

דוח ביקורת בסיפריה העירונית

דוח ביקורת בסיפריה העירונית

1. מבוא

1.1. כללי

הספרייה העירונית אשר מבחינה ארגונית משויכת לאגף תרבות ואירועים בעירייה, הוקמה בתחילת שנות ה-70 במטרה לשרת את הציבור בתחומי החינוך והתרבות.

הספרייה מציעה מגוון שירותים, ביניהם, השאלת ספרים, האזנה וצפייה בקבצי מולטי מדיה ואיתור מידע..

בשנת 1994 עברה הספרייה למשכנה הנוכחי בבית יד לבנים ברחוב השחר 14 בהוד השרון.

במהלך חודשים ינואר-אפריל 2021 נערכה ביקורת בנושא התנהלות הספרייה. נתוני תוכנת ניהול הסיפריה, כפי שמפורט בהמשך הדוח, אינם מהימנים ולא מייצגים את הנתונים בפועל, אך לצערנו אלה הנתונים הטובים ביותר, שהוצגו לביקורת.

1.2. מטרת הביקורת

- בחינת הציות למסגרת הרגולטורית הרלוונטית ונהלי הספרייה הציבורית.
- בחינה וניתוח תקציב מול ביצוע לשנים 2018-2020.
- סקירת מגוון השירותים המוצעים לתושבים על ידי הספרייה.
- בחינת ניהול הפעילות ובכלל זה סקירת מדדים תפעוליים.
- בדיקת אופן ניהול המצאי בספרייה.
- בדיקת תהליכי גבייה ותשלומים לשנים 2018-2020.



1.3. תקופת ההתייחסות של הביקורת

התקופה המבוקרת שנבחנה בדוח מתייחסת לשנים 2018-2020 כאשר הביקורת נערכה במהלך חודשים ינואר-אפריל ונקודת הפקת הנתונים הינה סביבות ינואר 2021 (השלמות הועברו במהלך 2021).

1.4. סיוע לביצוע הביקורת

הביקורת מודה לסגן מנהל אגף תרבות ואירועים ולמנהלת הספרייה העירונית על הסיוע ושיתוף הפעולה שהפגינו במהלך הביקורת, הן בהמצאת נתונים וחומרים והן במענה לשאלות.

2. מסגרת נורמטיבית

הספרייה העירונית של הוד השרון מוגדרת כספרייה ציבורית בהתאם לחוק הספריות הציבוריות, תשל"ה - 1975.

2.1. חוקים ותקנות

סעיף 1א לחוק הספריות הציבוריות, תשל"ה - 1975 קובע, כי "חוק זה בא להסדיר את פעילותן של הספריות הציבוריות לטובת הציבור, במטרה לקדם את החינוך והתרבות בישראל ולהבטיח שירותי ספרייה ציבורית, בזמינות ובאיכות סבירים, לצד אמצעים להבטחת מקורות המימון למימוש מטרה זו."

סעיף 5 (ג) לחוק הספריות הציבוריות, תשל"ה - 1975 קובע, כי "הרשות המקומית תשתתף בהחזקתה ובניהולה של ספרייה ציבורית שבתחום שיפוטה, בשיעור שלא יפחת מ-50% מהעלות השנתית שנקבעה לפי סעיף קטן (א) או בשיעור הסכום הקובע, הגבוה מביניהם."

כמו כן החוק קובע בסעיף 6, כי "ספרייה ציבורית תספק, בתחום השיפוט של כל רשות מקומית הנוגעת בדבר, שירותים כפי שייקבעו בתקנות לרבות שירותים המאפשרים גישה למאגרי ידע ומידע."

ועל פי סעיף 7 לחוק "שירותי ספרייה ציבורית יינתנו חינם, אולם ניתן לגבות תשלומים בשל איחור בהחזרת ספרים או בשל אי החזרתם או בשל השחתתם הכל כפי שקבע השר; כן ניתן לגבות תשלומים בשל שירותים מסוימים שניתנו, כפי שקבע השר, באישור ועדת החינוך והתרבות של הכנסת."



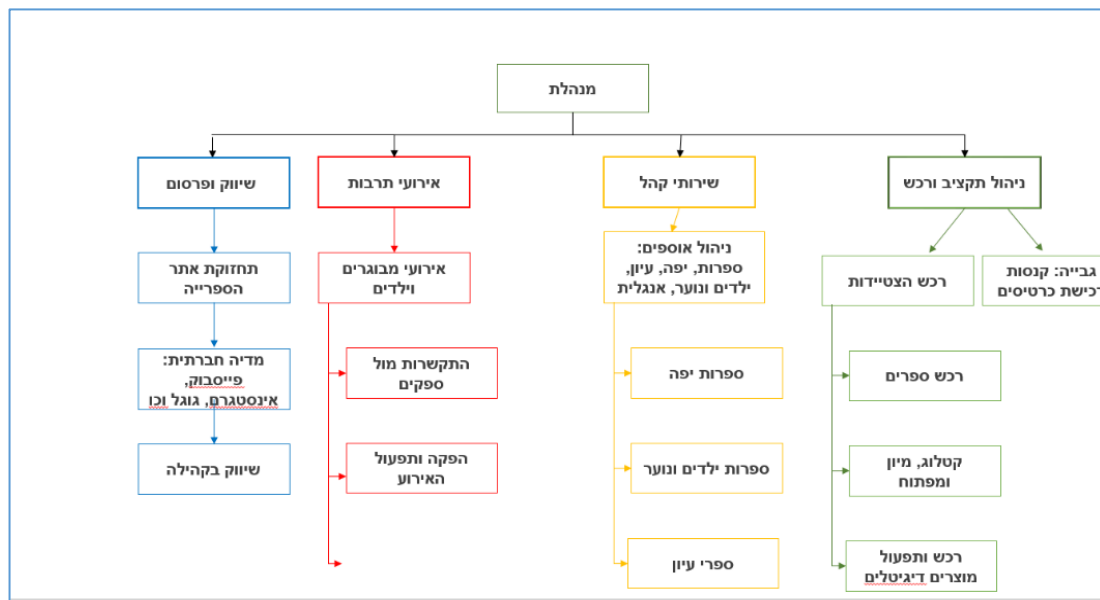
2.2. הנחיות לספריות ציבוריות בביקוח ובסיוע משרד המדע התרבות והספורט

על הספרייה הציבורית חלות הנחיות לספריות ציבוריות בביקוח ובסיוע משרד המדע התרבות והספורט. ההנחיות קובעות מדדים כמותיים ואיכותיים על פיהם על הספרייה להתנהל.

3. מבנה ארגוני ומצבת כוח אדם

3.1. מבנה ארגוני

להלן המבנה הארגוני של הספרייה:



בהתבסס על תרשים המבנה הארגוני קיימות ארבע זרועות עליהן אחראית מנהלת הספרייה: ניהול תקציב ורכש, שירותי קהל, אירועי תרבות ושיווק ופרסום.

יודגש כי בספרייה 16 עובדים והמבנה הנ"ל הינו פונקציונאלי ואינו מבטא את מצבת כוח האדם- כלומר במבנה הארגוני לעיל, עובד אחד יכול להחזיק מספר פונקציות, ומספר עובדים יכולים לבצע את אותו תפקיד.

כך למשל בפעילות "ניהול תקציב ורכש" משתתפות מנהלת הספרייה ואחראית רכש ותקציב (שני עובדות), ובפעילות שירותי קהל משתתפות 14 ספרניות.



3.2. מצבת כוח אדם

סעיף 9 להנחיות לספריות ציבוריות בביקוח ובסיוע משרד המדע התרבות והספורט קובע את תקן עובדים בספרייה.

גודל היישוב	שירותים בסיסיים (מינימליים)	שירותים (מורחבים) מתקדמים
50,001 – 200,000	לפחות 1 משרה לכל 3,000 תושבים אך מינימום 20 משרות. תוספת בהתאם לנפח הפעילות.	תוספת בהתאם לשירותים המוצעים ונפח הפעילות.

מבדיקת הביקורת אוכלוסיית הוד השרון בשנת 2020 מונה כ-67,307 תושבים. בהתאם לכך, על הספרייה לכלול כ-22 תקנים לפחות. להלן נתוני מצבת כוח האדם בספרייה:

תפקיד	כמות עובדים	תקן אחוז משרות בפועל
מנהל ספרייה	1	100%
ספרן/ית	15	908%
סה"כ	16 עובדים	סה"כ 10.08 משרות

*בנוסף, ישנו שומר ושתי עובדות ניקיון בספרייה. הביקורת מציינת, כי בהתאם לנתונים לעיל הספרייה אינה עומדת בהנחיות כמפורט בטבלה לעיל.

הביקורת ניתחה את וותק כוח האדם של הספרייה, במטרה לבחון האם מקור הבעיה לעמידה בתקנים הינה בתחלופה גבוהה או בעיות גיוס. להלן הממצאים:

תפקיד	כמות עובדים	ותק
מנהל ספרייה	1	בין 1-5 שנים
ספרן/ית	1	מעל 40 שנה
ספרן/ית	1	בין 30-40 שנים
ספרן/ית	3	בין 20-30 שנים
ספרן/ית	4	בין 5-10 שנים
ספרן/ית	5	בין 1-5 שנים
ספרן/ית	1	עד שנה
סה"כ	16	



מהטבלה לעיל עולה, כי למרות המחסור המהותי בכוח האדם (בהתייחס לסעיף 9 להנחיות) רק עובד אחד גויס במהלך השנה החולפת.

הביקורת סבורה כי על הספרייה, בסיוע משאבי אנוש, להשקיע מאמצים רבים יותר בגיוס עובדים.

נמסר ממנהלת הספרייה, כי "על פי דרישות משרד התרבות על הספרנים להיות בעלי תעודת ספרן.

בשנים האחרונות נסגרו מגמות ספרנות במכללות וכמות הספרנים פחתה. אגף משאבי אנוש בעיריית הוד השרון הוציא מספר פעמים מכרז לספרנים. ההיענות למכרז הייתה דלה והמכרז לא הגיע לכדי מימוש. בשלב זה נעשה ניסיון לשנות את דרישות משרד התרבות כדי לקבל אישור לגייס ספרנים בעלי תואר אקדמי מקביל או מתאים לתפקיד ספרן."

4. הכשרות מקצועיות השתלמויות

הכשרות מקצועיות והשתלמויות מהוות נדבך חשוב בניהול ושמירה על הידע המקצועי.

סעיף 8 להנחיות לספריות ציבוריות בפיקוח ובסיוע משרד המדע התרבות והספורט קובע, כי:

"א. עובדים המועסקים בתחום הספרנות המקצועית חייבים לקבל הכשרה מקצועית.

ב. ספרן מקצועי הינו בוגר בית ספר אוניברסיטאי לספרנות/למידענות בארץ או בחו"ל או בעל תעודת "ספרן מורשה" או תעודה מקבילה בחו"ל.
ג. מחצית צוות העובדים בספרייה, למעט עובדי שירותים, יהיו ספרנים מקצועיים.

ה. יש לדאוג להתפתחות המקצועית המתמשכת של כל עובדי הספרייה כדי להבטיח שהצוות ירכוש באופן שוטף מיומנויות חדשות, יתעדכן וימשיך לספק שירותי ספרייה ברמה מקצועית גבוהה".



4.1. השכלת עובדים:

הביקורת בדקה באופן מדגמי את השכלתם של עובדי הספרייה. להלן הממצאים:

עובד	השכלה ותעודות שצורפו
1.	B.A ספרות עם ישראל לימודי מידע וספרנות
2.	M.A חינוך מידענות - ספרנות
3.	M.A מידענות
4.	תעודת מידען מוסמך
5.	-
6.	-

מתוך ששת העובדים שנדגמו נמצא כי לארבעה מתוכם ישנם תארים ו/או תעודות בתחום הספרנות.

