



מה המשתמש רוצה? הערכת שירותי ספריה בספריית אוניברסיטת חיפה

מיכל גרשטיין



הספריה
העיון של לימוד

צוות ההערכה של הספריה

- צוות ההערכה הוקם כדי לבנות תוכנית הערכה מסודרת ולוודא שפעולות הערכה יימשכו באופן רציף, עפ"י סדרי עדיפויות שייקבעו מראש, ולא כמבצעים נקודתיים.
- הצוות הורכב מנציגי היחידות השונות בספריה.



השנה בחרנו להתמקד בבדיקת הצדדים הפיזיים של הספריה. למה?

- מבנה בן למעלה מ-35 שנים
- שטח של 12,000 מ"ר, פרוש על 4 מפלסים
- למעלה מ-2,200,000 פריטים, מתוכם כ-1,500,000 כרכים
- למעלה מ-20 אוספים עיקריים
- כ-4000 מבקרים ביום עמוס



השקעה של 67,000,000 ₪ בבניית אגף חדש,
שיוסיף 4,500 מ"ר לשטח הספריה.



הספריה
בנייה של אגף



סקר שימוש בספריה - מטרות

- למפות את פעילות המשתמשים בספריה
- לזהות באלו אזורים בספריה הם מבקרים
- לזהות באלו שירותי הספריה הם משתמשים במהלך השנה בה
- לקבל מהם משוב לגבי שירותי הספריה ומשאביה





עריכת הסקר:

□ הסקר נערך ביולי 2008, באמצע סמסטר ב'.

□ השאלון נלקח מסקר שנערך ב- University of Washington ועבר תרגום והתאמה לספריה שלנו.

□ כיוון שהסקר נועד לבדוק את הפעילות של המשתמשים בספריה עצמה, הוא חולק בספריה ולא נעשה ניסיון לפנות בערוצים נוספים למשתמשים, או להזמין אותם לספריה למלא אותו.



הספריה
החיה של חיפה



עריכת הסקר- המשך:

- הסקר נערך במשך שבועיים. השאלונים חולקו בפרקי זמן שונים של שעתיים מדי יום.
- הדיילים חילקו את השאלונים לנכנסים לספריה, וביקשו מהם להחזיר אותם מלאים כשיסיימו את השהייה בספריה. כמו כן הונחו מגשי טפסים בדלפקים השונים.
- כדי לעורר עניין בסקר קושטה עמדת החלוקה בכרזה צבעונית ובלונים וחולקו בה סוכריות.



הספריה
החילונית של חיפה

בספרייה

ארגון משפיעים!

אוניברסיטת חיפה - הספרייה

שאלון שימוש בספרייה, 2008

עזרו לנו להעריך ולשפר את שירותי הספרייה - אנא הקראו ומספר דקות לשלול השאלון ולעני ציאתכם מהספרייה יש להשאיר את השאלון בתיבת המעטפות "שקר ספרייה".

א. באלו אזורים בספרייה ביקרת הימך? יש להקיף בעיגול את כל המעיינים המתאימים.

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| 1. דלתון מכירים | 8. מדפי כתבי-עת |
| 2. דלתון השאלה | 9. מדפי ספרים |
| 3. דלתון יצק | 10. שולחן אוכל (בבנייה לספרייה) |
| 4. דלתון כתבי-עת | 11. שירותי צילום |
| 5. מקומות ישיבה לעבודה עצמית/בקבוצות | 12. שפירים |
| 6. דלתון משטחים | 13. אחר (אם למרס) |
| 7. דלתון מדרג | |

ב. מה עשית בספרייה הימך? יש להקיף בעיגול את כל המעיינים המתאימים.

- | | |
|--|--|
| 1. השתמשתי במחשב הספרייה | 9. שאלתי א החירוי חפירה, חקביטת או שריים אחרים |
| 2. השתמשתי במחשב הידי שלי | 10. השתמשתי בשירותי השאלה-בין-ספריות |
| 3. היספתי חומר מהמחשב | 11. השתמשתי בעבודות הסריקה |
| 4. היספתי ספרים, כתבי-עת או פריטים אחרים במדפים | 12. נמנעתי עם אנשים אחרים |
| 5. השתמשתי בספרים, כתבי-עת או פריטים אחרים בספרייה | 13. עבדתי לכר |
| 6. השתמשתי במכונת הצילום | 14. עבדתי עם אנשים אחרים |
| 7. ביקשתי עזרת העזת בדלתון | 15. אחר (אם למרס) |
| 8. ביקשתי עזרת העזת במסח | |

ג. מה תדירות ביקורך בספרייה? יש להקיף בעיגול את התשובה המתאימה ביותר.

