



דיווח אודות כנס נורת'מבריה הבינלאומי ה-10 בנושא הערכת ביצועים בתחום הספריות ושירותי המידע,

22-24 ביולי 2013; יורק, בריטניה

מאת דר' לין פורת

1. **מרת'ה קירילידו (Association of Research Libraries): מגמות בשימוש ב-LibQUAL+** - הדוברת תיארה שש מגמות בקרב ספריות מחקר שנצפו מאז 2003: מתן יחס אישי למשתמשים; דאגה ליצירת חלל ספרייה שמעודד פעילות לימודית; יצירת מרחב ציבורי לקבוצות למידה; הנגשת משאבים אלקטרוניים; יצירת אתרי אינטרנט לספריות שמאפשרים למשתמשים לאתר מידע בעצמם; מקורות מידע מודפסים או אלקטרוניים הנחוצים למשתמש.
2. **לין פורת (אוניברסיטת חיפה): שימוש ב-LibQUAL+ להגשמת יעדים אסטרטגיים באוניברסיטת חיפה** - חבר בין נתוני LibQUAL+ ליעדים אסטרטגיים. למשל: אספקה של שירותי ספרייה מותאמים אישית, בניית אוספים אלקטרוניים מוצלחים והמשך דאגה לאזור נוח לפעילות.
3. **ג'י. סטפן טון (אוניברסיטת יורק): LibQUAL+ ו-ClimateQUAL ביוק** - תיאור תוצאות סקר לבחינת האקלים הארגוני באוניברסיטת יורק. החוזקות: מגוון דמוגרפי (מוצאו של חבר קבוצה אינו משפיע על מידת תשומת הלב לרעיונותיו), חדשנות (עמיתים לעבודה משתפים אחד את השני במידע חדש שעשוי להיות שימושי להגברת התפוקה בעבודה), אי-קיומן של מחלוקות בין-אישיות. החולשות: שירותי הלקוחות (לרשות עובדי הספרייה עומדים שעות העבודה, הידע והמיומנות הדרושים למתן שירות ברמה גבוהה מאוד), סיוע בתהליכי עבודה קבוצתיים (הארגון דואג לכך שתהיה הבנה ברורה של תפקידי הצוותים), העצמה פסיכולוגית (כל עובד בספרייה יכול להציף מעל לפני השטח בעיות ונושאים המהווים מכשול), צדק (האם התגמולים הניתנים במחלקה שלך משקפים את המאמץ שמשקיעים חברי הצוות השונים בעבודתם?) נוסף על כך: לימוד מתמשך - העובדים יכולים לספק מידע מהימן לגבי דרכים לשיפור תפקודם בעבודה, מנהיגות (המנהל הישיר שלי הינו בעל כישורים בין-אישיים מעולים).
4. **אליז שור (Association of Research Libraries): תפקיד הספרייה במציאות המשתנה של סביבת ההשכלה הגבוהה** - נדונו דרכים עתידיות לבחינת מדדי ספריות והצורך להימנע מ: ספירת דברים, מחשבה על הספרייה כמקום וראייתיה כמנותקת מהעולם הגדול של המחקר וההשכלה הגבוהה. השינויים הבאים צריכים להיעשות: שינוי מהותי בדרך הצגתם של נתונים סטטיסטיים ובצורתם; חיזוי ניתוחים ולא רק תיאורם; נתונים איכותניים צריכים להיות שזורים בכמותיים, לצורך יצירת תמונה מדויקת של מה שספריות מייצרות. הוצעו המדדים הבאים: "עלות ההימנעות" (Cost-avoidance), מדד לשיתוף הפעולה ומדד "התאמת הארגון".
5. **אלן סיפלי (אוניברסיטת טקסס, דאלאס): חמש שנים בתוך התהליך: השפעת מתן הבחירה של ספרים אלקטרוניים ללקוחות** - נערכה השוואה בין השימוש באמצעים אלקטרוניים שנבחרו ע"י הלקוחות והיו בשימושם (מחשבי כף יד) לאלה שנבחרו בידי ספרנים בספריות אקדמיות בגודל בינוני, ונמצא שהבחירות של שתי הקבוצות היו די דומות.





