

תשע"א – 2010-2011

סוגיות בניהול ושיפור תהליכי שירות

הרצאה 6:

מדדים (metrics), פרספקטיבת הלקוח

הרצאת אורח:

ד"ר לין פורת, ספריית האוניברסיטה

ד"ר עדו גל

אוניברסיטת חיפה, החוג לשירותי אנוש

iddo@research.haifa.ac.il

רקע כללי

- לקראת השינויים הפיזיים המתוכננים בספרייה, הוחלט לערוך סקר על מנת לאתר בעיות משתמש ב**התמצאות הפיזית בספרייה** (כפי שהיא היום)
- WAYFINDING הוא מונח מעולם הארכיטקטורה המתייחס לדרכי התמצאות של האדם במרחב פיזי כלשהו

הספרייה
בניין של אינץ'

מטרות

- לזהות את המכשולים בדרכו של המשתמש לפריט המבוקש
- לזהות בעיות בהתמצאות כללית
- לאתר נושאים הניתנים לשיפור מיידית במבנה הקיים
- לאתר כיוונים מנחים לשיפור בתכנון הספרייה לאחר השיפוץ



מהלך הסקר

- הסקר נערך בין ה- 30.11.08 ל 3.12.08 (והפיילוט ב- 22.9.08)
- 10 סטודנטים חדשים השתתפו בסקר (5 מהם עברו הדרכת ספרייה מסודרת ו-5 לא)
- כל משתתף התבקש לאתר פיזית 3 פריטים מאוספי הספרייה ללא הכוונה של מלווה הסקר
- כל התהליך תועד בוידאו
- כל נבדק קיבל 50 ₪ כתגמול

הספרייה
בניין של ליני

צוות ההערכה צפה בהקלטות ומיין את התופעות שנצפו בהן לששה תחומים

1. סוגיות הקשורות להתחלת תהליך איתור פריט בספרייה
2. סוגיות הנוגעות למעבר בין הספרייה, כפי שהיא "נראית" במחשב, לבין המימוש שלה בשטח הפיזי
3. שילוט
4. סידור פיזי של האוספים
5. סוגיות הנוגעות לעזרה שניתנה למשתתף על ידי צוות הספרייה במהלך הסקר
6. סוגיות הנוגעות לחיפוש בקטלוג



1.

התחלת התהליך

- ☐ חלק מהמשתתפים לא היו מודעים לקיומו של קטלוג לספריה
- ☐ קושי באיתור מחשב פנוי באולם היעץ
- ☐ לעיתים דף הבית במסופונים אינו דף הבית של הספריה



2.

בין המחשב לשטח

- ☐ כפילות או ריבוי אוספים עם מספרי מיון זהים
- ☐ קושי באבחנה בין חוברות כתבי עת לבין כתבי עת כרוכים/ספרים



3.

שילוט

לדוגמא:

- ☐ שילוט קומתי כולל רק מה שנמצא באותה הקומה
- ☐ חוסר אבחנה מספק בין כתבי העת העבריים ללועזיים
- ☐ אין שילוט לשמורים ביציאה מהספריה, אין שילוט גלוי מכיוון הספריה ליד השמורים
- ☐ ועוד



4.

סידור פיזי של האוספים

לדוגמא:

□ התמודדות עם מספר המיון

□ חוסר בקיאות בסדר האותיות באנגלית

□ קושי בהבנת ההתייחסות לחלקי מספר

□ קושי מוגבר בהתמודדות עם החלק המספרי שלאחר

הנקודה

□ קושי באיתור כשהמשך הרצף המספרי עובר לצד

השני של המדף

□ ועוד



הספרייה
בניין של לימוד

אבחנות

- ☐ ההתמצאות בספריה עבור המבקר אינה מובנת מאליה
- ☐ היו הבדלים גדולים ביכולות האישיות של המשתתפים
- ☐ ניכר יתרון משמעותי בתהליך למשתתפים שעברו הדרכת ספריה מסודרת
- ☐ בעיות התמצאות רבות בספריה אינן נובעות דוקא מבעייתיות של המרחב הפיזי



המלצות צוות ההערכה

- ☐ לשאוף להרחבת הדרכות הספרייה בקרב התלמידים החדשים
- ☐ לעבות את מערך הנוכחות האנושית בתוך האוספים ובאזורים העמוסים
- ☐ לטפל בכל הנושאים שעלו בהקשר לקטלוג בפורום ועדת אל"ף
- ☐ להקים ועדת שילוט
- ☐ להמשיך להכשיר את נותני השירות בספרייה באופן מוסדר באמצעות סדנאות חיצוניות, פורומים פנים-ספרייתיים או כל פורמט רלוונטי אחר
- ☐ לטפל מיידית בבעיות שפתרוןן זמין ופשוט ליישום



מידע במידה

אוניברסיטת חיפה - הספריה



115

אתם בקשתם... אנחנו עושים



18.2.10

הספריה: צוות הערכה + צוות שיווק

במהלך השנתיים האחרונות בוצעו על ידי הספריה פעולות להערכת איכות שירותיה בעיני משתמשיה מקרב אוכלוסיית האוניברסיטה.

פעולות ההערכה כללו סקרים, מבדקים וקבוצות מיקוד שבחנו היבטים שונים של שירותי הספריה: הסביבה הפיזית, זיהוי צרכי המשתמשים, בחינת האוספים, בחינת ממשקי הגישה לתכנים והשירותים הניתנים על ידי הספריה מתוך הספריה ומרחוק.

קבוצות המשתמשים שהיו שותפות לפעילות זו כללו את אנשי הסגל האקדמי, עוזרי ההוראה, הדוקטורנטים, הסטודנטים לתואר שני וראשון ואת אנשי הסגל המנהלי.

הטבלה המצורפת מציגה את הצעדים שנקטה הספריה בעקבות הבקשות השונות שעלו מפעילות ההערכה המגוונת שנערכה בספריה בתקופה זו.

אתם בקשתם...	אנחנו עושים
ספריה שקטה	מתבצעים סיורי אכיפה מתנהל קמפיין "שקט" להגברת המודעות

אינדקס מפורט לנושאי הבלוג. לחצו על התמונה לרשימת התגים

אינדקס

RSS 2.0

פוסטים אחרונים

פרוייקטים דיגיטליים

תיירת בעירי- בתים ומקומות בחיפה

רשמים מכנסים

אנשי סגל כותבים

זכויות יוצרים

בלוגים וקישורים נוספים

318601 מבקרים באתר מ-09.2006

חדר עבודה בקבוצות	הוקצה חדר לעבודה בקבוצות במפלס השלישי בספריה בחדר: שולחנות עבודה, עמדות מחשב ומכונה לבקבוקי מים
עזרה באיתור ספרים על המדפים	הותקנו טלפוני "עזרה" במקומות שונים בספריה עובדי הספריה בחולצות הסגולות מסייעים באיתור ספרים בין המדפים
שיפור שילוט ההתמצאות בספריה	נוספו שלטי ההתמצאות בין המדפים ושלטי הכוונה למדיה, כתבי-עת, שמורים והכניסה לספריה
להכנס לספריה עם תיקים	החל משנת הלימודים תשס"ט ניתן להכנס עם תיקים לספריה. באגף החדש של הספריה יוצבו לוקרים
מערכת חיפוש אחת לכל המידע הספרייתי	הושקה מערכת חדשה "חיפוש אחד" לספרים, מאמרים, תמונות, מפות, וידאו ומאגרי מידע
אתר ספריה ידידותי וקל לשימוש	עם תחילת שנת הלימודים הנוכחית הושק אתר ספריה חדש