1. פעמים בשבוע או יותר 2. פעם בשבוע 3. פעם בחודש 4. לעדס חוקות חר 5. זהו ביקור הראשון

ד. עד כמה חשבים הבורים הבאים? יש להקיף בעיגול את כל המעיינים המתאימים.

לא חשבו	חשוב מאוד	לא רלוונטי
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
31	32	33
34	35	36
37	38	39
40	41	42
43	44	45
46	47	48
49	50	51
52	53	54
55	56	57
58	59	60
61	62	63
64	65	66
67	68	69
70	71	72
73	74	75
76	77	78
79	80	81
82	83	84
85	86	87
88	89	90
91	92	93
94	95	96
97	98	99
100	101	102
103	104	105
106	107	108
109	110	111
112	113	114
115	116	117
118	119	120
121	122	123
124	125	126
127	128	129
130	131	132
133	134	135
136	137	138
139	140	141
142	143	144
145	146	147
148	149	150
151	152	153
154	155	156
157	158	159
160	161	162
163	164	165
166	167	168
169	170	171
172	173	174
175	176	177
178	179	180
181	182	183
184	185	186
187	188	189
190	191	192
193	194	195
196	197	198
199	200	201
202	203	204
205	206	207
208	209	210
211	212	213
214	215	216
217	218	219
220	221	222
223	224	225
226	227	228
229	230	231
232	233	234
235	236	237
238	239	240
241	242	243
244	245	246
247	248	249
250	251	252
253	254	255
256	257	258
259	260	261
262	263	264
265	266	267
268	269	270
271	272	273
274	275	276
277	278	279
280	281	282
283	284	285
286	287	288
289	290	291
292	293	294
295	296	297
298	299	300
301	302	303
304	305	306
307	308	309
310	311	312
313	314	315
316	317	318
319	320	321
322	323	324
325	326	327
328	329	330
331	332	333
334	335	336
337	338	339
340	341	342
343	344	345
346	347	348
349	350	351
352	353	354
355	356	357
358	359	360
361	362	363
364	365	366
367	368	369
370	371	372
373	374	375
376	377	378
379	380	381
382	383	384
385	386	387
388	389	390
391	392	393
394	395	396
397	398	399
400	401	402
403	404	405
406	407	408
409	410	411
412	413	414
415	416	417
418	419	420
421	422	423
424	425	426
427	428	429
430	431	432
433	434	435
436	437	438
439	440	441
442	443	444
445	446	447
448	449	450
451	452	453
454	455	456
457	458	459
460	461	462
463	464	465
466	467	468
469	470	471
472	473	474
475	476	477
478	479	480
481	482	483
484	485	486
487	488	489
490	491	492
493	494	495
496	497	498
499	500	501
502	503	504
505	506	507
508	509	510
511	512	513
514	515	516
517	518	519
520	521	522
523	524	525
526	527	528
529	530	531
532	533	534
535	536	537
538	539	540
541	542	543
544	545	546
547	548	549
550	551	552
553	554	555
556	557	558
559	560	561
562	563	564
565	566	567
568	569	570
571	572	573
574	575	576
577	578	579
580	581	582
583	584	585
586	587	588
589	590	591
592	593	594
595	596	597
598	599	600
601	602	603
604	605	606
607	608	609
610	611	612
613	614	615
616	617	618
619	620	621
622	623	624
625	626	627
628	629	630
631	632	633
634	635	636
637	638	639
640	641	642
643	644	645
646	647	648
649	650	651
652	653	654
655	656	657
658	659	660
661	662	663
664	665	666
667	668	669
670	671	672
673	674	675
676	677	678
679	680	681
682	683	684
685	686	687
688	689	690
691	692	693
694	695	696
697	698	699
700	701	702
703	704	705
706	707	708
709	710	711
712	713	714
715	716	717
718	719	720
721	722	723
724	725	726
727	728	729
730	731	732
733	734	735
736	737	738
739	740	741
742	743	744
745	746	747
748	749	750
751	752	753
754	755	756
757	758	759
760	761	762
763	764	765
766	767	768
769	770	771
772	773	774
775	776	777
778	779	780
781	782	783
784	785	786
787	788	789
790	791	792
793	794	795
796	797	798
799	800	801
802	803	804
805	806	807
808	809	810
811	812	813
814	815	816
817	818	819
820	821	822
823	824	825
826	827	828
829	830	831
832	833	834
835	836	837
838	839	840
841	842	843
844	845	846
847	848	849
850	851	852
853	854	855
856	857	858
859	860	861
862	863	864
865	866	867
868	869	870
871	872	873
874	875	876
877	878	879
880	881	882
883	884	885
886	887	888
889	890	891
892	893	894
895	896	897
898	899	900
901	902	903
904	905	906
907	908	909
910	911	912
913	914	915
916	917	918
919	920	921
922	923	924
925	926	927
928	929	930
931	932	933
934	935	936
937	938	939
940	941	942
943	944	945
946	947	948
949	950	951
952	953	954
955	956	957
958	959	960
961	962	963
964	965	966
967	968	969
970	971	972
973	974	975
976	977	978
979	980	981
982	983	984
985	986	987
988	989	990
991	992	993
994	995	996
997	998	999
1000	1001	1002