הביקורת מציינת כי למרות שלשני עובדי ספרייה במדגם אין את תעודות ההשכלה הנדרשת, עולה לכאורה כי הספרייה עושה מאמצים לקיים את סעיף 8 ג. להנחיות לספריות ציבוריות בפיקוח ובסיוע משרד המדע התרבות והספורט.

4.2. השתלמויות, הדרכות וסדנאות שהתקיימו בשנים 2019-2020:

להלן פרטים אודות מועדים ונושאים של השתלמויות שנערכו בשנים 2019-2020 כפי שנמסרו לביקורת:

מס"ד	תאריך	הכשרה	הגורם המבצע
1.	02/04/2019	סדנה בנושא עבודת צוות	מכון גישות
2.	10/04/2019	הדרכת עובדים לרגל שדרוג התכנה.	אידאה
3.	19/01/2020	יום השתלמות לספרנים ומקטלגים בספרייה הלאומית.	

מס"ד	תאריך	הכשרה	הגורם המבצע
4.	26/02/2020	יום הדרכה והסבר בנושא רכש משרד התרבות - למנהלי ספריות	

מהטבלה לעיל עולה כי בכל אחת מהשנים 2019 ו-2020 נערכו השתלמויות/הדרכות לעובדי הספרייה.

5. תקציב מול ביצוע

בפרק זה בחנה הביקורת את הכנסות והוצאות הספרייה על פי מקורות ובהשוואה בין השנים 2018-2020.

5.1 הכנסות הספרייה

לספרייה שני מקורות מימון בנוסף להכנסותיה מקנסות ואירועי תרבות (להלן: "הכנסות עצמיות"). המקורות הינם העירייה ומשרד התרבות המעניק הקצבה מכוח חוק הספריות הציבוריות.

על פי המידע שנמסר לביקורת, תקציב משרד התרבות מחושב בהתאם לדוחות הסיכום השנתיים המוגשים בכל שנה, כאשר הוא נקבע על פי פרמטרים הקבועים בחוק הספריות, והוא בדרך כלל מספק את צרכי הספרייה ופעילותה (התקציב מושפע גם מגובה תקציב הרשות עבור הספרייה). להלן הממצאים:

הכנסות הספרייה לשנים 2018-2020:

2018		2019		2020		הקצבה לפי שנה	מקור המימון
78.08%	2,533,000	72.89%	2,062,000	71.95%	1,978,000		הרשות
16.66%	540,359	21.52%	608,738	26.40%	725,938		משרד התרבות
5.26%	170,656	5.59%	158,073	1.65%	45,378		הכנסות הספרייה
100%	3,244,015	100%	2,828,811	100%	2,749,316		סה"כ

**לשכת מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור**

הנחיות סעיף 5 (ג) לחוק הספריות הציבוריות, תשל"ה – 1975 קובעות "הרשות המקומית תשתתף בהחזקתה ובניהולה של ספרייה ציבורית שבתחום שיפוטה, בשיעור שלא יפחת מ-50% מהעלות השנתית שנקבעה לפי סעיף קטן (א) או בשיעור הסכום הקובע, הגבוה מביניהם"; על פי ממצאי הביקורת המוצגים בטבלה שלעיל, ניתן לראות, כי מימון הספרייה הציבורית עומד בהנחיות, אף על פי שבמהלך השנים חל קיטון בסכום בשיעור ההשתתפות של העירייה בתקציב (מ-78.08% בשנת 2018 ל-71.95% בשנת 2020) בעוד ששיעור התקציב ממשרד התרבות עלה (מ-16.66% בשנת 2018 ל-26.40% בשנת 2020).

פירוט הכנסות עצמיות הספרייה לשנים 2018-2020

2018		2019		2020		סעיף תקציבי
ביצוע	תקציב	ביצוע	תקציב	ביצוע	תקציב	
166,561	140,000	149,478	140,000	41,010	210,000	1323000421 ספרייה פעולות תרבות
4,095	2,000	8,595	2,000	4,368	2,000	1323000422 הכנסות מקנסות
170,656	142,000	158,073	142,000	45,378	212,000	סה"כ

מהאמור לעיל ניתן לראות כי תקציב ההכנסות העצמיות בשנים 2018-2019 היה קבוע ובשנת 2020 חל גידול של 49.3% (מ-142,000 ל-212,000). לעומת זאת, הביצוע לאורך השנים קטן. בין השנים 2018-2019 קטן שיעור ההכנסות ב-7.37%, ובשנים 2019-2020 קטן שיעור ההכנסות ב-71.29% (מ-158,073 ל-45,378). נמסר ממנהלת הספרייה, כי הקיטון בשנת 2020 נובע ממגפת הקורונה.

5.2. הוצאות הספרייה

להלן תקציב הוצאות הספרייה בחתך השנים:

תקציב הוצאות הספרייה לשנים 2018-2020

תקציב 2018	שיעור הגידול מ-2018 ל-2019	תקציב 2019	שיעור הגידול מ-2019 ל-2020	תקציב 2020	סעיף תקציבי
2,328,000	-26.80%	1,704,000	-3.40%	1,646,000	1823000110 ספרייה השכר
32,000	125.00%	72,000	-55.56%	32,000	1823000130 ספרייה שעות נוספות
94,000	-24.47%	71,000	38.03%	98,000	1823000140 ספרייה הוצאות רכב
3,000	0.00%	3,000	0.00%	3,000	1823000420 ספרייה תיקונים
4,000	-75.00%	1,000	0.00%	1,000	1823000433 ספרייה חומרי ניקוי
2,000	0.00%	2,000	200.00%	6,000	1823000450 ספרייה ריהוט ואחזקה
7,000	0.00%	7,000	-14.29%	6,000	1823000470 ספרים ציוד משרדי
3,000	0.00%	3,000	100.00%	6,000	1823000510 ספרייה הוצאות כיבוד
4,000	0.00%	4,000	750.00%	34,000	1823000522 ספרייה ספרים
40,000	-27.50%	29,000	-20.69%	23,000	1823000740 אחזקת תוכנה
		10,000	-100.00%		1823000741 ספרייה ציוד
				10,000	1823000750 הוצאות שמירה
14,000	892.86%	139,000	-28.78%	99,000	1823000780 ספרייה פעולות תרבות
		10,000	-10.00%	9,000	1823001560 ספרייה הוצאות משרדיות
		4,000	-50.00%	2,000	1823001780 ספרייה הוצאות שונות
2,000		3,000		3,000	1823000560 ספרייה כריכת
2,533,000	-18.59%	2,062,000	-4.07%	1,978,000	סה"כ

בהתאם לנתונים המופיעים בטבלה שלעיל, בין השנים 2018-2019 חל גידול משמעותי בתקצוב הוצאות פעולות תרבות (מ-14,000 ל-139,000) ובשעות הנוספות (מ-32,000 ל-72,000). קיטון היה בהוצאות בסעיפי הוצאות רכב ואחזקת תוכנות.

הספרייה הסבירה את הגידול בסעיף הוצאות שכר: "החל מחודש 07/2019 הועבר תקציב הארכיון לניהול עצמאי. עד אז היו סעיפי הארכיון תחת תקציב הספרייה. בהוצאות שכר שהתקבלו ממחלקת השכר במשאבי אנוש, בשנת 2019 השכר של נ.כ לתקופה 1-5 שויכו לספרייה, א.א ו.ש.ק שויכו לספרייה לתקופה ינואר-דצמבר. כיוון שמשאבי אנוש לא ביצעו ניווד של העובדים לפי המבנה הארגוני בוצע מיון בהוצאות שכר בין הסעיפים התקציביים על פי נתוני דורות שכר תקופתיים".

לעומת זאת, בין השנים 2019-2020 היה גידול מהותי בתקצוב הוצאות בסעיפי ספרים והוצאות רכב. קיטון היה בסעיף הוצאות שעות נוספות.

הוצאות הספרייה לשנים 2018-2020

סעיף תקציבי	ביצוע 2020	שיעור הגידול מ-2019 ל-2020	ביצוע 2019	שיעור הגידול מ-2018 ל-2019	ביצוע 2018
1823000110 ספרייה השכר	1,513,334	-2.50%	1,552,134	-29.38%	2,197,815
1823000130 ספרייה שעות נוספות	89,685	18.60%	75,618	6.93%	70,717
1823000140 ספרייה הוצאות רכב	31,904	-58.90%	77,630	-1.57%	78,866
1823000420 ספרייה תיקונים	2,228	116.50%	1,029	-63.75%	2,839
1823000433 ספרייה חומרי ניקוי		-100.00%	559	-69.25%	1,818
1823000450 ספרייה ריהוט ואחזקה	2,247	192.58%	768	-60.17%	1,928
1823000470 ספרים ציוד משרדי	4,177	-9.36%	4,608	-5.41%	4,872
1823000510 ספרייה הוצאות כיבוד	2,842	26.18%	2,252	17.23%	1,921
1823000522 ספרייה ספרים	22,636	795.41%	2,528	5.91%	2,387

ביצוע 2018	שיעור הגידול מ-2018 ל-2019	ביצוע 2019	שיעור הגידול מ- 2019 ל-2020	ביצוע 2020	סעיף תקציבי
40,088	-45.00%	22,048	4.31%	22,999	1823000740 אחזקת תוכנה
		8,190	-100.00%		1823000741 ספרייה ציוד
				731	1823000750 הוצאות שמירה
137,558	-20.70%	109,086	-49.37%	55,227	1823000780 ספרייה פעולות תרבות
		9,999	-9.99%	9,000	1823001560 ספרייה הוצאות משרדיות
		1,663	19.66%	1,990	1823001780 ספרייה הוצאות שונות
1,040		2,059		1,614	ספריים כריכת 1823000560
2,541,849	-26.42%	1,870,171	-5.86%	1,760,614	סה"כ

עפ"י הנתונים המופיעים לעיל, בין השנים 2018-2019 היה קיטון בסעיפי הוצאות של שכר, אחזקת תוכנה ופעילות תרבות.
בין השנים 2019-2020 היה גידול בסעיף הוצאות ספרים (מ-2,528 ל-22,636) וקיטון בסעיפי הוצאות של הוצאות רכב, ציוד ספרייה ופעולות תרבות.

סיכום עודף הכנסות על הוצאות לשנים 2018-2020

2018	2019	2020	
3,244,015	2,828,811	2,749,316	הכנסות
2,541,849	1,870,171	1,760,614	הוצאות
702,166	958,640	988,702	עודף

הביקורת מציינת, כי העודף חוזר לעירייה כך שלמעשה התחשיב הנכון להשתתפות העירייה בהוצאות בהתאם לסעיף 5 (ג) לחוק הספריות הציבוריות, הינו כדלקמן:

	2018	%	2019	%	2020	
רשות	1,830,834	59%	1,103,360	56%	989,298	72%
משרת התרבות	540,359	33%	608,738	41%	725,938	21%
הכנסות עצמיות	170,656	8%	158,073	3%	45,378	7%
סה"כ	2,541,849	100%	1,870,171	100%	1,760,614	100%

בהקשר זה יודגש שוב הצורך למלא את תקני כוח האדם של הספרייה בכדי לנצל את מלוא המשאבים לטובת שירות טוב יותר לציבור.

6. בקרה ודיווח

6.1. זוחות

סעיף 12 להנחיות קובע את **דרכי הפיקוח**. בין עיקרי הדברים:

א. המחלקה לספריות ממונה על ההדרכה והיעוץ לספריות ומפקחת על פעילותן.