6. **דביר הופמן (Ex-Libris): תועלות כלכליות ואסטרטגיות של שימוש בניתוח מידע בפעילות של ספריות**
אקדמיות וספריות מחקר - נעשתה הדגמה של כלי חדש, "Alma Analytics", אשר מספק מאגר נתונים מרכזי בו שפע של מידע על כל פעילויות הספרייה וכן מידע על ספריות אחרות, משמע "בינה עסקית" שיכולה להיות בשימוש אנשי ה-IT. ההיבטים החדשניים ביותר הם שימוש באמצעי מחקר לניבוי ("predictive analytics") ולא רק תיאור הניתוחים.
7. **רוזיטה פול (DIN Deutsches Institut für Normung, Germany): האם נהנית בספרייה? השפעת סקרים על סביבות שונות** - הראתה כיצד הערכת ספריות התפתחה מהצגת שאלות על שביעות הרצון משירותים, ציוד ואזור פיזי לשאלות כגון: האם עזרנו לך? האם למדת משהו מאתנו? האם נהנית בשהותך בספרייה?
8. **מרג'י ג'נטי (אוניברסיטת וולנגון, אוסטרליה): ציון אחד על העבר, ההווה והעתיד של המדידה באוניברסיטת וולנגון** - שאלות שצריכות להישאל: האם מטרותיה של הספרייה תואמות לאלה של האוניברסיטה? האם נעשית תמיכה יעילה בהוראה, במחקר ובלמידה? האם המשאבים המוקצים לספרייה מנוהלים בצורה יעילה? מהו הערך של ספרייה אקדמית? מהי ההשפעה על חווית הסטודנט, על קיום מחקרים ועל שביעות רצונם של הלקוחות? PIF (מסגרת האותות על ביצועים - Performance Indicator Framework) - מספק תמהיל נכון של שירותים ומשאבים. מצוינות תפעולית - שיפור מתמיד ויעיל. למידה וצמיחה - יישור של יכולות מקצועיות עם משימות בהווה ובעתיד. השפעה - וודא שהשירות שלנו מסייע במימוש מטרות האוניברסיטה.
9. **סלינה קיליק (אוניברסיטת קרנפילד): הערכת השפעתה של הספרייה האקדמית: מהתיאוריה לפרקטיקה** - דיווח על מיזם "ערך והשפעה" שלהם (באנגלית: "Value and Impact - VIP") וכלי שמנתח את שלושת היעדים האסטרטגיים העיקריים של האוניברסיטה אל מול סיועה של הספרייה להגיע אליהם. שיפור מודל המחקר והחדשנות שלהם - על-ידי הקצאת יותר משאבים אלקטרוניים, עזרה בביקורת ספרות ועם מידעוני מחקר (newsletter), סיוע בהגשת הצעות מחקר, הגדלת ההשפעה הכללית על-ידי סיוע למאגר המידע המוסדי, עידוד העובדים להגיע למיצוי הפוטנציאל הגלום בהם באמצעות מתן הכשרה ותמיכה לדוקטורנטים.
10. **מיכאל רוולס (Virginia Commonwealth University): חיפוש קשרים: האם אוניברסיטאות יוצרות עוד מלגות כאשר הספריות שלהן משקיעות יותר במשאבים דיגיטליים?** - דווח על מחקר שעל פי ממצאיו, ספריות בהן יש יותר משאבים אלקטרוניים מוציאות פרסומים רבים יותר וגם שיש מתאם חיובי בין מספר המאמרים שפורסמו בכתבי עת למספר הספרנים במוסד.
11. **מרת'ה קירילידו (Association of Research Libraries): שינוי צרכי המשתמש וציפיותיו משימושי הספרייה** - חשיבותם של פרסומי חוקרים: הופכים את עבודת הסגל נגישה יותר למשתמשים אחרים ברשת ע"י חיפושים בגוגל וחיפושים בפרסומי החוקרים עצמם. הם משמרים לעתיד פריטים דיגיטליים מפני אובדן או נזק, מאפשרים לאנשי הסגל לספק קישור לעבודתם כך שלא יצטרכו לבזבז זמן על מציאת קבצים ושליחתם בדואר אלקטרוני תוך שמירת בעלות על העבודה ושליטה במי רואה אותה. זאת, ללא צורך באחזקת שרת או בביצוע פעולה מסובכת כלשהיא. **מאפייני סגל זוכה פרסים (Tenopir):** מבלה יותר זמן בקריאת ספרים ופרסומים





אחרים, משתמש בספריה לצורך קריאת מאמרים, לעיתים קרובות יותר קונה ספרים ורוכש פרסומים אחרים דרך האינטרנט, משתתף מידי פעם ויוצר תוכן במדיה חברתיים. סקר ה- **MISO (Measuring Information Service Outcomes)** מראה ירידה בשימוש בספריות חוץ מאשר באתר האינטרנט. בנוסף, יש נטייה להסתמכות עצמית.