ה. אה דרגתי את הספרייה על פי המעיינים הבאים. יש להקיף בעיגול את כל המעיינים המתאימים.

לא רלוונטי	ממוקד	גרוע	
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0	5	4	3
0			

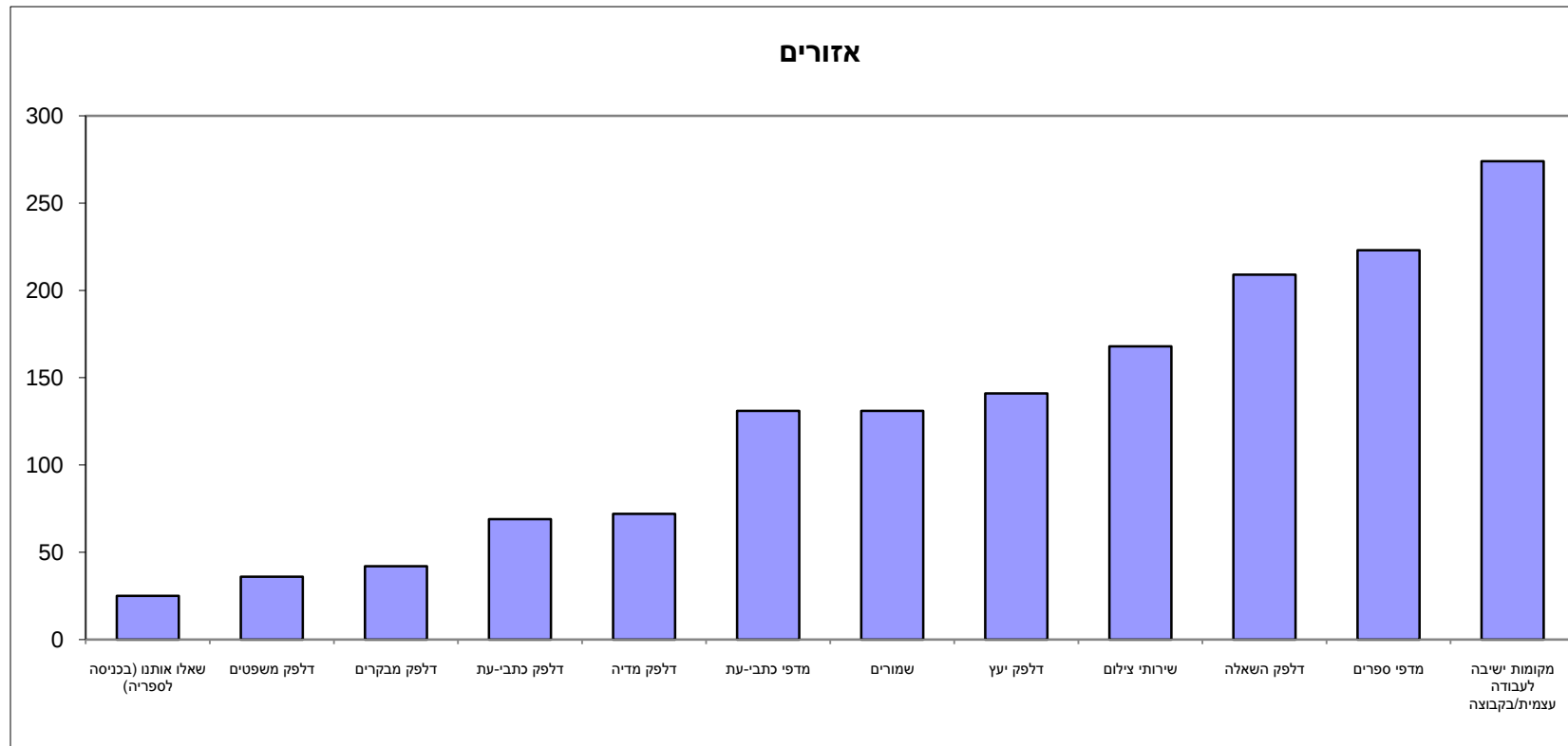


תוצאות הסקר:

- הוחזרו למעלה מ-600 שאלונים מלאים.
- כ-40% מהמשיבים הוסיפו הערות בכתב, כפי שהזמנו אותם לעשות.
- התשובות לשתי השאלות הראשונות אישרו את "הספריה כמקום" – משיבים רבים סימנו שעבדו במחשבי הספריה ובמקומות העבודה ליחידים ולקבוצות.