ב. כל מנהל ספרייה יגיש מדי שנה למחלקה לספריות דו"ח סטטיסטי ודיווח על פעילות הספרייה בתקופה שקדמה לדו"ח.

ד. מנהל הספרייה חייב לאסוף בדיוקנות את הנתונים הסטטיסטיים הנדרשים ממנו.

ה. מנהל הספרייה חייב להגיש כל 3 חודשים דין וחשבון כספי למחלקה לספריות על ההוצאות בחודש החולף. הסיוע הכספי יועבר לספרייה הציבורית רק לאחר קבלת דו"ח זה, ואישורו על ידי היחידה לספריות. ו. הספרייה הציבורית תכלול בדו"ח הכספי את כל הוצאותיה השוטפות, לרבות הוצאות לשיפוצים, ריהוט ובדק בית אך לא תכלול בו הוצאות להקמת מבנים, פירעון הלוואות ושכר דירה.



ז. כל ספרייה ציבורית חייבת לציין בשלטיה ובפרסומיה: "בפיקוח ובסיוע
משרד המדע התרבות והספורט".

כפי שיפורט בהמשך הדוח הדיווחים המופקים ממערכת המידע של הספרייה
אינם מהימנים. בפגישה שנערכה עם מנהלת הספרייה אף נמסר כי הפקת אותו
דוח בהפרש של שעה עשויה להציג נתונים שונים לחלוטין.
בקשר לסעיף ה' לעיל נמסר ממנהלת הספרייה כי הדיווחים נעשים אחת לשנה
(ולא אחת לשלושה חודשים כאמור בסעיף).
בקשר לסעיף ז' עולה מבדיקת הביקורת כי בדף הפייסבוק של הספרייה אין
אזכור למשרד התרבות ובאתר האינטרנט של הספרייה מופיע "משרד התרבות
והספורט" אך ללא המילים "בפיקוח ובסיוע" (ראה נספח א').

7. מצאי ספרים וניהול האוסף

במסגרת הביקורת נבחן ניהול מצאי הספרים והמעקב אחר הפריטים בספרייה.

7.1. ניהול מצאי הספרים

מנהלת הספרייה מסרה לביקורת, שבין מטלות הספרניות השוטפות מתבצעת
קריאת מדף (ספירת מצאי) בכל מחלקה בתיאום עם האחראית. הספרניות
עורכות השוואה בין מצאי הספרים על מדפי הספרייה לבין דו"חות המצאי
בתוכנת אידאה, ובהתאם לתוצאות מצאי הספרים מעדכנות את הקטלוג בתוכנה.
להלן נתונים שהועברו לביקורת מתוכנת אידאה:

2020	2019	2018	
85,924	88,694	85,924	מספר ספרים במצאי
1,267	2,060	2,143	מספר ספרים שנרכשו
3,207	4,670	4,844	מספר ספרים שנרכשו (עותקים)

הביקורת מציינת את צירוף המקרים "המוזר" של מספר ספרים זהה בדיוק,
בשנים 2018 ו-2020. נמסר ממנהלת הספרייה כי הנתונים המופקים ממערכת
המידע אינם מהימנים.



נתונים כלליים

הביקורת מציגה להלן נתונים נוספים שהופקו ממערכת המידע המדגימים את חוסר מהימנות נתוני המערכת (ראה סה"כ עותקים בטבלה זו לעומת מספר ספרים במצאי בטבלה קודמת):

2020	2019	2018	
63,238	62,970	62,092	סך פרטים
89,019	88,316	88,003	סה"כ עותקים
85,928	85,655	86,400	סך עותקים שנספרים במצאי
11,570	11,495	10,817	סה"כ קוראים

להלן ריכוז נתונים מתוך הדוח התקופתי של הספרייה:

2020	2019	2018	
6,810	3,345	6,251	פריטים שעודכנו
5,943	5,713	8,119	עותקים שעודכנו
4,556	5,072	4,993	סך קוראים ששאלו
109,067	140,016	148,320	סך השאלות בתקופה
113,125	139,774	147,728	החזרות בתקופה
514	639	696	סך קוראים שנקלטו

מהטבלה לעיל עולה, כי חלה ירידה בפעילות השאלות הספרים בין השנים 2018 ו-2019, כאשר את הירידה בשנת 2020 ניתן לתלות במגיפת הקורונה. עוד בהקשר זה עולה מהטבלה, כי בשנת 2020 כמות החזרות הספרים עלתה על כמות ההשאלות בערך של מעל ל-2000 ספרים, הביקורת סבורה כי בהתאם לנתוני הטבלה ניתן להסיק שמדובר בהחזרות ספרים שהושאלו במקור לפני שנת 2018 ולפיכך עולה כי בפועל קיימות השאלות ספרים לתקופות העולות על שנתיים.



7.2. רכש

רוב רכש הספרייה מתבצע באמצעות חברה המבצעת את רכש הספריות הציבוריות מטעם משרד התרבות. הספקים נבחרים מתוך מאגר ספקים מאושרים של משרד התרבות וכל תהליך הרכש וההתמחרות מתבצע על ידם. בניתוח כרטסת הנה"ח של הספרייה אשר בוצע על ידי הביקורת, לא אותרו ספקים שההתקשרות עימם הצריכה מכרז.

7.3. רלבנטיות הפריטים בספרייה

הנחיות הספרייה הציבורית קובעות בסעיף ה': "אוסף טוב הוא אוסף מעודכן ובעל רלוונטיות לאוכלוסיית היעד, והמפתח הוא רכש ודילול שוטפים. יש להקפיד על רכישות שוטפות בכל התחומים ועל דילול שוטף של כל הפריטים הישנים, שאינם רלבנטיים לאוכלוסייה, וכן פריטים שהתבלו או הושחתו."
להלן עיקרי הוראות סעיף ט' בהנחיות לספריות ציבוריות:
"1. רכישת הספרים תיעשה בצורה שוטפת לאור כל שנת הכספים.

....

4. הספרייה תקים אוסף מקומי שבו תרכז חומר על האזור ועל היישובים שבתחומים היא נמצאת.

5. דילול: הספרייה חייבת לדלל את אוספיה באופן שוטף ומקיף ולהוציא מהשימוש ספרים שעבר זמנם וספרים שהתבלו או הושחתו.

6. אוסף ההשאלה - יש לנהל אוסף זה בשיטת "הספרייה המתחדשת" - כאשר כל שנה מדללים מספר פריטים כמספר הפריטים החדש שנכנס לאוסף.

אוסף העיון - הדילול יהיה בשיעור של לפחות 50% מן החומר החדש הנרכש.

יש להקפיד שלפחות שליש מן האוסף יהיה צעיר מ-10 שנים."

נמסר לביקורת על ידי הספרייה כי מנהלת הספרייה מקבלת רשימות של ספרים חדשים שיצאו לאור בכל חודש, מהוצאות ומספקי הספרים. נוסף על כך היא עוברת על ביקורות הספרים בעיתונים ובבלוגים רלוונטיים. לאחר מיון מועברות הרשימות לספרנית האחראית על התחום בספרייה, והיא מחליטה אילו ספרים מתאים לרכוש וכמה פרטים מכל ספר.



תהליך קטלוג הספרים נעשה באמצעות תוכנת אידאה המאפשרת למשוך נתוני קטלוג שנעשה בידי מחלקת קטלוג של מרכז הספר והספריות. הספרניות האחראיות על קטלוג הספרים בספרייה העירונית קולטות את נתוני הקטלוג לאידאה וכן סורקות את צילום כריכת הספר. בנוסף, בהתאם לשיקול דעתן, הן מוסיפות נושאים בהתאמה לאוסף הקיים בספרייה.

להלן הפעולות שנעשות בספרייה לצורך שימור הספרים :

- כל פריט שמגיע לספרייה מקוטלג במערכת הניהול של הספרייה, אידאה.
- לכל פריט מוציאים ברקוד.
- כל הספרים בספרייה נעטפים.
- ספרים שנקרעים עוברים תיקון מקצועי ומקבלים עטיפה חדשה.

הביקורת ביקשה לקבל נתונים על גריעת ספרים מהמצאי ודילול האוסף ונמסר מהספרייה, כי "נכון להיום לא מתקיים רישום מסודר על דילול האוסף ונבחנות אפשרויות למעקב מיטבי אחר הדילול."

8. חסימת מנויים וקנסות

סעיף 11 להנחיות לספריות ציבוריות בפיקוח ובסיוע משרד המדע התרבות והספורט קובע באשר לתשלומים :

"א. שירותי הספרייה הציבורית יינתנו ללא כל תשלום, כולל דמי הרשמה, דמי כניסה, דמי חברות, דמי ערבון, דמי פקדון, או כל תשלום אחר מסוג זה.
ב. ניתן לקבוע תשלומים :

- (1) בשל איחור בהחזרת ספר – ובלבד ששיעור התשלום לא יעלה על כפל המחיר של משלוח תזכורת, לכל שבוע של איחור ;
 - (2) בשל אי החזרתו של ספר או בשל השחתתו – ובלבד ששיעור התשלום לא יעלה על מחירו הריאלי של הספר, בתוספת חמישים אחוז ;
 - (3) בשל שירותים מיוחדים אלה :
- (א) שמירת ספר לקורא לפי בקשתו.



(ב) מתן מסמך שנועד להישאר בידי הקורא, בין שהוא בהעתקה ממסך

הפתוח לעיון בספרייה הציבורית ובין שאינו העתקה כאמור.

לביקורת נמסר טופס רישום מנוי חדש בו מפורט תקנון הספרייה למנויים חדשים בעת הרשמתם לספרייה. בין היתר, בתקנון מפורטים תנאי ההשאלה ותעריפים לתשלום במקרים מסוימים (כמו למשל תשלום למנוי שאינו תושב, קנס על איחור בהחזרת פריט ו/או במקרה של אובדן או החזרה של פריט פגום). המנוי מתבקש לחתום על הטופס בצירוף פרטיו האישיים.

8.1. גביה ממנויים שאינם תושבי העיר

בנהלי הספרייה העירונית, המיועדים למנויים, מופיעים פרטים אודות תעריפים למנויים שאינם תושבי העיר תוך התחייבות להצטרפות לתקופת מינימום. בנוסף, יש התייחסות לכך שעל המנוי להיות מעל גיל 18 ושהמנוי הנו משפחתי (משרד התרבות מחשיב כל מנוי לפי 4 בני משפחה).

כמו כן, מצוינים הזכויות של המנויים אודות כמות הפריטים הניתנים להשאלה, תקופת ההשאלה, דרך ההזמנה ואופן ביצוע הארכת השאלה.

בסיום, מצוין כי יחול קנס בגין איחור בהחזרת ספר או סרט, או במידה ויוחזר פריט פגום או שאבד ולא הוחזר.

הביקורת מציינת, כי לפני תקופת הקורונה ובהתייעצות עם היועץ המשפטי, הוחלט על גביית תשלום בסך של 30 ₪ לחודש ממנויים שאינם תושבי העיר. עפ"י הנחיית היועץ יש לפנות גם למנויים ותיקים שאינם תושבי העיר ולגבות גם מהם תשלום עבור מנוי.

מהספרייה נמסר, כי תהליך זה התעכב בגלל התפרצות מגפת הקורונה ונכון להיום לא נפתחים מנויים חדשים לקוראים שאינם תושבי העיר.