12. ג'. סטפן טון (אוניברסיטת יורק): **מדדי הון של יחסים בין אישיים לשם ניקוד ערכי** - הצביע על חשיבות הון היחסים הבין אישיים, כלומר, שימוש במערכות יחסים בין אנשים על מנת ליצור יתרונות בארגונים. הוא ממליץ על שימוש ב- **StoRI (Strength of Relationship Index - מדד חוזק יחסים)** בעל 15 מימדי יחסים, כגון: שביעות רצון, אמון, מחויבות, תמיכה, רצון טוב, בדיקה חוזרת של נושאים.

13. אליזבת' מאלון (אוניברסיטת קינגסטון): **אתם אמרתם, אנחנו עשינו ... אז מה?** – השוותה את שביעות רצון הסטודנטים ממבנה הספריה לפני ואחרי השיפוץ ומצאה כי אפשרויות ההדפסה והרשת האלחוטית הם הגורמים החשובים ביותר המשפיעים על תפיסות חיוביות של הסטודנטים את הספריה.

14. ליאו אפלטון (אוניברסיטת ליברפול ג'ון מור): **אנחנו אמרנו, אנחנו עשינו: לעבוד ביחד עם סטודנטים על מנת לפתח תרבות של שיפור שירות מתמשך** - דן כיצד הם עבדו עם סטודנטים על מנת ליצור תרבות של שיפור מתמשך באמצעות פתרון בעיות קולקטיבי.

15. קלייר קריזר (Loughborough University), רוזיטה פול (Deutsches Institute fur Normung), סטיב הילר (University of Washington Libraries): **סטנדרטים של ספריה: כיצד השימוש בהם יכול להפגין ערכים והשפעה** - דן כיצד סטנדרטי ISO התפתחו ממדידת כמות (סטטיסטיקה) למדידת איכות (ביצוע) וערך (השפעה).

16. פרנקי וילסון (אוניברסיטת אוקספורד): **מודל בשלות האיכות: מפת הדרכים שלך לתרבות של איכות** - פיתח כלי להערכת איכות של "תרבות הערכה" (QCAI) בארגונים.

17. גרהאם מת'יוס (Loughborough University): **עולים רמה: מעריכים את הביצוע של חללי לימוד בספריות אוניברסיטאיות. חקר מקרה מאוניברסיטת לופבורו** - דיווח על התצפית הלא מתבלטת שלהם לגבי אופן שימושם של הסטודנטים בחלל הספריה ובשיפורים שנעשו. נמצא כי סטודנטים מעוניינים באזורי לימוד שקטים, בחללים קבוצתיים ומזון בספריה. יש צורך במחקר עתידי לגבי השפעת חלל קבוצתי בספריה והיכולת לבצע משימות אקדמיות.

18. מישל ברין (אוניברסיטת לימריק): **התמודדות עם "בעיית הרעש": ספריות משפרות את ציוני ה LibQUAL+ שלהן על "חלל שקט לעבודה פרטנית"** - דיווח על סקר של ספריות ששיפרו את ציוני החלל הפיזי בסקר שביעות הרצון והדברים המשתמעים מכך: הענשת מרעישים, כלומר, קנסות על טלפונים סלולריים, אובדן זכויות ספריה, הקמת חדר קריאה לתארים מתקדמים, שירות לשליחת SMS/מייל, חדרי עיון/חדרי לימוד לשימוש פרטני, סיורי פטרוול רעש (צוות או סטודנטים), תגי צוות שמקלים על עריכת הפטרולים, השתקה, ארגון מחדש של אזורים, ריהוט, אוספים, נקודות שירות על מנת לעשות שימוש טוב יותר באזורים שקטים/רועשים באופן טבעי, עריכת קמפיינים של רעש להעלאת מודעות, שינויים מבניים ושינויים של חפצים מקובעים, כלומר: לתחום בזכוכית, להתקין דלתות, לפרוש שטיחים, לטפל באקוסטיקה, להתקין בקרת גישה





