי גרוע.
(ראה פירוט בסעיף 28 להלן)

ב. בסניף גרומן יש ליקויים רבים (במבנה, בריהוט, בבטיחות); סניף גאולים אינו מתאים לייעודו כספריה שכונתית; בסניף חרוזים נאסר להדליק את אחד המזגנים, בשעות פעילות גן הילדים הצמוד (בשל בעיות חשמל) וכתוצאה מכך אין מיזוג אוויר הולם בשעות חום והקור.

ג. בשטח הארכיון בספריה המרכזית, בחלק הדרומי, קיימת חדירת מים. הארכיון מלא וגדוש ואין אוורור במקום.

בדו"ח הביקורת הקודם (2003) המליצה הביקורת (סעיף 69):
"יש לפתור את בעיות הנזילה הטחב והיעדר אוורור על מנת לשמור על הספרים".
בהערות ראש העיר לביקורת נאמר: "ראש העיר מודע לבעיית הנזילה, הטחב והאוורור בארכיון תוך שהורה למנכ"ל העירייה לפעול למתן פתרון לנושא".

ד. נקיון

(1) 9 סניפי ספריות מקבלים שירותי נקיון באמצעות חברה קבלנית: המרכזית (עיון, השאלה, נוער), גרומן, בית לזרוס, חרוזים, נוה יהושע, קרית בורוכוב, רמת השקמה, רמת חן, רמת עמידר.

(2) עד ליוני 2010 איכות שירותי הנקיון בסניפים היתה גרועה (לדברי מנהלת הרשת ואחראיות סניפים), הן באיכות הנקיון והן מבחינת תדירות ההגעה של המנקים.

(3) העירייה חתמה על הסכם עם קבלן נקיון חדש, שהחל לפעול מיולי 2010. לפי ההסכם תדירות הנקיון היא 5 פעמים בשבוע בסניפי המרכזית ו- 4 פעמים בשבוע בשאר הסניפים. אותו קבלן מבצע נקיון גם במשרדי עירייה אחרים (ביניהם משרדים שאינם מקבלים קהל) אולם המפרט לניקוי זהה לכל סוגי אתרי הניקוי.

בעקבות החוזה החדש מחיר הנקיון גדל פי 1.56 ל- 19,474 ש"ח בחודש (תדירות הנקיון תוגברה ביום אחד נוסף לכל סניף).

(4) בבדיקת הביקורת הן ביולי 2010 והן באוקטובר 2010 – התברר, לפי דיווח אחראיות הסניפים, כי תכיפות ההגעה של המנקים בספריה המרכזית ובסניף חרוזים הוא כמפורט בחוזה – **אולם ביתר הסניפים המנקים מגיעים 2-3**

פעמים בשבוע בלבד (במקום 4 פעמים), וכן איכות הנקיון אינה משביעה רצון בחלק מהסניפים (ראה פירוט בסעיף 28 – ביקור בספריות).

בידי מחלקת הספריות אין עותק מהחוזה עם הקבלן ואין בידיהם מסמך רשמי המפרט את תדירות הנקיון שצריך לבצע בכל סניף.

לדברי מנהלת רשת הספריות יש צורך במפרט נקיון אחר עבור הספריות – הן משום שהריהוט ייחודי (מדפים עמוסי ספרים הצוברים אבק) והן משום שהסניפים מקבלים קהל ומהווים חלון ראווה לשירותים תרבותיים לציבור שמעניקה העירייה.

25. בטיחות ונגישות

א. מיקום הסניפים חרוזים, גאולים, כפר אז"ר וקרית קריניצי הוא מבודד יחסית, כאשר בשעות החשיכה הספרנית נמצאת לבדה באזור דליל בתנועת אנשים – וזאת ללא לחצן מצוקה.

עוד בביקורת הקודמת המליצה על כך הביקורת.

ב. בבדיקת הביקורת בסניפים נמצא כי ספרניות רבות אינן יודעות היכן ממוקמים המטפים/ציוד הכיבוי ובכל הסניפים איש לא עבר הדרכה מה לעשות בעת שריפה וכיצד להפעיל את ציוד הכיבוי.

ג. במרבית הסניפים יש נגישות למשתמשים בעגלות נכים ו/או לאמהות עם עגלות ילדים **בסניפים: גרומן, גאולים, מרכזית-עיון מבוגרים, מרכזית-נוער אין נגישות.**

26. תוכנית עבודה

רשת הספריות הכינה (לראשונה) תוכנית עבודה שנתית, לקראת 2010. בתשובה לביקורת מסרה מנהלת הרשת כי בסוף השנה יערך סיכום לגבי מה בוצע בתוכנית ובמקרי אי-עמידה בתוכנית – פירוט הסיבות לכך. כמו כן מסרה הנ"ל כי הכוונה להכין מעתה תוכנית עבודה שנתית באופן סדיר.

27. נוהלים

קיימים נוהלי עבודה ברשת הספריות במגוון של נושאים. הנוהלים חוברו בשנת 2005, וחלק מהם כלל אינם רלוונטיים (מלפני החלת "חוק הספריות").

28. ביקורי בדיקה בכל הספריות

הביקורת ערכה ביקורי בדיקה בכל סניפי רשת הספריות. בביקור נכח/ה אחראית הסניף. לאחר כשלושה חודשים נעשה עידכון נוסף באמצעות שיחה טלפונית.

מרכזית – השאלה

כללי: נמצאת במבנה הספרייה המרכזית ברח' חיבת ציון. המקום עבר שיפוץ יסודי ב-2008 ונראה נאה ומסודר.