להלן פילוח מנויים חדשים בחדש תושבות:



2020	2019	2018	
499	627	680	כמות מנויים חדשים שהצטרפו והם תושבי העיר
15	12	16	כמות מנויים חדשים שהצטרפו ואינם תושבי העיר
<p>נמסר מהספרייה, כי החלת ההליך התעכבה בשל הקורונה והשיפוץ. בחודשים הבאים נערך ליידע את המנויים הוותיקים שאינם תושבי העיר ובהמשך תחל גבייה למנויים שאינם תושבי העיר.</p>			<p>הכנסות ממנויים חדשים שהצטרפו ואינם תושבי העיר</p>

8.2. גביה מלקוח שמאחר בהחזרת ספר

בהתאם לנוהל הספרייה, תקופת ההשאלה של ספר היא עד 30 יום כאשר ניתן להאריך כל עוד הספר אינו מוזמן, אך עם זאת תקופת ההשאלה המרבית היא שלושה חודשים.

מספר ימי האיחור מצוינים בתכנת אידאה (מערכת הניהול של הספרייה). בכל שבוע נשלחות תזכורות למאחרים והתראות לפני איחור במייל ובמסרונים. הקנס עבור שבוע איחור הוא 5 ₪. בכל מקרה גובה הקנס לא יעלה על 100 ₪. תשלום הקנס מצוין בהערה בכרטיס הקורא. הביקורת סבורה, כי על התהליך לכלול פניה טלפונית בנוסף למשלוח ההודעות.

8.3. גביה לקוח שאיבד ספר או החזיר ספר פגום

במקרה של אבדן ספר ורק לאחר בדיקה נוספת של הקורא ושל הספרניות מתבצעת גבייה לפי העלות בטבלה שלהלן. לחלופין, ניתנת לקורא האפשרות לרכוש ספר זהה באופן עצמאי. תהליך הגבייה מתועד בכרטיס הקורא.

גבייה עד 12/2020	גבייה החל מה 01/2021	
80 ₪	60 ₪	ספר אנגלית מבוגרים
20 ₪	20 ₪	ספרון אנגלית לנוער
80 ₪	60 ₪	ספר - ספרות יפה בעברית
50 ₪	50 ₪	ספר ילדים ונוער
80 ₪	70 ₪	ספר עיון
50 ₪	50 ₪	סרטי DVD

8.4. חסימת מנויים וקנסות

במקרה של חייבים, כרטיס הקורא נחסם לאחר שנה ונשללת ממנו האפשרות להשתמש בשרותי הספרייה. מעבר לכך לא ננקטות פעולות נוספות מול חייבים. להלן נתונים לתקופה 2018-2020:

2020	2019	2018	
11,516	10,984	10,345	סה"כ מספר קוראים/מנויים הרשומים בתוכנת אידיאה המנוהלת בספרייה*
4,640	5,204	5,138	סה"כ מנויים פעילים
204	412	209	סה"כ חסומים – חייבים
180	177	170	סה"כ מנויים בהפסקה – ללא מולטימדיה

* גם נתונים אלו שהופקו מתוכנות אידיאה אינם תואמים נתונים אחרים שהופקו מהתוכנה.

להלן נתונים אודות מספר וסכומי הקנסות שנתקבלו עבור השנים 2018-2020:

2020	2019	2018	
8,005	14,255	12,745	סכום הקנסות (₪)
197	315	298	מספר הקנסות
41	45	43	ממוצע לקנס (₪)
8	9	9	ממוצע שבועות איחור

הביקורת מציינת כי, נתוני הטבלה לעיל הינם שנתיים ואינם מצטברים. לאור ממצאי הביקורת המלמדים על כמות גדולה של ספרים שלא הוחזרו לספרייה מעל לשנתיים, הביקורת סבורה שההיקף המצטבר של הקנסות אמור לבטא ממוצע לקנס הקרוב לסכום הקנס המקסימאלי (נמסר כי לא ניתן להפיק את הנתונים



המצטברים מהמערכת). להלן פרטים לגבי חסימות וקנסות בהתאם לנמסר מהספרייה:

185	כמות החייבים שטרם נחסמו
אין אפשרות לספק נתון זה	סכום קנסות של החייבים שטרם נחסמו
769	כמות החסומים
אין אפשרות לספק נתון זה	סכום קנסות החסומים

במענה לשאלת הביקורת לגבי הקפדה על לוחות זמנים במתן וגביית קנס, נמסר מהספרייה, כי "גובה הקנס על איחור בהחזרת ספר או סרט הינו חמישה שקלים לפריט לכל שבוע איחור.

הספרייה אינה רואה עצמה כגוף מחנך ומעניש. יחד עם זאת כדי שמערכת ההשאלות וההזמנות תפעל באופן שוטף ורציף ועל מנת לשרת את כל קוראינו באופן מיטבי, קיימת חשיבות רבה לכך שספרים מושאלים ישובו במועד. גביית הקנסות הינה כלי עזר ואינה מטרה. על כן, מופעלים שיקול דעת והתחשבות בקורא בתהליך גביית הקנס וננקטת גישה מקלה ומתחשבת." כמו כן נמסר, כי "כרטיס הקורא נחסם לאחר שנה ונשללת ממנו האפשרות להשתמש בשרותי הספרייה. (חשוב לציין שבתקופת הקורונה ניתנה הארכה למנויים חייבים.) מעבר לכך לא ננקטות פעולות נוספות מול חייבים."

אופן גביית הקנסות:

- קנסות המשולמים בכרטיסי אשראי מתבצעים באמצעות מערכת מיניפיי (מערכת תשלומים המשמשת בעיקר לתשלומים של פעילויות ילדים ונוער).
- עבור הקנסות המשולמים במזומן, מופקת קבלה מתכנת הניהול של הספרייה, אידאה. הכסף המזומן נשמר בכספת שנמצאת בספרייה ובסוף כל חודש מופקד לחשבון העירייה בבנק הדואר. בספרייה מתנהל מעקב ורישום ונשמרים העתקי קבלות. עותק ההפקדה מועבר למנהלת מחלקת התאמות בעירייה ונשמר בספרייה.

הביקורת סבורה כי מתן האפשרות לתשלום במזומן מייצר חשיפה מיותרת בפעילות ויש לבטל אפשרות זו.

8.5. גבייה באירועי תרבות

להלן נתונים בגין הכנסות מאירועי תרבות עבור השנים 2018-2020:

2020	2019	2018	
39,980	143,230	158,785	הכנסות מאירועי התרבות
50 (**)	187	147	מספר אירועי התרבות (*)
800	766	1,080	ממוצע הכנסות לאירוע

(*) בשנת 2020 חלה ירידה תלולה בכמות האירועים לאור מגפת הקורונה.
(**) יולי- דצמבר אין הפרדה בין קנסות ואירועים ששולמו דרך המניפיי, כלומר מספר אירועי התרבות עשוי להיות נמוך משמעותית מהרשום לעיל.
הביקורת מציינת לחיוב את מספר אירועי התרבות (בייחוד בשנת 2019) כפי שעולה מהנתונים שהועברו לביקורת.
הגבייה עבור אירועי התרבות, מתקיימת באמצעות מערכת מיניפיי - שרות תשלומים אינטרנטי. התשלום מתבצע באמצעות כרטיסי אשראי בלבד. התשלום נסלק לחשבון העירייה. בסוף כל חודש מועבר דו"ח המופק מהמערכת למנהלת מחלקת התאמות בעירייה.

9. מחשוב

9.1. מערכת לניהול הספרייה

מערכת הספרייה מנוהלת באמצעות תכנת אידאה. המערכת משמשת לניהול אוסף הספרים בספרייה, ניהול קטלוג הספרים, ניהול המנויים, השאלות, החזרות והזמנות.
למערכת אידאה קיימת אפליקציה המאפשרת גישה לכרטיס הקורא לצורך הארכת זמן השאלה והזמנת ספרים.

במהלך הביקורת נמצאו אי התאמות בנתונים שהופקו ממערכת האידאה. נמסר מהספרייה בתגובה כי "קיימת בעיה עם דיוק הדו"חות המופקים מתכנת אידאה. הדו"ח שהוגש מלכתחילה הופק על ידי חברת אידאה והוא אינו תואם את הדו"חות שהוגשו למשרד התרבות ואושרו על ידו. נושא זה מוכר לספריות העובדות עם התכנה ולחברת אידאה, בעקבות ההערות פנינו וביקשנו מכתב הסבר מחברת אידאה, מצ"ב." (ראה נספח ב')

9.2. התמודדות עם חשיפה להתקפות ברשת ואובדן מידע דיגיטאלי

במענה לשאלת הביקורת על דרכי ההתמודדות של הספרייה עם חשיפה לאובדן מידע, להתקפות ברשת על האתר ועל מערכות המידע, נמסר כי ככל שאר מחלקות העירייה, הספרייה כפופה בנושא זה לאגף מחשוב ומערכות מידע. הביקורת מציינת כי אתר הספרייה אינו מנוהל על ידי אגף המחשוב אלא על ידי ספק חיצוני.

מבדיקת הביקורת "ההסכם עם הספק" הינו מסמך הזמנה של הספק ולמעשה העירייה לא ערכה עם הספק חוזה השומר על כל זכויותיה (ראה נספח ג'). כך למשל אין התייחסות במסמך ההזמנה לתרחיש בו האתר נמחק משרתי האחסון ולאחריות לביצוע גיבוי למידע.

הביקורת מעירה כי ההתממשות להתקיימות תרחיש כאמור אינה בלתי סבירה. כך למשל חשיפה זו התממשה בשנת 2020 אצל אחת מחברות אחסון האתרים הגדולות בישראל (ראה נספח ד'). לפיכך הביקורת סבורה, כי קיימת חשיבות לטיפול בחשיפה באמצעות הסכם המגדיר את תחומי האחריות ובדיקה שמתבצע גיבוי נאות לנתונים.



10. שעות פעילות הספרייה

בהתאם לסעיף 5 להנחיות לספריות ציבוריות בפיקוח ובסיוע משרד המדע התרבות בנושא שעות פתיחה נקבע, בין היתר, מס' השעות השבועיות שספרייה ציבורית תהיה פתוחה לציבור יהיה לפחות כדלקמן:

שעות לילדים	שעות למבוגרים בני נוער	מספר התושבים
25	50	50,001 עד 150,000

להלן טבלה ובה פירוט שעות הפתיחה כפי שנמסרו לביקורת.

ימים	שעות פתיחה	כמות שעות
יום א'	19:00 – 07:30	11.5
יום ב'	15:00 – 08:00	7
יום ג'	19:30 – 14:00	5.5
יום ד'	19:00 – 08:00	11
יום ה'	19:00 – 08:00	11
יום ו'	12:00 – 08:00	4
	סה"כ	50

בהתאם לנתוני שעות הפתיחה של הספרייה נמצא כי הספרייה עומדת בהנחיות כמות השעות בהן עומדת הספרייה לרשות הציבור.

11. פעילויות נוספות בספרייה

הביקורת בחנה את הפעילויות שניתנות בספרייה, בדגש על האמור בסעיף 1א לחוק הספריות הציבוריות, תשל"ה - 1975 "חוק זה בא להסדיר את פעילותן של הספריות הציבוריות לטובת הציבור, במטרה לקדם את החינוך והתרבות...." מבדיקת הביקורת, בימים כתיקונם, מתקיימים אירועי תרבות רבים בספרייה, כך למשל בשנת 2019 התקיימו 187 אירועי תרבות (ראה סעיף 8.5 בדוח זה).

להלן מספר פעילויות לדוגמה המתקיימות בספרייה:

- שתי שעות סיפור בשבוע.
- חוג שבועי - תיאטרון תנועה לילדים עם צרכים מיוחדים.
- הספרייה מארחת את גני הילדים של העיר להיכרות עם הספרייה דרך פעילות ייחודית בהשתתפות שחקנים.
- ערבי תרבות ואקטואליה למבוגרים.
- חוגי יצירה וסדנאות לילדים ולבני נוער.
- מפגשי קריאה וסדנאות קריאה.