- וכו', הדגשת חשיבות השקט לצוות הספרייה ו/או הוצאת קווים מנחים בנושא זה ו/או לספק הדרכה, הגדלת כמות השילוט שספציפי לרעש, ליצור/לעדכן/לפרסם מדיניות לגבי רעש, אזורים, חוקים, טלפונים, לייעד אזורים שקטים ואזורים לקבוצות.
19. **ליז וולר (אוניברסיטת ניו יורק): תרבות של אומדן? הערכה של בריטניה לגבי מיזמי מרחב ספרייה – דיווחה**
על סקר מתמשך של ספריות שעברו שיפוצים שבדק אילו מחקרי הערכה הן ביצעו לאחר האיוש מחדש של הספרייה. נמצא כי 70% ביצעו הערכה לאחר השיפוצים. חלק מהדברים שהן הוציאו לפועל היו: חלוקה לאזורים (שטחים שקטים, מרחב מחקר שקט ושטחים קבוצתיים), התערבות אקוסטית, עוד שטחי ישיבה רשמיים ובלתי רשמיים, יצירת מרחבים גמישים, צמחים על מנת להפריד בין השטחים השונים.
20. **ולרי ספזי (Loughborough University), ג'יין מלטבי (אוניברסיטת נוטינגהם): עובדים ביחד כדי להפגין ערכים באוניברסיטת נוטינגהם – דיווחה על שותפות מחקר ושיתוף פעולה בין פקולטה לספרנים כמו: עזרה בהוצאה לאור של חומרים שהגישה אליהם חופשית (Open Access) / ארכיונות עצמית, ביבליומטריקה, חיפוש ספרות וניהול נתונים. כמו כן, מעורבות ספרנים בעיצוב קורסים מקוונים עבור הסטודנטים.**
21. **קרול שפטון (אוניברסיטת מאונט רויאל): הערכת הספרייה: שימוש בנתונים איכותניים על מנת להבין תפיסות של סטודנטים לתואר ראשון לגבי ערך הספרייה האקדמית – דיווחה על תוצאות של ראיונות עומק בהם סטודנטים נשאלו לגבי החוויה האקדמית שלהם, מבלי לשאול באופן ישיר אודות הספרייה. יותר מ- 50% מהסטודנטים הזכירו את הספרייה וסיפקו הרבה תובנות לגביה בהקשר של החוויה הסטודנטאלית הכללית. השפעה – ההשפעה של אדם אחד, דבר או פעולה על אחד אחר. למשל: הכתיבה שלי השתפרה, תוצאה – ההשלכה, התוצאה הנראית או המעשית של השפעת אירוע או פעילות. למשל: אני משלים את משימותי האקדמיות מהר יותר, ערך – חשיבות של דבר מה, התפיסה של תועלת מעשית או אפשרית. למשל: הציונים שלי טובים יותר.**
22. **אליס שופילד (אוניברסיטת שפילד): הערכת הנכסים האינטלקטואליים ב- British Library – דיווחה על המחקר האיכותני שלה שהראה כי נכסים אינטלקטואליים (כלומר, ידע מצטבר של הצוות) הם הנכסים הטובים ביותר של הארגון והם אינם מנוצלים מספיק. ארגונים צריכים לשמר ולעודד אותם על מנת לא לאפשר מורל ירוד של הצוות.**
23. **סטיב הילר (ספריות אוניברסיטת וושינגטון), ג'קי בלנג'ר (ספריות אוניברסיטת וושינגטון): ערך והשפעה: איחוד מדידת הערכה וביצוע – יש לשאול שאלות כמו: מה ספריות יכולות לתרום שאחרים אינם יכולים? מה אנו צריכים לדעת לגבי אופן הלימוד של הסטודנטים?**
24. **ג'וזף מת'יוס (JRM ייעוץ בע"מ): כיצד ספריות יכולות להוסיף (אפילו יותר) ערך – תאר את מה שהקורא מנסה לבצע ואת האופן שבו הספרייה יכולה לעזור להשיג זאת = הקריטריונים של הקורא לאומדן הערך: נוחות השימוש: דפדוף, שרות תיווך, שרות התמצאות, הזמנה. הפחתת רעש: גישה (זיהוי, תיאור נושא), קישור, דיוק, סלקטיביות. איכות: דיוק, תוקף, אמינות.**





יכולת הסתגלות: גמישות, פשטות.

חסכון בזמן: מהירות תגובה.

חיסכון בהוצאות: חסכונות, הכנסה מוגדלת, צמיחת נתח שוק.

25. ג'וזף סטיין (אוניברסיטת קרנגי מלון), ג'. סטפן טאון (אוניברסיטת יורק): עשרה כנסים בנורת'מבריה:
מחשבות על נושאים, מגמות ותרומות - כמה סיבות לכך שהכנסים כל-כך מוצלחים: שיתוף אמיתי של ניסיון
מבוסס על מחקר מספריה ובתי ספר למידע וכן מאנשים שעוסקים במקצוע, פרספקטיבות בינלאומיות,
משתתפים מכל רמות הארגון והתפתחות של אמון המקדם שיתוף פעולה עתידי.