שעות פעילות: 6 ימים בשבוע. א': 08.00-18.45; ב'-ה': 10.00-18.45; ו': 9.00-11.45 – 6 ספרנים.

היקף השאלה: כ- 3500 מנויים רשומים, כ- 3130 מנויים פעילים, כ- 4580 פריטים מושאלים (בחודש יוני 2010).

מיחשוב: 2 עמדות לספרניות.

נקיון: בכל אחד מימי העבודה. המנקה לא מטפלת במדפי הספרים.

גישה לבעלי מוגבלויות: קיימת גישה.

ציוד כיבוי: קיים. נבדק באוגוסט 2010.

מרכזית – עיון

כללי: נמצאת במבנה הספרייה המרכזית, ברח' חיבת ציון. שטח העיון מתפרש על שתי קומות. המקום מסודר, אולם ישנם ליקויים שיפורטו להלן.

שעות פעילות: 5 ימים בשבוע. א'-ה': 10.00-18.45. 5 ספרנים.

היקף פעילות: ביוני נרשמו כ- 2200 ביקורים (אם אדם אחד ביקר 20 פעמים בחודש – נרשמים 20 ביקורים). כמו כן אלה שלא נעזרים בשירותי הספרנים לא רשומים והם לא נספרים). ראה סעיף 19 לעיל.

מיחשוב: 4 עמדות אינטרנט לקהל לגלישה חופשית + 3 עמדות באולם העיון (מיועדות בעיקר למאגרי מידע). האחראי לספריה מוסר על תקלות תכופות במחשבים, שתיקונם לוקח זמן מאוד ממושך (לעתים מספר חודשים).

נקיון: בכל אחד מימי העבודה.

גישה לבעלי מוגבלויות: לא קיימת.

ציוד כבוי: קיים. נבדק באוגוסט 2010.

הערות:

- (1) החלון בצד הצפוני לא ננעל ולכן ניתן לפתוח אותו ולפרוץ בקלות מבחוץ לאולם.
- (2) הזכוכית בחלון בפינה הצפון-מזרחית סדוקה.
- (3) חלונות הזכוכית בצבע חום הצמודים לתקרה בצד המערבי ובחלק מהצד המזרחי - ישנים ומלוכלכים.
- (4) לדברי האחראי, התקלות השכיחות במחשבים פוגעות בשירות הבסיסי הניתן ללקוחות.

מרכזית – נוער

כללי: נמצאת במבנה הספריה המרכזית ברח' חיבת ציון. בעת הביקורת המקום עובר שיפוץ יסודי. מיועדת עד לגיל כ-14. כולל עיון והשאלה.

שעות פעילות: 5 ימים בשבוע. א'-ה': 12.00-18.45 (עיון משעה 14.00). 4 ספרנים.

היקף השאלה: כ- 1800 מנויים רשומים, כ- 1300 מנויים פעילים, כ- 2700 פריטים מושאלים (בחודש יוני 2010).

מיחשוב: 2 עמדות מחשב מיועדות למשחקים בקלטות DVD עבור ילדים. בספריה סרטי וידאו לילדים לא ניתן לעשות שימוש מאחר ומכשיר הטלויזיה מקולקל מזה כשנה.

נקיון : בכל יום עבודה.

גישה לבעלי מוגבלויות : לא קיימת.

חרוזים

כללי : הסניף נמצא בקצה רח' חרוזים, בפינה הצפון-מערבית של העיר סמוך לנתיבי איילון, במבנה של העירייה בצמוד לגן עירוני. הסניף קטן בשטחו ומשמש בעיקר להשאלה. המקום עבר לאחרונה שיפוץ של ריצוף וצביעה ונראה נאה ומסודר.

שעות פעילות : 6 ימים בשבוע. א', ב', ג', ה' : 15.00-18.45 ; ד' : 10.00-13.45 ; ו' : 9.00-11.45. ספרנית אחת.

היקף השאלה : כ- 550 מנויים רשומים, כ- 460 מנויים פעילים, כ- 630 פריטים מושאלים (בחודש יוני 2010).

מיחשוב : אין חיבור לאינטרנט לשירות הקהל. יש שיבושים תכופים בפעילות מחשב הספרניות. אין מכונת צילום (לדברי אחראית הסניף אין דרישה לכך).

נקיון : לדברי אחראית הסניף, המנקה מגיע 4 פעמים בשבוע. הנקיון לשביעות רצונה.

גישה לבעלי מוגבלויות : קיימת גישה.

ציוד כיבוי : קיים, נבדק בפברואר 2010.

הערות :

- **מיקום הספרייה מרוחק ומבודד, יחסית, ובשעות החושך הספרנית נמצאת לבד – ללא לחצו מצוקה.**

- **בשעות פעילות גן הילדים נאסר על הספרייה להדליק את אחד המזגנים (בשל בעיות חשמל) וכתוצאה מכך אין מיזוג הולם בשעות החום/קור.**

גרומן

כללי : הסניף נמצא ברח' סמדר בשיכון הותיקים, בקומת הקרקע/מרתף של בנין מגורים. הכניסה לאזור ההשאלה, העיון והספרניות מחייבת ירידה במדרגות. בקומת גלריה (יש לעלות) נמצאים חלק מספרי העיון. הסניף ישן, עם ליקויים שיפורטו להלן.

שעות פעילות: 5 ימים בשבוע: א', ג', ד', ה': 14.00-18.45; ב': 9.00-13.45. ספרניות.