האירועים והפעילויות בספרייה מפורסמים בדף הפייסבוק של הספרייה ובאתר האינטרנט של הספרייה, קיים קישור בו ניתן לראות את האירועים במהלך החודש ולהזמין כרטיסים בהתאם (ראה נספח ה').

12. אוסף פריטי מזיה לא ספריים

סעיף 6 להנחיות לספריות ציבוריות בפיקוח ובסיוע משרד המדע התרבות, בנושא אוספים, קובע ומפרט את האוספים שעל הספרייה להחזיק עבור אוכלוסיית תושבים שבטווח 50,001 עד 100,000.

להלן מספר התושבים בהוד השרון לשנים 2018-2019:

תאריך	כמות התושבים
31/12/2018	62,300
31/12/2019	63,175
31/12/2020	67,307



להלן ממצאי הביקורת לגבי נאותות כמות הספרים, מדיה וכתבי עת בספרייה בהתייחס להנחיות:

מסקנה	בפועל	עפ"י הנחיות	סעיף
לא תקין	89,019	3 פריטים לנפש	א': אוסף פריטים (ספריים ולא ספריים) מינימליים
לא תקין (נדרשת לפחות כמות פי-1.5)	3,905	10% - גודל קבוצת התושבים שהם דוברי שפה זרה, המחייבת לטפח אוסף בשפה זרה	ב': אוסף בשפות זרות
לא תקין (נדרשת לפחות כמות פי-2.5)	אוסף סרטי DVD המונה 745 סרטים.	גודל אוסף מדיה לא ספריים – 3%	ג': אוסף מדיה לא ספריים
לא תקין (נדרשת לפחות כמות פי-3)	15	לפחות 50 כתבי עת	ד': אוסף כתבי עת

בהתייחסות לממצאי הביקורת נמסר מהספרייה, כי "הספרייה העירונית הוד השרון, עברה למשכנה במבנה הנוכחי בשנת 1994.

נכון להיום, במבנה הנוכחי, לא ניתן להגדיל את אוסף הספרים מפאת חוסר במקום. בשנים האחרונות הוד השרון צמחה והתפתחה ואוסף הספרים אינו מותאם למספר התושבים בעיר.

על פי דרישות משרד התרבות צריכה הספרייה להכיל פי 3 ספרים מכמות התושבים בעיר. כיום מכילה הספרייה כ- 90,000 ספרים, בזמן שאמורים להיות בה עפ"י המפתח הנ"ל, 201,000 ספרים.

כמו כן, הספרייה נמצאת במרכז העיר וההגעה אליה איננה נוחה לאוכלוסייה הגרה בשכונות המרוחקות של העיר.

בערים השכנות קיימים מספר סניפים לספרייה: בעיר כפר סבא קיימים 7 סניפים, וברעננה קיים סניף אחד.



13. פעילות הספרייה בתקופת הקורונה

הביקורת ביקשה לבדוק את התאמת פעילות הספרייה העירונית במהלך תקופת הקורונה, מצב בו התקהלות ו/או קבלת קהל לא הייתה אפשרית.

להלן פעילויות שהתווספו במהלך התקופה כאמור:

- הספרייה אפשרה למנויי הספרייה להזמין ספרים באמצעות טופס דיגיטלי. ההזמנה ממתינה לקורא בפתח הספרייה, והספרים נאספים בהתאם.
- הספרייה קיימה פעילויות תרבות בזום (ללא עלות): שעות סיפור אותן מגישים שחקנים מקצועיים, ערבי תרבות והרצאות למבוגרים, סדנאות כתיבה וקריאה וסדנאות יצירה לילדים.
- הספרייה הציעה למנויים קורס פסיכומטרי מקוון.

כמו כן, הספרייה אפשרה להאריך את תקופת ההשאלה באופן גורף לכל הקוראים וכן נעשה ויתור על קנסות בגין איחור בהחזרת ספרים.

להלן נתונים לגבי פעולות להרחבת פרטי המדיה בתקופה כאמור:

- העשרת האוספים הדיגיטליים.
- רכישת כמות גדולה של קודים דיגיטליים להשאלת ספרים מחנות הספרים הדיגיטלית 'עברית'.
- רכישת מינוי למאגר הספרים אוברדרייב המאפשר משיכת ספרים דיגיטליים ללא הגבלה ומאפשר גם קריאה של ספרים בשפות זרות.
- רכישת תכנה בשם "My Athens" המאפשרת הנגשת תכנים מרחוק, זאת כדי לאפשר גישה למאגרים חדשים: מפתח חיפה, מאגר הסרטים פילמדי, מאגר של ספריי עיון ומאגר משחקי מחשב המבוקרים על ידי משרד החינוך: 'הסוד של מאיה'.



להלן נתונים לגבי פריטי מדיה המצויים בספרייה והשימוש בהם במהלך שנת 2020:

כמות המנויים/משתמשים בשנת 2020	שירות/הטבה	תיאור הפריט/מדיה
855 מנויים 4542 השאלות	כל מנוי יכול למשוך 2 קודים בחודש	חנות הספרים הדיגיטלית 'עברית'
256 מנויים 2024 השאלות	כל קוראי הספרייה יכולים לקרוא 3 ספרים בו זמנית	מנוי לספרייה הדיגיטלית הישראלית
80 מנויים 851 השאלות	כל מנוי יכול להשתמש ב-2 קודים בחודש	קודים לספרי שמע מ'אייקאסט'
76 מנויים. המשתמש מאפשר גישה לכל מאגרי המידע.	כל קוראי הספרייה יכולים לקרוא ספרי עיון בגישה מרחוק	מנוי למאגר של "ספריית כותר"
	קוראי הספרייה יכולים לראות סרטים דוקומנטריים וסרטי איכות, בגישה מרחוק.	מנוי למאגר "פילמדי"
	אפשרות להפניות למאמרים בעברית	מנוי למאגר "מפתח חיפה"
	מאגר של משחקי מחשב בפיקוח משרד החינוך. אפשרות למנויים להיכנס למאגר בגישה מרחוק.	מנוי למאגר "הסוד של מאיה"

14. מבנה הספרייה, נגישות ובטיחות

סעיף 10 להנחיות לספריות ציבוריות בפיקוח ובסיוע משרד המדע התרבות והספורט קובע בנושא מבנים ואחזקתם. להלן עיקרי הדברים:

"א. ... המבנים ימוקמו במקומות מתאימים שיאפשרו למספר רב ככול

האפשר של תושבים להגיע אליהם במקומות.

....

ג. הרשות המקומית אחראית לאחזקתם התקינה של מבני הספרייה

הציבורית ולשמירתם, לביטחון הספרייה והמבקרים בה".



14.1. סביבת הספרייה

חניה לרכב נכה קיימת בחניון הסמוך למבנה הספרייה. במגרש קיימות 12 חניות רגילות ו-5 חניות נכים. קיימת דרך נגישה למבנה ללא מדרגות, בשיפוע מתון, עם מאחזי יד. עם זאת נמסר לביקורת כי בסביבת הספרייה אין מספיק מקומות חנייה דבר המקשה על המבקרים ועל עובדי הספרייה.

14.2. מבנה הספרייה

באולם הספרייה ישנן שתי קומות. מבנה הספרייה מונגש לעגלות נכים, קיימים שירותי נכים וכן קיימת מעלית לקומת המשרדים והמנהלה. כל דלפקי ההשאלה נגישים לאנשים המתניידים בכיסא גלגלים וכן יש עמדה נגישה לשימוש עצמי. בדלפק ההשאלה מוצבת גם מערכת עזר לכבדי שמיעה. קיים מעלון לעגלת נכים המיועד לסייע לנגישות אל מדפי הספרים ולחדר העיון. בספרייה קיים מכשיר ORCAM להגדלת טקסט.

התקבל אישור מורשה נגישות שנתקבל על ידי מורשה נגישות מתוו"ס ושירות מיום 05/01/2021 ועל פיו בוצעו סידורי הנגישות למבנה הנ"ל בהתאם לדרישות הנגישות למבנה ציבורי קיים, וכי העבודות תואמות את דרישות חוק התכנון והבניה, בנוגע לשוויון לאנשים עם מוגבלות (ראה נספח ו'). עם זאת נמסר לביקורת על ידי הספרייה כי המעלון מסורבל ואינו נוח לשימוש.

יצוין כי גם אתר האינטרנט של הספרייה מופעל על ידי תוכנת הנגשה "נגיש בקליק" ומופעלת באמצעות שרת הנגשה ייעודי.

14.3. מחשבים לרשות הקהל

סעיף 6 ו' להנחיות לספריות ציבוריות בפיקוח ובסיוע משרד המדע התרבות והספורט בנושא מחשבים לרשות הקהל ממליץ שבכל ספרייה יהיה לפחות מחשב אחד לכל 2,000 תושבים. הביקורת מציינת, כי בספרייה 16 מחשבים ומכיוון שבעיר ישנם 67,307 תושבים נכון ליום 31/12/2020 נדרש להכפיל את כמות המחשבים בהתאם להנחיות (לפחות ל-33).

14.4. כבאות אש

התקבל אישורי תקינות – ציוד כיבוי אש מאת א.ינוס תעשיות בטיחות אש ואל נור בע"מ מחודש 06/2020 ובו מצוינים הנושאים שנבדקו ונמצאו תקינים. בהתאם למצוין באישור: "הציוד מטופל, מותקן, ומשולט בהתאם לנדרש ע"י שירותי הכבאות" (ראה נספח ז').

14.5. בטיחות

התקבל מבדק/צ'ק ליסט 2020 שנערך על ידי סייפטי פוינט מתאריך 27/02/2020 שמטרתו הייתה לזהות גורמי סיכון הקיימים במבני העירייה. בדוח צוינו מפגעים ומהותם, מיקום המפגעים, תמונות, המלצות לתיקון ואחריות לביצוע (ראה נספח ח'). יצוין כי כל הליקויים בדוח תוקנו במסגרת השיפוץ שנערך בספרייה.

14.6. ביטוח

במענה לשאלת הביקורת נמסר מהספרייה כי המבנה והרכוש של הספרייה מבוטח במסגרת ביטוחי העירייה. ראה בנספח ט' אישור לתוקף ביטוח הרכוש והחבויות של הרשות עד 31/12/2020.



15. מסקנות

15.1. בספרייה עירונית מועסקים 16 עובדים אשר יחדיו מהווים 10 משרות בלבד, בעוד שלפי האמור בסעיף 9 להנחיות לספריות ציבוריות בפיקוח על הספרייה לכלול 22 תקנים לפחות.

15.2. למרות המחסור המהותי בכוח האדם (בהתייחס לסעיף 9 להנחיות) רק עובד אחד גויס במהלך השנה החולפת. יצוין כי אגף משאבי אנוש בעירייה פרסם מכרז לספרנים אך ללא הצלחת גיוס. הביקורת סבורה כי ההליך המכרזי הממושך, ובייחוד לאור ההיצע הנמוך של הספרנים, עשוי ליצור מצב בו מועמד מוצא עבודה אחרת עד שההליך הבירוקרטי מסתיים.

בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: "במהלך שנת 2020 גויסו לספרייה 3 עובדות במשרות חלקיות. הספרייה עדיין נמצאת במחסור כוח אדם."

15.3. מניתוח הכנסות/הקצבות והוצאות בפועל של הספרייה, עולה כי קיים עודף הכנסות על הוצאות, החוזר אל העירייה (אי ניצול), בסכום הקרוב למיליון ₪ בשנים 2019, 2020.

