

ועדת הערכה בספריית אוניברסיטת חיפה - סיכום פעילות 2007-2024

ד"ר לין פורת ושרון שפירא גלאובר, דצמבר 2024

ועדת ההערכה באוניברסיטת חיפה הוקמה בשנת 2007 על ידי הנהלת הספרייה (הראשונה מסוגה בספריות האקדמיות בארץ). הצוות הורכב משבעה ספרנים מובילים מכל המחלקות במטרה לבצע פעילויות הערכה באופן קבוע ושיטתי.

הספרנים שנבחרו לצוות ניחנו בראיה מקצועית מערכתית, בחשיבה מקורית ואנליטית, וראו בפעילות ההערכה כלי ניהולי יעיל לקבלת תובנות והובלת שינויים ושיפורים.

חברי הצוות לדורותיו: זהר ירסלב, יונינה רבינוב, יעל גולן, לין פורת, נעמי גרידינגר, עמר כרכבי, ושרון שפירא גלאובר. במהלך השנים הצטרפו מיכל גרשטיין, איריס אגרא, חומי רקם, יפעת פלג, יסמין אלעד, ורדית גרבר, קרן אלישע, ניר זינגר, סורין סולומון, איריס ביטן-טולדנו, מיכל רובין, ליאת שלאל, יאיר אבן-זוהר ויריב שוק.

מטרות הועדה:

- יצירת "תרבות הערכה" בספרייה
- תיכנון אסטרטגי וארוך טווח בהתאם ליעדי הספרייה
- תיכנון וביצוע פעילויות הערכה קבועות הקשורות לשירות, לאיכות האוסף ולתנאים הפיזיים - באמצעות סקרי שביעות רצון, תצפיות, קבוצות מיקוד, מבדקי שמישות ועוד
- ניתוח התוצאות ופרסום ההמלצות בקרב הנהלת האוניברסיטה, הנהלת הספרייה, הספרנים והקהל

קווים מנחים לעבודת הועדה:

- ביצוע פעילות הערכה כלשהי פעם בשנה
- ביצוע חוזר של סקרי שביעות רצון לצורך השוואה
- קיום פגישות צוות חודשיות
- תיעוד הפעילויות ופרסום התוצאות וההמלצות באתר הספרייה
- שיתוף הידע: השתתפות בכנסים ארציים ובינלאומיים, פרסום מאמרים, עדכון הערך בויקיפדיה, קיום ימי עיון וכנסים באוניברסיטת חיפה, בארץ ובעולם

הפעילויות שנעשו בין השנים 2007-2024:

בדיקת התנאים הפיזיים:

- סקרי שימוש בספרייה 2008, 2011, 2015 In-Library Use (ILU)
- סקר התמצאות 2008 Wayfinding
- קבוצות מיקוד על התנאים הפיזיים 2009 Focus Groups

סקרי שביעות רצון:

- סקרי שביעות רצון LibQUAL 2009, 2013
- סקר ה"לא-משתמשים" Non-Users' Survey 2010
- משוב מהיר בעמדת טבלט ביציאה מהספרייה 2017-2019 Feedbox
- סקרי שביעות רצון Library Satisfaction Survey (LSS) 2014, 2024

סקר אקלים ארגוני:

- סקר אקלים ארגוני Organizational Climate Survey 2020

מבדקי שמישות:

- מבדקי שמישות - אתר הספרייה וכלי הגילוי, Usability Tests 2008, 2009, 2010, 2011, 2013, 2014, 2018

הרצאות:

לאחר כל פעילות, הצוות מציג את התוצאות לספרנים וראשי יחידות באוניברסיטת חיפה ובכנסים ישראלים ובין-לאומיים ומפרסם מאמרים בכתבי-עת אקדמיים

הלקחים העיקריים:

לאורך כל השנים, סקרי שביעות הרצון מראים ששירותי הספרייה והאוסף מצוינים, והתנאים הפיזיים ("הספרייה כמקום") פחות טובים. יש קושי בהתמצאות במרחב הפיזי כולל השילוט לאוסף ולחדרי הדיונים, ויש רעש באזורים שמיועדים לשקט.

השלבים בתהליך ביצוע פעילות הערכה:

1. קביעת המטרות (לבחון את מידת שביעות הרצון של משתמשי הספרייה / לבחון את ההתמצאות במרחב הפיזי)
2. בחירת אוכלוסיית הנבדקים (סטודנטים / סגל / שניהם)
3. הגדרת סוג המבדק (מדגם או אוכלוסייה) - ואם מדגם באיזו שיטה
4. החלטה על תדירות ביצוע הסקר (חד-פעמית / רב-פעמית)
5. בחירת כלי מחקר (שאלון מקורי / שאלון מסחרי / תצפית / קבוצת מיקוד ועוד)
6. בחירת סוג השאלות (פתוחות / סגורות)
7. החלטה על מספר הגרסאות (אחת / שתיים) ובחירת פלטפורמה לניהול הסקר (Forms / Lime)
8. הגדרת משך הסקר (שבוע / שבועיים) ומועדי הפצה (סמסטר א' / סמסטר ב')
9. תרגום לאנגלית
10. כתיבת טקסט להפצה במייל
11. מתן תמריצים (כן/לא)
12. קבלת אישורי הנהלת האוניברסיטה והנהלת הספרייה
13. הפצת הפיילוט הפצת הסקר בדוא"ל ושיווק
14. איסוף הנתונים ומעקב אחריהם
15. מתן מענה לשאלות הנבדקים
16. חישוב התוצאות
17. קטגוריזציה של ההערות

18. השוואה לסקרים קודמים וזיהוי מגמות (Benchmarking)
19. פרסום התוצאות וההמלצות
20. הכנה ופרסום מסמך **אתם בקשתם...אנחנו עושים / You Said...We Do** המפרט את מה שנעשה ומה מתוכנן בעקבות הסקר
21. מעקב אחרי השיפורים

לקראת בנית האגף החדש של הספרייה נעשתה עבודה רבה על ידי ועדה הערכה, על מנת לתמוך בתהליכי קבלת ההחלטות הניהוליות. תוצאות הסקרים הניבו שינויים רבים שהוטמעו בספרייה, במיוחד בתחומי חוויות השימוש בספרייה הפיזית והדיגיטלית.