היקף השאלה: כ- 1,460, מנויים רשומים, כ- 1,080 מנויים פעילים, כ- 1,620 פריטים מושאלים (בחודש יוני 2010).

מיחשוב: מדפסת לשירות הקהל קיימת אך אינה עובדה מזה יותר משנה. 2 עמדות אינטרנט פעילות. מחשב ספרניות איטי מאד. קיימת מכונת צילום, 50 אג' לדף.

נקיון: לדברי אחראית הסניף, המנקה מגיעה 3 פעמים בשבוע.

גישה לבעלי מוגבלויות: קיימת עד הכניסה (לעמדות אינטרנט); לספרניות, להשאלה ולעיון יש לרדת במדרגות ואין גישה.

ציוד כיבוי: קיים.

הערות:

- בקומת הגלריה (הקומה מעל) קיים מעקה שבגובהו הנוכחי אינו יכול למנוע מילדים מליפול למטה (ישנם במקום ספרים שעליהם הם נוהגים לעמוד, וכן לוקחים את דרגש הספרניות מלמטה ועולים עליו – כדי לנופף לשלום לאנשים למטה). הספרניות נמצאות בקומת ההשאלה/עיון ללא קשר עין עם המקום.

- קיימים סדקים רבים בקיר, חלקם נראים כבעייה בטיחותית.

- קיימת רטיבות בקירות, בעיקר לאחר גשמים.

- על הרצפה פרושים שטיחים – חלקם עם כתמים, ובאזור העיון יש בהם קרעים היכולים לגרום לנפילה (בעיקר לילדים).

בתגובה לביקורת מסרה מנהלת הספריות כי הוזמנו שטיחים חדשים שיחליפו את הקיימים.

גאולים

כללי: הסניף נמצא בתוך חדר-כיתה בבנין ב"ס "אושא", ברח' המעפיל. משמש להשאלה בלבד. שטח קטן מאד, אינו מתאים לספרייה. ריהוט ישן, הקירות זקוקים לצביעה.

שעות פעילות: 5 ימים בשבוע: א', ב', ד', ה': 15.00-18.45; ג' – 10.00-13.45. ספרנית אחת.

היקף השאלה: כ- 560 מנויים רשומים, כ- 315 מנויים פעילים, כ- 520 פריטים מושאלים (בחודש יוני 2010).

מיחשוב: אין מחשב ומדפסת לשימוש הקהל. לדברי אחראית הסניף יש דרישה מצד הקהל לעמדת אינטרנט. אין מכונת צילום.

נקיטון: ע"י מנקה מטעם העירייה.

גישה לבעלי מוגבלויות: אין (יש מדרגות).

ציוד כיבוי: קיים.

הערות:

- יש לשפץ את המקום (צביעה, ריהוט וכד'), עד למעבר למקום הולם יותר עבור ספרייה ציבורית.

- בזמן שבין סיום פעילות המתנ"ס בשטח ביה"ס וסיום עבודת הספרנית בערב היא נותרת לבד בשטח, לרבות בשעות החשיכה (גם בימי חופשות של ביה"ס/המתנ"ס היא נמצאת לבד במקום) – ללא לחצן מצוקה.

בית רוזן

כללי: הסניף נמצא ברח' ביאליק (בין רח' אבא הלל לדרך ז'בוטינסקי) בבנין עירוני חדש (מסוף 2004) המיועד לפעילויות לקשישים. הסניף גדול, נאה ומרשים.

שעות פעילות: 5 ימים בשבוע. א': 10.00-18.45; ב', ד', ה': 14.00-18.45; ג': 9.00-14.45. 2 ספרניות.

היקף השאלה: כ- 1300 מנויים רשומים, כ- 810 מנויים פעילים, כ- 1200 פריטים מושאלים (בחודש יוני 2010).

מיחשוב: 3 עמדות לקהל. במדפסת לא ניתן להדפיס מהאינטרנט (מזה שבועות רבים) וכמו כן היא מתקלקלת לעתים קרובות. צילום מסמכים נעשה במכונה השייכת לבית רוזן (40 אג' לדף).

נקיטון: השירות ניתן ע"י בית רוזן, לשביעות רצון הספרנים.

גישה לבעלי מוגבלויות: קיימת (מעלית).

ציוד כיבוי : מתזי וגלאי עשן.

בתגובה לביקורת מסרה מנהלת הספריות כי נתקבלו 3 מחשבים חדשים.

בית דורון

כללי : הסניף נמצא באזור ארלוזורוב/הראשונים, במרכז "בית דורון". נפתח ב- 2009, גדול, נאה ומרשים. משמש בעיקר להשאלה. פינת משחק גדולה ומטופחת לילדים. (לשעבר ספרית "המתמיד").

שעות פעילות : 5 ימים בשבוע. א' : 11.00-18.45 ; ב' : 14.00-18.45 ; ג',ה' : 15.00-18.45 ; ד' : 9.00-14.45. 2 ספרניות.

היקף השאלה : כ- 1,100 מנויים רשומים, כ- 920 מנויים פעילים, כ- 1,420 פריטים מושאלים (בחודש יוני 2010).

מיחשוב : תקלות תכופות במחשב הספרניות. 4 עמדות לרשות הקהל. צילום מסמכים במכונה השייכת לבית דורון, בעלות של 50 אג'.
נקיון : ניתן מטעם בית דורון. לשביעות רצון אחראית הסניף.

גישה לבעלי מוגבלויות : קיימת (מעלית).

ציוד כיבוי : מתזים, גלאים.