15.4. למרות הדרישה בהנחיות לספריות ציבוריות בפיקוח כי בכל פרסום של הספרייה יצוין "בפיקוח ובסיוע משרד המדע התרבות והספורט", דף הפייסבוק של הספרייה אינו כולל מידע זה.

בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: "טופל".

15.5. במהלך עבודתה הביקורת מצאה אי התאמות רבות בנתונים שסופקו לה ממערכת המידע. מהספרייה נמסר כי דוחות המופקים ממערכת המידע אינם מהימנים. הביקורת סבורה כי מדובר בכשל חמור הפוגם ביכולת הניהול של הספרייה.

בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: "אכן כן, משרד התרבות מודע לבעיה והמנסה להביא לפתרון מול בית התוכנה."

15.6. כמות החזרות הספרים בשנת 2020 עלתה על כמות ההשאלות בסכום של מעל ל-2,000 ספרים. הביקורת מציינת כי סכום זה עולה על ההפרש בין סך ההשאלות לסך החזרות בשנים 2018-2019. עולה מכך שמדובר בהחזרות ספרים שהושאלו במקור לפני שנת 2018 כלומר לכאורה היו קיימות השאלות ספרים לתקופות העולות על שנתיים.



בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: "הספרייה מנהלת מעקב אחרי ספרים שאינם חוזרים לאורך תקופה ממושכת. כאשר מוצו דרכי התקשורת והתזכורת מול המנוי, הפריט נגרע באופן מבוקר. כרטיס הקורא נחסם ובמקרים רלוונטיים עפ"י שיקול דעת הספרניות נרכש פריט זהה חדש."

15.7. ממצאי הביקורת העלו, כי לא מתקיים רישום מסודר של דילול (גריעת) אוסף הפריטים בספרייה. הביקורת סבורה חוסר הרישום מוביל לאי סדר וחוסר יכולת לניהול ובקרה איכותיים על מצאי הספרייה.

בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: "הדבר טופל וכיום הליך הדילול והגריעה מתבצע באופן מבוקר ומתועד."

15.8. הספרייה אינה גובה דמי מנוי ממנויים שאינם תושבי העיר למרות החלטה שהתקבלה בעבר לגביית תשלום במקרים אלו גם ממנויים ותיקים שאינם תושבי העיר ואשר אינם משלמים עבור מנוי מזה שנים רבות.

בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: "מטופל".
15.9. תהליך הטיפול בלקוח המאחר בהחזרת ספר אינו כולל פניה טלפונית בנוסף למשלוח ההודעות. הביקורת סבורה כי משלוח הודעות בלבד אינו יעיל מספיק וכי איחור בהחזרת ספר הינו למעשה אינדיקציה שלילית של לקוח שהספרייה עשויה לאבד (הלקוח לא חוזר לקבל שירות נוסף), לפיכך לדעת הביקורת מדיניות הספרייה צריכה להיות "הצלת" הלקוח להבדיל מהחזרת הספר.

15.10. לספרייה אין אפשרות להפיק דוחות ניהוליים בסיסיים כגון גיול איחורים, סך קנסות המצטברים וכדומה.

15.11. מהממצאים עולה, כי קיימת אפשרות לשלם קנסות במזומן. הביקורת סבורה כי מתן האפשרות לתשלום במזומן מייצר חשיפה מיותרת בפעילות.

בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: "הספרייה תצמצם את התשלום במזומן ככל האפשר."

15.12. מבדיקת הביקורת "ההסכם" עם ספק אתר האינטרנט של הספרייה הינו מסמך הזמנה של הספק ובפועל העירייה לא ערכה עם הספק חוזה השומר על כל זכויותיה ובכלל זה אחריות למידע וגיבוי הנאות על ידי הספק.

בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: "יטופל מול

הגורמים המתאימים בעירייה."

15.13. מהממצאים עולה, כי אוסף פריטי הספרייה מצוי בחסר מהותי בכל סוגי הפריטים בספרייה ולפיכך הספרייה אינה מקיימת את הוראות סעיף 6 להנחיות לספריות ציבוריות בביקוח. הביקורת סבורה כי חריגה זו לא נוצרה בשל אילוצי תקציב (שכן עודפי תקציב בסכומים משמעותיים חוזרים בכל שנה לעירייה). מהספרייה נמסר, כי במבנה הספרייה הנוכחי, לא ניתן להגדיל את אוסף הפריטים מפאת חוסר מקום.

15.14. קיימת מצוקת חניה באזור הספרייה ביחוד בעת קיום אירועים.

15.15. בהתאם לסעיף 6 ו' להנחיות לספריות ציבוריות בביקוח מספר המחשבים המצויים לרשות מבקרי הספרייה הינו חצי מכמות המחשבים התקנית. הביקורת סבורה, כי לאור הגבלת המקום בספרייה, ככל שיידרש, יש לתת עדיפות לעמדות מחשב על פני ארונית ספרים.

בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: "הספרייה סבורה שיש לתת עדיפות לארוניות הספרים על פני עמדות המחשב ולחדד שקיים חוסר במקום המשפיע על גודל האוסף וכי המבקרים בחדר העיון מעדיפים להשתמש במחשבים ניידים."



16. המלצות

- 16.1.** מוצע לאייש את כל התקנים הפנויים בספרייה ולהתאימם לאמור בהנחיות לספריות ציבוריות בפיקוח.
- בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: " הנושא מטופל מול אגף משאבי אנוש, יועלה בהמשך בישיבות ההכנה לתקציב 2022."
- 16.2.** בשיתוף עם אגף משאבי אנוש בעירייה מוצע לתכנן הליך גיוס מהיר אשר יאפשר איתור מהיר של מועמדים מתאימים לעבודה בספרייה וגיוסם לעבודה באופן מיידי.
- 16.3.** על העירייה להשקיע בספרייה את עודפי תקציב הספרייה, במילוי תקני עובדים ובתשומות נוספות לצורך פיתוח הספרייה הציבורית ושיפור השירות לציבור.
- 16.4.** מוצע לכלול בדף הפייסבוק של הספרייה, מידע במקום גלוי, כי הספרייה פועלת " בפיקוח ובסיוע משרד המדע התרבות והספורט".
- בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: " בעקבות ההערה הוספנו את המידע."
- 16.5.** מוצע לפנות בכתב למשרד התרבות וליידע אותו על הבעיה במערכת המידע ולשמור תיעוד מהתכתבות זו.
- בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: " משרד התרבות מודע לבעייתיות הדו"חות המופקים על ידי חברת אידאה, הבעיה עם הדו"חות תועלה שוב מול המשרד."
- 16.6.** יש לדרוש פתרון לבעיה מבית התוכנה כך שדוחות המופקים ממערכת המידע יציגו נתונים אמניים.
- בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: " דרישה תועבר לבית התוכנה."
- 16.7.** מוצע לבדוק אם נתוני השאלות וההחזרות בשנת 2020 מהימנים ובמידה והינם אמניים יש לבחון כיצד התאפשרו השאלות רבות לתקופות ממושכות.
- בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: " הנושא ייבדק."
- 16.8.** יש להקפיד על גריעה מסודרת במערכת המידע של פריטים שדוללו מאוסף הספרייה.



- בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: " בעקבות הביקורת הוכנס נוהל מסודר לדילול ספרים."
- 16.9.** יש לשלוח הודעות לכל המנויים שכתובתם אינה בהוד השרון, על תחילת גביית דמי מנוי עבור שירותי הספרייה.
- בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: "התהליך באישור יועמ"ש ומנכ"ל עירייה."
- 16.10.** אין לאפשר יותר מנויים ללא תשלום לאזרחים שאינם תושבי העיר.
- בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: "מטופל."
- 16.11.** יש לכלול לפחות פניה טלפונית אחת בטיפול באיחור ספרים, על הפניה ללקוח ועיקרי השיחה עמו להיות מתועדים במערכת המידע. כמו כן יש לברר עם הלקוח את שביעות הרצון מהספר שלקח ולנסות לכוונו לספרים הקולעים לטעמו שיגרמו לו להמשיך לחזור לספרייה לקבלת שירותים.
- בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: "שיחת טלפון מתקיימת במקרים הבאים: איחור של למעלה משנה בהחזרת הספרים ו/או במקרים בהם מדובר בפריט מוזמן. הפנייה מתועדת במערכת המידע. השיחה מתבצעת באופן נעים ומכבד מתוך מגמה לשמר את המנוי."
- 16.12.** על משתמשי המערכת בספרייה לעבור הדרכה על שימוש במערכת המידע והפקת דוחות.
- בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: "נקבעה הדרכה."
- 16.13.** כמו כן יש לוודא מול בית התוכנה כי הוגדרו במערכת דוחות בסיסיים כגון: גיול איחורים, קנסות מצטברים, חריגים (כגון איחורים ללא קנסות או קנסות בשיעור לא מתאים), דוחות מצאי (כגון בפילוח: מיקום, ספרים המועמדים לגריעה, תדירות השאלה ועוד).
- 16.14.** מוצע לאסור קבלת מוזמן בפעילות הספרייה.
- בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: "ההמלצה מיושמת ומשתדלים לגבות באשראי בלבד. עם זאת לא ניתן להימנע מגביית מוזמן לחלוטין."
- 16.15.** על העירייה לערוך הסכם מסודר עם ספק אתר האינטרנט של הספרייה.

16.16. מוצע כי אגף המחשוב יערוך אחת לתקופה גיבוי עצמאי לאתר האינטרנט ולא יסתמך על שירותי הספק בנושא זה.

בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: "ההסכם עם ספק אתר האינטרנט יטופל מול מחלקת חוזים ומחלקת מערכות מידע שי העירייה."

16.17. מוצע לשקול פתיחת סניפים לספרייה העירונית, בדומה לנעשה בערים אחרות. פתיחת הסניפים תאפשר את הרחבת אוסף הפריטים ובהתאם את העמידה בהנחיות המחייבות. כמו כן פתיחת הסניפים עשויה להקל את הגישה לאוכלוסיות מסוימות ברחבי העיר ולהרחיב את מעגל הלקוחות הנהנים משירותי הספרייה.

בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: "הרעיון על הפרק בתהליך מול הנהלת העירייה."

16.18. יש לבחון פתרונות חניה בסביבת הספרייה ובכלל זה שימוש במתקני חניה בשתי קומות באזור החניה של הספרייה.

בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: "הנושא ייבדק."

16.19. יש להגדיל את מספר עמדות המחשב בספרייה ל-33 עמדות לכל הפחות.