קרית בורוכוב

כללי : הסניף נמצא ברח' עוזיאל, במבנה חדש מסוף 2008 (קומת קרקע בבניין מגורים).
הסניף נאה ומרשים. מקום נרחב לשעת סיפור/פעילויות.

שעות פעילות : 6 ימים בשבוע. א' : 11.00-18.45 ; ב',ד',ה' : 14.00-18.45 ; ג' : 9.00-12.45 ;
ו' : 9.00-11.45 . 2 ספרניות.

היקף השאלה: כ- 1,700 מנויים רשומים, כ- 750 מנויים פעילים, כ- 1,200 פריטים
מושאלים (יוני 2010).

מיחשוב : 2 עמדות מחשב לקהל עם מדפסת אחת. **במשך כשנה עמדה אחת לא פעלה,**
בעמדה השנייה אין תוכנת אופיס. המדפסת היתה לא תקינה במשך שבועות רבים.
כתוצאה מכך הקהל לא יכל לקבל שירות בעיון (הכרוך במחשב). במקום אין מכונת צילום
(לדברי האחראית יש לכך דרישה).

נקיון : לדברי אחראית הסניף המנקה מגיעה פעמיים בשבוע. הנקיון לא כולל חלונות,
והביקורת מצאה חלונות מלוכלכים.

גישה לבעלי מוגבלויות : קיימת גישה.

ציוד כיבוי : קיים.

הערות :

**לדברי הספרניות השיבושים הממושכים בפעולות המדפסת והמחשב לקהל – פוגעים
בלקוחות, המתלוננים על כך.**

בית לזרוס

כללי : הסניף נמצא במתנ"ס, ברח' אינשטיין. גודל בינוני, מסודר ונאה. שטיח מקיר אל
קיר.

שעות פעילות : 5 ימים בשבוע. א',ג',ד',ה' : 14.00-18.45 ; ב' : 9.00-13.45 . 2 ספרניות.

היקף השאלה: כ- 1,000 מנויים רשומים, כ- 680 מנויים פעילים, כ- 1,080 פריטים
מושאלים (בחודש יוני 2010).

מיחשוב: מחשב ספרניות איטי ביותר. 2 עמדות לקהל – רק באחת יש אופיס. מסכי מחשב ישנים. מכונת צילום של המתנ"ס (40 אג' לדף).

נקיון: לדברי אחראית הסניף מנקים פעמיים בשבוע.

גישה לבעלי מוגבלויות: קיימת (מעלית).

ציוד כיבוי: קיים.

רמת עמידר

כללי: הסניף נמצא במרכז "בית ראסל", רח' מנדל. הסניף בינוני בגודלו, מסודר, שטיח מקיר אל קיר.

שעות פעילות: 5 ימים בשבוע. א', ב', ד', ה': 15.00-18.45; ג': 9.00-15.30. 2 ספרניות.

היקף השאלה: כ- 1,250 מנויים רשומים, כ- 730 מנויים פעילים, כ- 1,270 פריטים מושאלים (בחודש יוני 2010).

מיחשוב: 2 עמדות מחשב לקהל ומדפסת אחת. מחשב אחד איטי ביותר, במחשב שני אין תוכנת אופיס. אין מכונת צילום (לדברי אחראית הסניף אין ביקוש).

נקיון: המנקה מגיעה פעמיים בשבוע.

גישה לבעלי מוגבלויות: קיימת גישה (מעלית).

ציוד כיבוי: קיים.

הערות:

לדברי הספרניות השיבושים הממושכים בפעולת המדפסת לקהל פוגעים בלקוחות, המתלוננים על כך.

נוה יהושע

כללי: הסניף נמצא ברח' החולה, בקומת הקרקע של בנין מגורים (בשכירות ע"י העירייה). חדש (כשלוש שנים), נאה ומסודר. שטיח מקיר אל קיר. פינה גדולה, יחסית, לשעת סיפור/פעילויות.

שעות פעילות: 5 ימים בשבוע. א', ב', ד', ה': 14.00-18.45 ; ג': 10.00-13.45.

היקף השאלה: כ- 1,500 מנויים רשומים, כ- 1,270 מנויים פעילים, כ- 2,050 פריטים מושאלים (בחודש יוני 2010).

מיחשוב: 2 עמדות מחשב לקהל, מדפסת אחת המתקלקלת לעתים תכופות (כחודש לא עובדת). אין מכונת צילום.

נקיון: לדברי אחראית הסניף – המנקה מגיע 2-3 פעמים בשבוע. דלתות הכניסה הראשיות מזוככות (הפונות לרחוב) מאד מלוכלכות ולא נוקו מזה חודשים רבים (המנקה לא מטפלת בכך). מדפים עליונים מלאים אבק. המנקה אינו משתמש בשואב אבק למרות שהרצפה מכוסה בשטיח.

גישה לבעלי מוגבלויות: קיימת גישה.

ציוד כיבוי: קיים

הערות:

לדברי הספרניות השיבושים בעבודות המדפסת לקהל פוגעים בלקוחות, המתלוננים על כך. כמו כן קיימת בעיית נקיון.

רמת חן

כללי: הסניף נמצא במקלט עילי ברח' אלוף דוד. בשנת 2008 עבר שיפוץ (ריצוף, חלונות, צביעה), נאה ומסודר. משמש בעיקר לשאלה.

שעות פעילות: 6 ימים בשבוע. א': 9.00-18.45 ; ב', ד', ה': 15.00-18.45 ; ג': 9.00-13.45 ; ו': 9.00-12.45. 2 ספרניות.

היקף השאלה: כ- 1,650 מנויים רשומים, כ- 1,250 מנויים פעילים, כ- 2,000 פריטים מושאלים (בחודש יוני 2010).

מיחשוב: מחשב אחד מתוך שני מחשבי הספרניות, משמש לשירות הקהל. מדפסת אחת. אין מכונת צילום. לדברי אחראית הסניף, אין דרישה מהציבור לתיגבור המיחשוב (השימוש במחשבים בסניף הוא נמוך).

נקיון: לדברי אחראית הסניף הנקיון מבוצע פעמיים בשבוע.

גישה לבעלי מוגבלויות : קיימת גישה.

ציוד כיבוי : נבדק ב- 17.8.2010.

רמת השקמה

כללי : הסניף נמצא במתנ"ס, ברח' אחד העם. הסניף גדול, יחסית, ומסודר. שטיחים מקיר לקיר.

שעות פעילות : 5 ימים בשבוע. א', ב', ד', ה' : 14.30-18.45 ; ג' : 9.00-15.30. 2 ספרניות.

היקף השאלה : כ- 630 מנויים רשומים, כ- 380 מנויים פעילים, כ- 590 פריטים מושאלים (בחודש יוני 2010).

מיחשוב : 2 עמדות מחשב לקהל, מאחת לא ניתן להדפיס. מסכים ישנים, מחשבים איטיים ביותר. 2 מדפסות המתקלקלות לעתים תכופות. נעשתה פנייה במאי 2010 לחיבור המחשב השני למדפסת – עד סוף אוקטובר 2010 לא בוצע. קיימת מכונת צילום (מתוחזקת ע"י חברה חיצונית – את הנייר מספקת הספרייה), עלות צילום 40 אג'.
נקיון : לדברי אחראית הסניף המנקה מגיע 3 פעמים בשבוע. החלונות הגדולים הפונים החוצה ומקיפים את הספרייה מלוכלכים ולא נוקו כשנה וחצי.

גישה לבעלי מוגבלויות : קיימת (יש מעלית).

ציוד כיבוי : נבדק ב- 17.8.2010.

הערות:

לדברי מנהלת הסניף ישנם לקוחות (בעיקר תלמידים) שהפסיקו להשתמש בשירותי הספרייה עקב אי יכולתם לקבל שירות הולם של הדפסה מהמדפסות ועקב איטיות המחשב בשימוש באינטרנט.

רמת אפעל

כללי: הסניף נמצא בשטח סמינר רמת אפעל (בנין "יד טבנקין"). תחת רשת הספריות בר"ג החל מתחילת 2010. הסניף גדול בשטחו, מסודר ונאה (עיריית ר"ג הנפיקה ריהוט וציוד חדש). לא כולל פריטים לילדים – לכן ספרית מבוגרים בלבד. במקום חומר ואוספים ייחודיים בהיקף גדול (ארכיון) שחלקם משמשים למחקר (שייכים ל"יד טבנקין").

שעות פעילות: 5 ימים בשבוע. א': 10.00-19.00; ב',ה': 12.00-19.00; ג',ד': 9.00-16.00.
2 ספרנים.

היקף השאלה: 89 מנויים פעילים ביוני 2010 (לא נמסרו נתוני מס' מנויים רשומים ולא מס' פריטים מושאלים, הנתונים מחושבים באופן ידני - ראה להלן).

מיחשוב: תוכנת הספרייה עדיין אינה מוטמעת (נכון לאוקטובר 2010) בתוכנת רשת הספריות של עיריית ר"ג ולכן לא מופקים דו"חות ממוחשבים והנתונים הנמסרים הם בגדר הערכה. ההשאלה נעשית באמצעות המחשב ע"י התוכנה המקומית הקיימת. לרשות הציבור 2 עמדות מחשב, עמדה אחת עם אינטרנט. קיימת מכונת צילום (40 אג' לדף).

נקיון: ניתן מ"יד טבנקין" (בהשתתפות כספית של עיריית ר"ג) לשביעות רצון הספרנים.

גישה לבעלי מוגבלויות: קיימת ע"י שימוש במעלית אחורית.

ציוד כיבוי: קיים.

הערות:

מספר המשתמשים בספרייה (עיון והשאלה) הוא מצומצם ויש לתת את הדעת לתגבור פעילויות לניצול יעיל יותר של שטח הספרייה הגדול.

כפר אז"ר

כללי: סניף קטן ביותר (חדרון) במרכז הישוב, משמש להשאלה בלבד. תחת רשת הספריות של רמת-גן מסוף 2008.

שעות פעילות: 3 ימים בשבוע. א',ה': 17.00-19.00; ג': 10.00-13.00. ספרנית אחת.

היקף השאלה: 106 מנויים רשומים, אין רישום כמה מנויים פעילים, 190 פריטים מושאלים (בחודש יוני 2010).

מיחשוב: אין כלל מחשבים. ההשאלה נעשית בשיטה ידנית.

נקיון: אחת לשבוע.

גישה לבעלי מוגבלויות: קיימת גישה.

ציוד כיבוי: נבדק ב- 19.10.2010.

הערות:

מקום הספרייה מבודד, יחסית, ובשעות החשיכה הספרנית נותרת לבד באזור – ללא לחצן מצוקה.

קרית קריניצי

כללי: הסניף נמצא בקצה השכונה, ברח' יעקב המשורר סמוך לכביש המפריד עם קרית אונו, במבנה עירוני בן קומה אחת (בצמוד לתחנת טיפת חלב). המקום עבר שיפוץ בסוף 2008, נאה ומסודר.