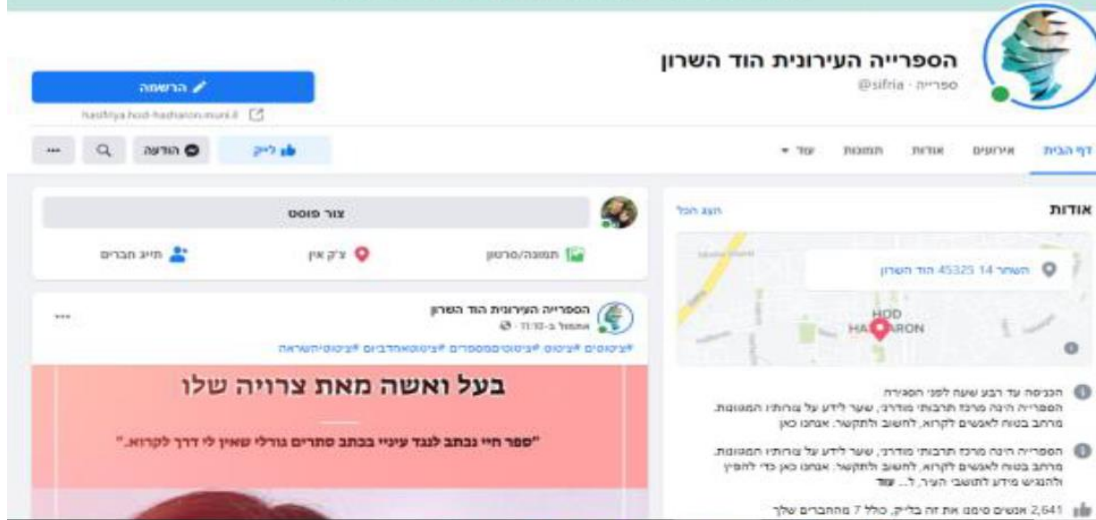
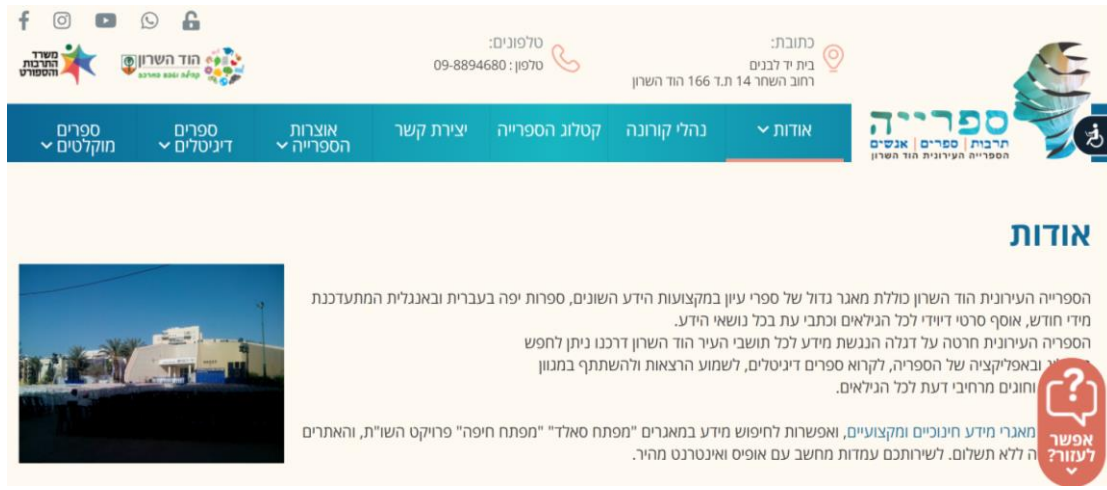
בהתייחסות מנהלת הספרייה לטיוטת הדוח נמסר כדלקמן: "אין באפשרותנו להגדיל את כמות עמדות המחשבים כיון שהן יבואו על חשבון מדפי הספרים ואנו במצוקת מקום. יחד עם זאת חשוב לציין שמרבית המבקרים בחדר העיון מעדיפים להשתמש כיום בלפטופ האישי."

הערת הביקורת: התייחסות מנהלת הספרייה מובנת, עם זאת ומכיוון שהצורך במכסת עמדות מחשב נקבע בהנחיות החלות על הספרייה, יש להגיע להסכמה בעניין עם משרד התרבות.



נספחים

נספח א' - צילומי מסך מאתר הספרייה ודף הפייסבוק



נספח ב' - מכתב הסבר מחברת אידאה

מאת:
בשלה:
אל:
עותק:
נושא:

<Liron Parsay <lironp@idea-alm.com
יום שלישי 09 מרץ 2021 12:19
אורנה גוטמן
Talya Agayof
הבהרה בעניין הפקת דוחות מסכמים באידאה

שלום אורנה,

כמדי סוף שנה מתבקשים מנהליות הספריות להוציא דוחות שימוש שונים ולדווח את תוצאותיהם למשרד התרבות. לצורך כך היה קיים עד דצמבר 2020, סט של דוחות מרכזים, המאפשר בירור המידע. לאור שינוי באופן ההתייחסות לדוחות הנובע מפרשנות שונה למספר פרמטרים, ביצעו אידאה עבודה גדולה ויצרו מנגנון חדש להוצאת המידע הנדרש, כך שיהיה תואם במדויק ככל הניתן, לדרישות העדכניות של משרד התרבות. שינוי זה בוצע בחודש דצמבר 2020 ולמעשה מהווה מרגע זה את המידע המדויק ביותר אותו ניתן לקבל. הערה – גם עתה תוצאות הדוחות תלויות בפרמטרים שונים אותן ממלאים מנהליות הספרייה טרם הרצת הדוח, ומשפיעים על תוצאותיו.

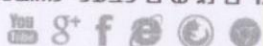

שימו לב, בין הדוחות בהם השתמשו עד לשנת 2019 ובין הדוחות בהם משתמשים מסוף 2020 קיימים הבדלים שונים, אך עקב עדכון הפרטים והתייחסות מדויקת יותר למספר פרמטרים, הדוחות הקובעים נכון לתאריך זה, הינם הדוחות החדשים.

אנו תקווה שמייל זה מסביר את הסיטואציה ומבהיר את חוסר ההתאמה בין הדוחות.

בברכה,
לירון פרסאי
תמיכת לקוחות וניהול פרויקטים
אידאה מערכות מידע



נספח ג' - מסמך הזמנה של הספק ליישומי אינטרנט

בניית אתרים ריספונסיביים ואתרים נגישים לבעלי מוגבלויות 			
תאריך: 14438 / Thursday, March 26, 2015 09:26 AM / מספר: 14438			
כתובת אתר: דוא"ל: איש קשר: תפקיד: עורך:	כתובת אתר: דוא"ל: איש קשר: תפקיד: עורך:	שם החברה: כתובת: טלפון: פקס: נייד:	הספרייה העירונית הוד השרון 14 אב-השמן 097407054/6 097405097 0502023338
הזמנת עבודה עפי סיכום			
סה"כ	שונות		
	חד פעמי		
התקנת מודול הנגשת אתרים לרמה AA - לאתר קיים או חדש התקנת מודול "אתר נגיש" לאתר לשימוש לאנשים עם מוגבלויות על פי תקן ישראלי לחוק הנגשת אתרים-קווים מנחים לנגישות אתרים באינטרנט-לרמה AA. עם התקנת המודול יבוצעו באתר שינויים טכניים להתאמה של המודול לאתר הקיים. השינויים אינם כוללים שינויים בעיצוב ו/או בתוכן האתר קיים (לרבות באגרים הקיימים באתר, קבצי תמונה, קבצי PDF, קרטי וידאו, אודיו או כל תוכן אחר שאינו מוגש. שינויים אלו, אם דרושים, כרוכים בתשלום נפרד. העלות אינה כוללת הנגשה קולית (שאינה מחוייבת על פי התקן) ניתן להזמין בתוספת תשלום. (הצעת מחיר תונפק בנפרד פר אתר וכמות הדפים באתר)			



נספח ד' - דוגמה לחשיפה לאבדן מידע

הוגשה תובענה ייצוגית נגד מסך פרסום אלקטרוני בע"מ, מפעילת שירות האחסון BOX, "שבאמצע אפריל 2020 קרסו השרתים שלה וכתוצאה מכך נמחקו אלפי אתרים"

05.06.2020 10:06

קטגוריות: אינטרנט משפט

לבית-המשפט המחוזי בתל אביב הוגשה ב- 4.6.2020 תביעה (ובקשה לאשרה כתובענה ייצוגית לפי חוק הגנת הצרכן) נגד חברת מסך פרסום אלקטרוני בע"מ, מפעילת שירות האחסון BOX, "שבאמצע אפריל 2020 קרסו השרתים שלה וכתוצאה מכך נמחקו אלפי אתרים".

התובעות בתיק זה הן הדני נוא אורלי, ארט אוף מדיסין בע"מ [המפעילה את האתר www.ofekplus.co.il] וכספי קרול מריה העוסקת בתחום האינטרנט (התאמה וקידום של אתרים, ניתוח התנהגות גולשים ועבודה מול ממשקים של גוגל, פרסום במנועי חיפוש, מתן ייעוץ וכתביה ותרגום של תכנים בשלוש שפות)].

בכתב הטענות נאמר בין היתר כי "עניינה של תביעה זו בהפרת הסכם מפורשת מצידה של הנתבעת. הנתבעת הינה חברה המספקת שירותים טכנולוגיים, בין היתר, שירותי רישום דומיינים, וכן שירותי אחסון וגיבוי לאתרי אינטרנט.

"לנתבעת אלפי לקוחות (בחישוב שמרני), מגדולים עד קטנים. הנתבעת נחשבת אחת מהחברות הגדולות בתחומה בישראל (אחסון, רישום דומיינים ושירותי גיבוי). אתר הנתבעת מצוי תחת שם המתחם www.box.co.il.

"כל חבילות הנתבעת, בלי יוצא מן הכלל, כוללות בתוכן חבילת גיבוי ("7 גיבויים אחורה"). הדבר מצויין במפורשות באתר הנתבעת טרם הרישום לשירותי הנתבעת.

"נושא הגיבוי מקבל חשיבות מיוחדת במצגי הנתבעת. יתרה מכך, הנתבעת מציגה מצג, שהגיבוי של כל יום בשבוע נשמר בשרת אחר, כך שבמקרה של קטסטרופה (שאכן קרתה) – ייבד מפעיל האתר יום עדכון אחד, לכל היותר, של פעילות שלא גובתה באופן אוטומטי ע"י שירותי הנתבעת.

"מסתמן כי בתאריך 16.4.2020 קרסו שרתי הנתבעת. כתוצאה מכך נמחקו משרתי הנתבעת אלפי אתרים, לרבות האתרים של התובעות".

התובעת 1, הדני נוא אורלי, למדה על התקלה, באופן מקרי, רק יומיים לאחר מכן, ב- 18 באפריל כשהבינה ששני אתרי אינטרנט המופעלים על-ידיה אינם 'באוויר'. החל מאותו יום היא ניסתה לשוב וליצור קשר עם בוקס לשם הסדרת התקלה ושחזור האתרים שלה משרתי הגיבוי המצויים בידי הנתבעת.

"התובעת 1 לא קיבלה כל מענה (ודאי לא פיתרון כלשהו לעניינה) למרות ניסיונותיה ליצור קשר עם שירות הלקוחות של הנתבעת. רק לאחר שבועיים נתבקשת תובעת 1 לספק לנתבעת גיבוי של אתר האינטרנט שלה". כאשר התובעת תהתה מדוע נדרש ממנה גיבוי כזה "לנוכח העובדה כי הנתבעת מספקת שירותי גיבוי, לא זכתה לקבל מענה סדור. בכל אותו הזמן, ממשיכה התובעת 1 לשלם עבור שירותי הנתבעת תוך שהאתרים שלה למעשה מושבתים ותוך שנגרמים לה נזקים כלכליים משמעותיים".

"הדברים הללו נכונים, בשינויים המחוייבים, גם ביחס לתובעת 2. גם במקרה שלה התקלה גרמה לנזק עצום שכן כתוצאה מהסרת תכני האתר, היא הוסרה מרשת האינטרנט על-ידי רשת גוגל, דבר שהוריד לטימיון השקעה אדירה בשיווק ובקידום האתר ברשת גוגל".

"בדיעבד מסתבר כי אין מדובר בתקלה ספציפית הנוגעת לאתר כזה או אחר אלא בתקלה רחבת-הנוגעת לאלפי לקוחות הנתבעת (שכאמור, הינה אחת מהחברות הגדולות בישראל בתחום רכישת דומיינים, אחסון וגיבויים).