שעות פעילות: 5 ימים בשבוע. א', ב', ג', ה': 15.00-18.45 ; ו': 9.00-11.45. 2 ספרניות.

היקף השאלה: כ- 510 מנויים רשומים, כ- 300 מנויים פעילים, כ- 680 פריטים מושאלים (בחודש יוני 2010).

מיחשוב: תקלות תכופות במחשב הספרניות. עמדת מחשב אחת לקהל. אין מכונת צילום.

נקיון: ע"י עובדת עירייה (לא מהקבלן), לשביעות רצון אחראית הסניף.

גישה לבעלי מוגבלויות: קיימת גישה.

ציוד כיבוי: נבדק ב- 17.10.2010.

הערות:

המקום מבודד, יחסית, ובשעות החשיכה הספרנית נמצאת לבדה – ללא לחצן מצוקה.

מסקנות והמלצות

29. כללי

- א. רשת הספריות בר"ג נותנות שירות לתושבי ר"ג ולתושבי חוץ – מבוגרים, בני נוער וילדים – בתחום השאלת ספרי קריאה (בשפות שונות); בתחום עיון, חיפוש חומר וקבלת הדרכה בין כתלי הספרייה; ובתחום תרבות והעשרה לילדים ולמבוגרים.
- ב. כ- 93% מהמנויים הם תושבי רמת-גן. בעקבות החלת "חוק הספריות" ע"י העירייה, החל מפברואר 2008, שירותי ההשאלה ניתנים בחינם לתושבי העיר ואילו תושבי חוץ משלמים "דמי רישום" ו"דמי קריאה". שירותי העיון פתוחים לכל ללא תשלום.
- ג. הספריות בארץ עוברות כיום, בין השאר, את התהליכים הבאים:
- 1) פיתוח וקידום סניפי הספרייה כמוקד תרבותי-חברתי-קהילתי – בנוסף לתפקידים ה"קלאסיים" של ההשאלה והעיון.
- 2) הלקוחות המגיעים לכתלי הספרייה לעיון משתמשים יותר ויותר במחשבים (ובמדפסות) במקביל לעיון בחומר מודפס.

30. מבנה והתנהגות אירגונית (סניף 16 ט')

- א. למנהלת רשת הספריות – האחראית לתכנון ולהתווית המדיניות ולניהול השוטף בהיבטים המקצועיים והאירגוניים-מינהליים – אין כיום סגן, ואין בנמצא ברשת הספריות בעל תפקיד המרכז בלעדית את הטיפול השוטף המינהלתי של מטה רשת הספריות ושל כל הסניפים (תקציב, תחזוקה, כח אדם). בנוסף לכך היא משמשת גם כמנהלת הספרייה המרכזית.
- כתוצאה מכך אין ביכולתה לבצע בהיקף, בעומק וביעילות הנדרשים את המטלות הנ"ל, כולל מעקב ובקרה – וקיימת "חולשה מינהלתית" במטה.
- הביקורת ממליצה:**

- למנות בעל תפקיד במטה רשת הספריות (סגן/אמרוכל/מנהל תיפעול) אשר יטפל בכל הנושאים האירגוניים-מינהליים של הרשת (מטה וכל הסניפים), לרבות מעקב ובקרה.

- למנות מנהל/ת נפרדת לספריה המרכזית (מבין הספרנים ברשת).

ב. מזכירת רשת הספריות (המוגדרת כ"מנהלת יחידה") עוסקת גם בתפקידי מזכירה וגם במשימות מקצועיות – ובין השאר ריכוז ותיאום של "שעת סיפור" ואירועים תרבותיים.

כתוצאה מהיקף המשימות אין ביכולתה של המזכירה לפתח ולטפל בהיקף הנדרש בתחומים המקצועיים שהוטלו עליה, מעבר לתפקידי המזכירות.

הביקורת ממליצה:

- המזכירה במטה הרשת תעסוק בכל הנושאים האדמיניסטרטיביים בהם עוסקת מזכירה – לרבות סיוע לסגן/מנהל התיפעול במשימותיו.

- נושאים מקצועיים (כגון פעילויות ההעשרה ופיתוח הקשר עם הקהילה) יטופלו ע"י בעל תפקיד – כמומלץ בסעיף 32 להלן.

ג. לא מתקיימת במטה רשת הספריות שיגרה של ישיבות עבודה והתקשורת האירגונית-מחלקתית נעשית בעיקר ע"י העברת הנחיות במערכת הממוחשבת ובשיחות טלפון. לא מתקיימת שיגרה של ביקורי מטה בסניפים.

הביקורת ממליצה לשפר את עבודת המטה ע"י ניהול שיגרת ישיבות עם הצוות הניהולי/בעלי תפקידים וקיום ביקורי עבודה בסניפים.

31. מיחשוב וטכנולוגיה (סעיף 17)

א. בעקבות ראיונות, ביקורים בסניפים וקבלת דו"ח רישום התקלות (קריאות לשירות) מאגף המיחשוב – התקבלה תמונה קשה של תקלות רבות במערכת המחשבים בסניפים (המשמשים הן את לקוחות הספריה והן את הספרניות): תקלות חוזרות ונשנות ותיקון התקלות לאחר פרקי זמן ארוכים ולעתים ארוכים ביותר. כתוצאה מכך קיימת פגיעה משמעותית ביכולת לתת שירות הולם לתלמידים/סטודנטים, ולכלל הציבור, בחדרי העיון. תושבים לא מעטים "התייאשו" מיכולת הספריה לספק להם שירות בסיסי הולם (כגון גלישה באינטרנט, הקלדת חומר, הדפסה ממדפסת וכו') והפסיקו להגיע לסניף.

לדעת הביקורת מצב זה בלתי נסבל ואינו מחויב המציאות. כבר בביקורת הקודמת (בשנת 2003) נמצאו בעיות דומות בתחום הנ"ל, ובתגובה לממצאים נכתב בהערות ראש העיר כי "ראש העיר מאמץ את המלצת המבקר והורה לבדוק האפשרות למתן

שירותי תחזוקת מערך מיחשוב הספריות ע"י בעל תפקיד-מומחה, שיועסק לצורך זה". למרות זאת לא חל כל שיפור והמצב אף החמיר – מאחר וכיום היקף השימוש בשירותי המחשבים גבוה בהרבה מההיקף ב- 2003.

יש לפעול מיידית למציאת הסדר קבוע אשר יאפשר תיקון תקלות בציוד המחשבים בסניפי הספריות בצורה מהירה ויעילה.

מומלץ לרשת הספריות להרחיב את רכש ציוד המיחשוב (מסכים, מדפסות, מחשבים, תוכנות) מתקציב הרכש השנתי שמעמיד משרד התרבות. מאחר וכיום תקציב רכש הספרים מהעירייה וממשרד התרבות גם יחד גדול מזה שהיה בעבר – ניתן להפנות סכומים משמעותיים יותר לציוד המיחשוב מבלי שתיווצר פגיעה ברכש הספרים.

ב. לאחר סיום עבודת הביקורת וסיכום דו"ח זה (וכמפורט בסעיף 17 ז'):

ספרנים מרשת הספריות העירונית פנו מיוזמתם ישירות לראש העיר והעלו טענות קשות לגבי נושא המיחשוב (רבות מהטענות תואמות את הממצאים שבדו"ח הביקורת). בעקבות זאת הנחה ראש העיר את מנהל מערכות מידע ומיחשוב לטפל בהקדם בשיפור הליקויים. גם בתגובת מנהל מערכות מידע ומיחשוב לביקורת נמסר כי אכן הם מכירים בעובדת תפיסת השירות והטיפול הלקויים, וכי בעקבות כל ההערות הם נערכים מחדש להתמודד עם הנושאים שהועלו – הן בהצטיידות, הן בשיפור התמיכה הטכנית והן במעקב ובבקרה. לדברי מנהלת מח' הספריות אכן חל שיפור מסוים, בעיקר בזמינות שירותי התמיכה הטכנית לטיפול בתקלות.

32. הספרייה כמוקד תרבותי-קהילתי (סעיף 20)

א. רשת הספריות מקיימת כיום פעולות תרבותיות שונות: "שעת סיפור" לילדים (מפגש בסניפים עם מספר סיפורים מקצועי); מיזם לעידוד הקריאה בגיל הרך בקרב גני ילדים; אירועי תרבות ומפגשים.

ב. אחד מהיעדים האיסטרטגיים שקבע משרד המדע התרבות והספורט לרשתות של הספריות בארץ הוא הפיכת הסניפים (בנוסף להשאלה ולעיון) למוקד תרבותי-חברתי בשיתוף פעולה עם גורמים שונים בקהילה.

למרות חשיבות נושא זה והצורך בפיתוחו – הטיפול בנושא זה נעשה ע"י עובדים כתוספת לתפקידיהם השוטפים, ללא גורם מרכזי ומתאם.

הביקורת ממליצה לקבוע בעל תפקיד ברשת הספריות שיתמקד בנושא פיתוח וקידום הספריות כמוקד תרבותי-קהילתי – הן בקרב כלל התושבים והן בקרב גורמים קהילתיים מקומיים.

33. פרישת הספריות השכונתיות (סעיף 22)

א. סניף כפר אז"ר עבר לרשת הספריות של רמת-גן בסוף 2008, וסניף רמת אפעל עבר לר"ג מתחילת 2010. בשני סניפיו אלה (הנמצאים סמוך אחד לשני) מספר המנויים קטן והם אינם כוללים פריטים להשאלה לילדים. בסניף כפר אז"ר אין אפשרות לעיון ובסניף רמת אפעל מספר המשתמשים בעיון הוא נמוך (בעיקר מבוגרים).

ב. מומלץ לשקול אפשרות להפעיל סניף ספריה אחד מרכזי באזור שממזרח לכביש גהה – אשר יאחד את הסניפים הנוכחיים קרית קריניצי, כפר אז"ר ורמת אפעל.

34. תחזוקה (סעיף 24)

א. 9 ספריות שוכנות במבנה חדש או במבנה שעבר שיפוץ לאחרונה – והן נאות ומסודרות; 5 ספריות נמצאות במצב תחזוקתי סביר; ספריה אחת (עיון – מבוגרים) במצב תחזוקתי המחייב שיפור; 2 ספריות נמצאות במצב תחזוקתי גרוע: בסניף גרומן יש ליקויים רבים (במבנה, בריהוט, בבטיחות), סניף גאולים אינו מתאים ליעודו כספריה שכונתית.

בשטח הארכיון בספריה המרכזית קיימת חדירת מים, המקום מלא וגדוש בספרים ואין אוורור במקום. הליקויים במקום נמצאו עוד בדו"ח הביקורת הקודם – ולא תוקנו. קיימת תוכנית להעברת הארכיון למקום חדש.