בכתב הטענות מצוטטים דברים שכתב רן בר-זיק בעיתון 'הארץ' ב- 21.5.2020 תחת הכותרת: "לא סיפקה את הסחורה: המקרה של box צריך להטריד כל בונה אתרים". בכותרת המשנה של הכתבה נאמר: "תקלות באתרי אינטרנט הן דבר שבשיגרה ומשהו שכל בעל עסק מודע לקיומו, אבל ברגעים שבהם הדברים משתבשים, הצורך בזמינות מיידית הוא קריטי – חבל שבבוקס פשוט החליטו להיעלם". הכתבה גם מצרפת כאחד הנספחים לכתב התביעה.

בנוסף נאמר בכתב הטענות כי "משיטוט מקרי ברשת האינטרנט עולה כי מלבד עניינים של התובעות המובע בבקשת אישור זו, קיימים אלפי מקרים נוספים שאף הקימו לצורך העניין קבוצת פייסבוק ייעודית הקרויה "נפגעי חברת box שירות דומיינים ואחסון".



נספח ה' - לוח האירועים של הספרייה

לוח אירועים
לרכישת כרטיסים לאירועי הספרייה העירונית הוד השרון באתר מאובטח הקליק כאן
רכישת כרטיסים באשראי בלבד, אין רכישה בחוותן

מרץ 2021

א	ב	ג	ד	ה	ו
28	1	2	3	4	5
7	8	9	10	11	12
14	15	16	17	18	19
21	22	23	24	25	26
28	29	30	31	1	2

אירועים:

- 16.4 סיור סיפור: תושבי הוד השרון 10:20 19/03/21
- 18.3 אסיפה: שופטת ד"ר יען קוטלר 20:30 18/03/21
- 10.3 מסיבת האקדמיה: מרתון המסחר הקצר עם אנטוני קדם בסניף השרון 17:30 10/03/21
- 8.3 דוקומנטרית: הקטנה-שנת סיפור עם יצחק 18:00 08/03/21
- 22.3 גיטרה: 16:00-16:00 מתיישב בארבע 16:00 22/03/21
- 22.3 גיטרה: 17:30-17:30 עוזר לך בעל דף עם אורן זמא 17:30 22/03/21
- 20.3 נול-מלונגוני: לסיפור מרתון 01/04/21
- 31.3 חזרה לפסח: חזרה לסיפור חזרה ברוח אירועים 31/03/21
- 31.3 אסיפה: סטודנט סיפור לסיפור בסניף האקדמי 10:00 31/03/21
- 31.3 עשיית ספר: עשיית ספר 19:00 31/03/21
- 16.4 סיור סיפור מורשת הוד השרון
- 22.4 מפגש בספרייה עם נדב איל ע"פ הנחיות הת הירוק
- 16.4 10:00 סיור סיפור מורשת הוד השרון
- קנסות אפריל
- 19.4 בשעה 16:45 שעת סיפור החל הרעב עם רומי. מלווה ללא תשלום
- 19.4 בשעה 17:30 שעת סיפור החל הרעב עם רומי. מלווה ללא תשלום
- 26.4 בשעה 16:45 שעת סיפור מרק דלעת עם אסיק מלווה ללא תשלום
- 26.4 בשעה 17:30 שעת סיפור מרק דלעת עם אסיק מלווה ללא תשלום

לוח אירועים

אפריל 2021 היום

א	ב	ג	ד	ה	ו	ש
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	1

הספרייה העירונית הוד השרון 09-7407054

מחיר	תשלום עבור	
	אירועים למבוגרים התכנסות 20:00 מתחילים ב 20:30	
40.00 ש"ח	22.4 מפגש בספרייה עם נדב איל ע"פ הנחיות הת הירוק	<input type="checkbox"/>
15.00 ש"ח	16.4 10:00 סיור סיפור מורשת הוד השרון	<input type="checkbox"/>
5.00 ש"ח	קנסות אפריל	<input type="checkbox"/>
20.00 ש"ח	19.4 בשעה 16:45 שעת סיפור החל הרעב עם רומי. מלווה ללא תשלום	<input type="checkbox"/>
20.00 ש"ח	19.4 בשעה 17:30 שעת סיפור החל הרעב עם רומי. מלווה ללא תשלום	<input type="checkbox"/>
20.00 ש"ח	26.4 בשעה 16:45 שעת סיפור מרק דלעת עם אסיק מלווה ללא תשלום	<input type="checkbox"/>
20.00 ש"ח	26.4 בשעה 17:30 שעת סיפור מרק דלעת עם אסיק מלווה ללא תשלום	<input type="checkbox"/>

שעות סיפור באוויר הפתוח על פי הנחיות הת הסגול מספר משתתפים מוגבל, אין כניסה מתחת לגיל שנתיים

בכל שאלה ניתן לפנות לספרייה טלפון: 09-8894680
כתבו לנו בצור קשר
אתר הספרייה העירונית הוד השרון
ביטולם יתאפשרו עד השעה 14:00 ביום האירוע
להתראות



נספח ו' - אישור מורשה נגישות

חסן אבו אלחסן
אדריכל, מנהל בטיחות
מורשה נגישות מבנים, תשתיות וסביבה (מתו"ס)
06/01/21
עמוד 1 מתוך

לכבוד:
הגברת דנה בן חיים
רכות נגישות
עיריית הוד השרון

שלום רב,

הנדון: אישור מורשה נגישות

אני החתום מטה, מורשה נגישות מבנים תשתיות וסביבה (מתו"ס) ושירות: חסן אבו אלחסן
שם הפרויקט: ספרייה יד לבנים
מאשר כי:
בביקורת שערכתי בפרויקט שבנדון בוצעו סידורי הנגישות למבנה הנ"ל בהתאם לדרישות הנגישות למבנה
ציבורי קיים, וכי העבודות תואמות את דרישות חוק התכנון והבניה, בנוגע לשוויון לאנשים עם מוגבלות.

בכבוד רב,
אדריכל חסן אבו אלחסן
מורשה נגישות מתו"ס ושירות

תאריך: 05/01/2021

אדריכל חסן אבו אלחסן
מורשה נגישות מבנים, תשתיות וסביבה
(מתו"ס) לאנשים עם מוגבלות
תעודת רישום מס' 090
ת.ד. 2643 כפר קאסם 48810
נייד: 052-4474938
aboalhassan@walla.com



נגיש ללקויות ראייה



נגיש ללקויות שמיעה



נגיש לאנשים בכסא גלגלים

כפר קאסם, ת.ד. 2643 מיקוד 48810

נייד 052-4474938

aboalhassan@walla.com



נספח ז' - אישורי תקינות - ציוד כיבוי אש



א. ינוס תעשיות **בטיחות אש** ואל נור בע"מ
יצור מכשירים וציוד לכיבוי אש, מערכות גילוי וכיבוי אש אוטומטיות
ת.ד. 5245 חולון • טל: 03-5561965 • פקס: 03-5504933

06/2020

לכבוד
עיריית הוד השרון
עבור: בית יד לבנים + ספרייה עירונית

הנדון: אישורי תקינות- ציוד כיבוי אש

הרינו לאשר כי במהלך חודש 06/2020 ביצענו שרות ואחזקה לציוד כיבוי אש

- ✓ נבדקו המטפים לפי תקן 129 ישראלי – נמצאו תקינים.
- ✓ נבדקו ברזי השריפה/ הידרנטים – נמצאו תקינים.
- ✓ בדיקת גלגלונים 3/4" ומזנקים 1" – נמצאו תקינים -ת"י 2206 חלק 2 (7).
- ✓ בדיקת מזנקים 2" – נמצאו תקינים.
- ✓ בדיקת הזרנוקים – נמצאו תקינים – עפ"י תקן ישראלי 365

הערות:

גלגלון שיעשה בו שימוש שלא לצורכי כיבוי אש ובניגוד להוראות הכתובות עליו
חברתנו לא תישא באחריות תקינות.

- הציוד מטופל, מותקן, ומשולט בהתאם לנדרש ע"י שירותי הכבאות.

מועד הבדיקה הבא: 06/2021

א. ינוס תעשיות
בטיחות אש ואלנור בע"מ

בכבוד רב,
א. ינוס בטיחות אש ואלנור בע"מ

חברת א. ינוס תעשיות **בטיחות אש** ואלנור בע"מ
הוסמכה ע"י מכון התקנים כחברה הנותנת שירותי
תחזוקה למטפים מטלטלים כנדרש לפי ת"י 129 חלק 1
• מס' היתר 37020



נספח ח' - ליקויים שנמצאו בדוח בטיחות של הספרייה

מספר	מהות המפגע
1	מפצל חשמל – יש להתקין תוספת של שקעי חשמל
2	אזור משחקים לתינוקות (טף) – שקעי חשמל מתחת לגובה 90 ס"מ
3	נזילת מים מעמדת כיבוי אש חדר הנצחה
4	דלת כניסה למקלט לא סגורה –המקלט ממוקם בצמוד למזרוני משחק של תינוקות פינת טף – נדרש להתקין נעילה לדלת
5	קופסאות הנחת מפתח לחרום שבורות (ליציאת חרום מאולם הספרייה מזרח מערב)
6	כבל תקשורת ארוך מהקיר על רצפת הספרייה
7	שלט יציאה לא תקין
8 (נרשם בדוח 7)	עמדת טלפון הנדרשת להיות בעמדה הקדמית ממוקמת מאחור על מנת להשתמש בטלפון עובר חוט תקשורת בין העמדה האחורית לעמדה הקדמית
9 (נרשם בדוח 7)	קופסת ביקורת פתוחה
10 (נרשם בדוח 7)	כניסה לחדר מכונות /גג פתוחה
11 (נרשם בדוח 7)	לוחות של התקרה שבורות



נספח ט' - אישור קיום ביטוח



יום שלישי 17 נובמבר 2020
מספרנו: 417400

לכבוד
עיריית הוד השרון - 500297007
באמצעות: SigalS@hod-hasharon.muni.il
א.ג.נ.

הנדון: הארכת תוקף ביטוח

1. לבקשתכם ובכפוף לאישורכם מטה, הננו לאשר הארכת ביטוחי הרכוש והחבויות של הרשות, אשר הסתיימו ב 30/10/2020 עד ליום 31/12/2020 בחצות.
2. הכיסויים ותנאי הביטוח יהיו על פי תנאי הפוליסות הפוקעות.
3. הפרמיה תהיה על פי החלק היחסי (פרורטה), אולם לאחר אישורכם את הארכת הביטוח לא ניתן יהיה לבטל את הפוליסות ולדרוש החזרים מאחר והביטוח נרכש מאת מבטחי משנה ומשולם מראש על כל תקופת הביטוח.
4. סכומי הביטוח והפרמיות יהיו על פי שינוי המדד ליום הארכת הביטוח.
5. תנאי תשלום – במזומן תוך 15 יום מיום תחילת הביטוח.
6. על מנת להנות מהמשך כיסוי ביטוחי רציף יש לאשר מטה ולהחזיר אלינו.

בכבוד רב,

מיזם רשויות

לכבוד הפניקס חברה לביטוח בע"מ דוא"ל: muni@c-g.co.il פקס: 08-6261118

הרינו לאשר התנאים המצוינים מעלה:

תאריך	שם החותם ותפקיד	חתימה	חותמת
19.11.20	רני צ'ני		

מפיק: רן גבעון, ran@c-g.co.il



בני ז'ני
מזכר
עיריית הוד השרון



תחום ביטוח כללי
מיזם רשויות – כהן גבעון סוכנות לביטוח (1994) בע"מ
073-2390811 טל" | cg@c-g.co.il | www.c-g.co.il