מומלץ לבצע תוכנית שיפוצים בסניף גרומן ולתקן את הליקויים; יש למצוא פתרון לסניף גאולים, שאינו מתאים ליעודו (ועד אז לבצע שיפוץ בסיסי).

ב. 9 סניפי ספריות מקבלים שירותי נקיון באמצעות חברה קבלנית המועסקת ע"י העירייה. בחלק מהסניפים הנקיון אינו משביע רצון. מפרט עבודת הנקיון שעל החברה לבצע אינו מותאם לייחודיות של הספריות (הן בשל הריהוט הייחודי –

מדפים עמוסי ספרים הצוברים אבק ובחלק מהספריות חלונות גדולים; והן משום שהסניפים מקבלים קהל מדי יום).

לפי דיווח הספרניות, בחלק מהספריות תדירות הנקיון בפועל (מס' פעמים בשבוע) נמוכה מהתדירות הנדרשת בחוזה עם הקבלן ושעל פיה הוא מקבל את התשלומים.

- יש להתאים את דרישות הנקיון מהקבלן למאפיינים הנדרשים בספריה (השוניים ממשד רגיל).

- יש לדרוש מהקבלן לבצע את תכיפות הנקיון כנדרש ממנו בחוזה, ולקיים בקרה יעילה על כך.

- מומלץ לשקול לחייב את הקבלן להחזיר את התשלומים שקיבל עבור נקיון שלא בוצע (כגון פעמיים-שלוש בשבוע במקום ארבע פעמים כנדרש בחוזה).

35. בטיחות ונגישות (סעיף 25)

א. בארבעה סניפים (חרוזים, גאולים, כפר אז"ר, קרית קריניצי), הספרניות נמצאות בשעות החושך (בחלק מהשנה) לבדן במקום שהוא מבודד, יחסית, באזור דליל בתנועת אנשים כשלתרשותן אין לחצן מצוקה לעת חירום. עוד בביקורת הקודמת המליצה על כך הביקורת – אולם הדבר לא בוצע.

יש להתקין לחצן חירום בסניפים הנ"ל, על מנת לספק תחושת בטחון בסיסית לספרנית.

ב. ספרניות רבות אינן יודעות היכן ממוקמים המטפים/ציוד הכיבוי, ובכל הסניפים איש לא עבר הדרכה מה צריך לעשות בעת שריפה וכיצד להפעיל את הציוד.

יש לתדרך מדי פעם את הספרניות בנושא כיבוי אש.

ג. ב- 4 סניפים אין נגישות לנכים ו/או לאמהות עם עגלות ילדים.

יש לעשות כל שניתן על מנת לאפשר נגישות הולמת לסניפים הנ"ל.

36. נוהלים (סניף 27)

א. נוהלי העבודה הקיימים חוברו בשנת 2005, וחלקם אינם רלוונטיים (כגון אלה העוסקים בדמי רישום ודמי קריאה).

יש לרענן את כל נוהלי העבודה.

* * *

הערה: תגובת מנהלת הספריות שולבה בסעיפי הדו"ח השונים.

תגובת מנהל מערכות מידע ומיחשוב שולבה בסעיף 17 בדו"ח

- מיחשוב וטכנולוגיה.

הערות ראש העיר לדו"ח מבקר העירייה 2010

רשת הספריות הציבוריות עירוניות

ראש העיר מאמץ את המלצות המבקר תוך שמברך על מתן מענה פורה לציבור הקוראים
ברחבי העיר רמת גן
להלן התייחסות להמלצות המבקר:

מבנה והתנהגות ארגוני (סעיף 16 א' לדו"ח המבקר)

ראש העיר מעדכן כי בהתאם לדרישות מחלקת הספריות, הוספו 2 תקנים למחלקה.
כמו כן, ראש העיר מעדכן כי במסגרת המכרז לבחירת המזכירה נתנו הקריטריונים
ליכולת ארגונית שאמורה לתת מענה לנושא זה.

מחשוב וטכנולוגיה (סעיף 17 לדו"ח המבקר)

ראש העיר מציין כי העירייה הקצתה חברה חיצונית למתן מענה לצרכי הספריות.
כמו כן, תבחן אפשרות לרכישת ציוד מיחשוב למחלקת הספריות, בהתאם למסגרת
התקציב העירונית.

הספרייה כמוקד תרבותי קהילתי (סעיף 20 לדו"ח המבקר)

ראש העיר אינו מקבל את המלצת המבקר תוך שמציין כי הנושא מטופל ע"י מפעלי בית
עמנואל.

תחזוקה (סעיף 24 לדו"ח המבקר)

ראש העיר אינו מקבל את המלצת המבקר תוך שמציין לגבי כי במידה ויימצא מקום
חלופי לספריות – הנושא יטופל.
כמו כן, ראש העיר הנחה את מחלקת הספריות והמחלקה למשק ותחזוקה להקפיד על
ניקיון כל סניפי הספריות, בהתאם לחוזה.

בטיחות ונגישות (סעיף 24 לדו"ח המבקר)

ראש העיר מקבל את המלצת המבקר תוך שהנחה לבדוק אפשרות הנגשת הספריות.
כמו כן, הנחה ראש העיר לבדוק אפשרות התקנת לחצני מצוקה בספריות המבודדות
יחסית.

נהלים (סעיף 24 לדו"ח המבקר)

ראש העיר מקבל את המלצת המבקר תוך שהנחה את מנהלת מחלקת הספריות לרענן את נוהלי העבודה.