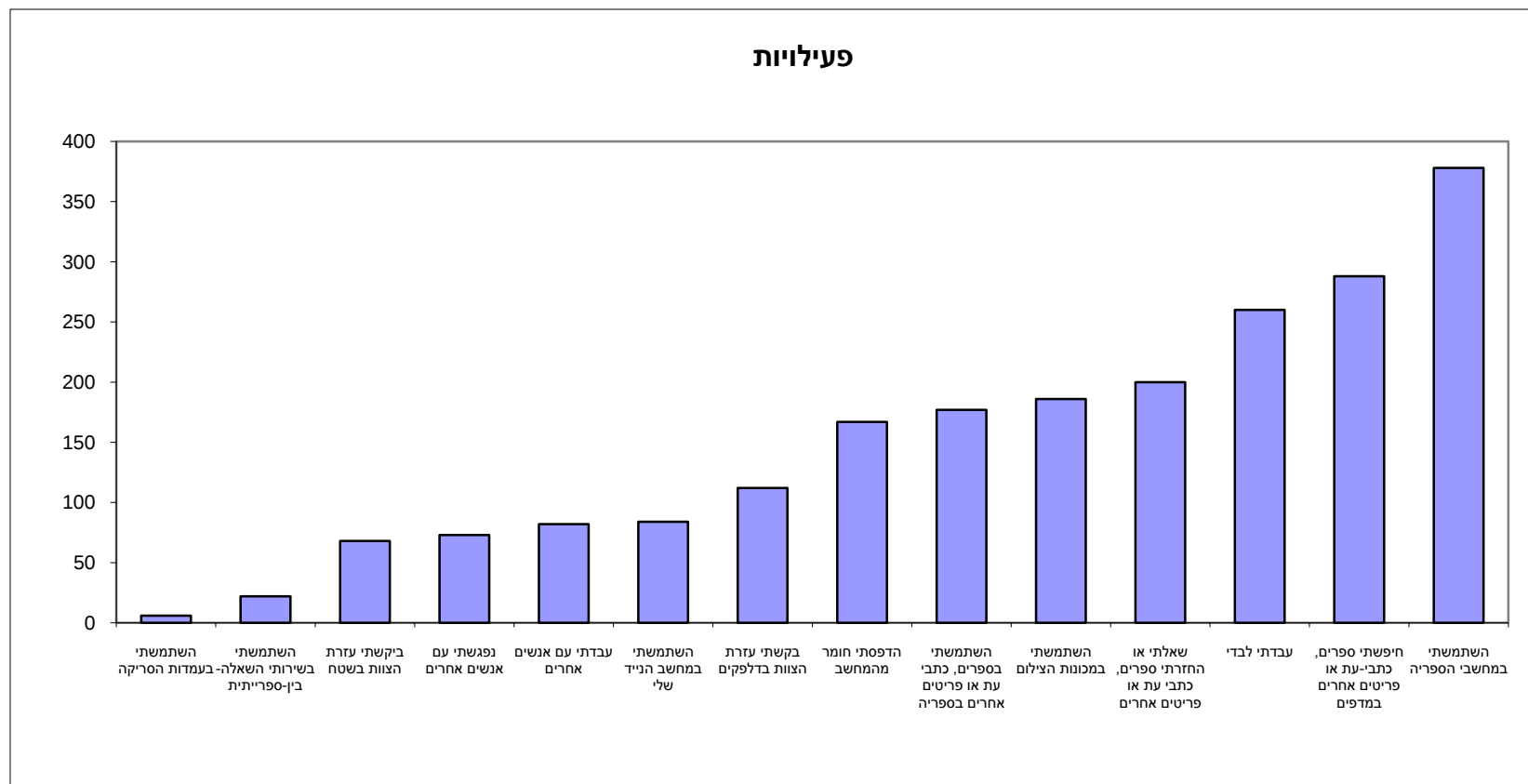


א. באלו אזורים בספריה ביקרת היום?

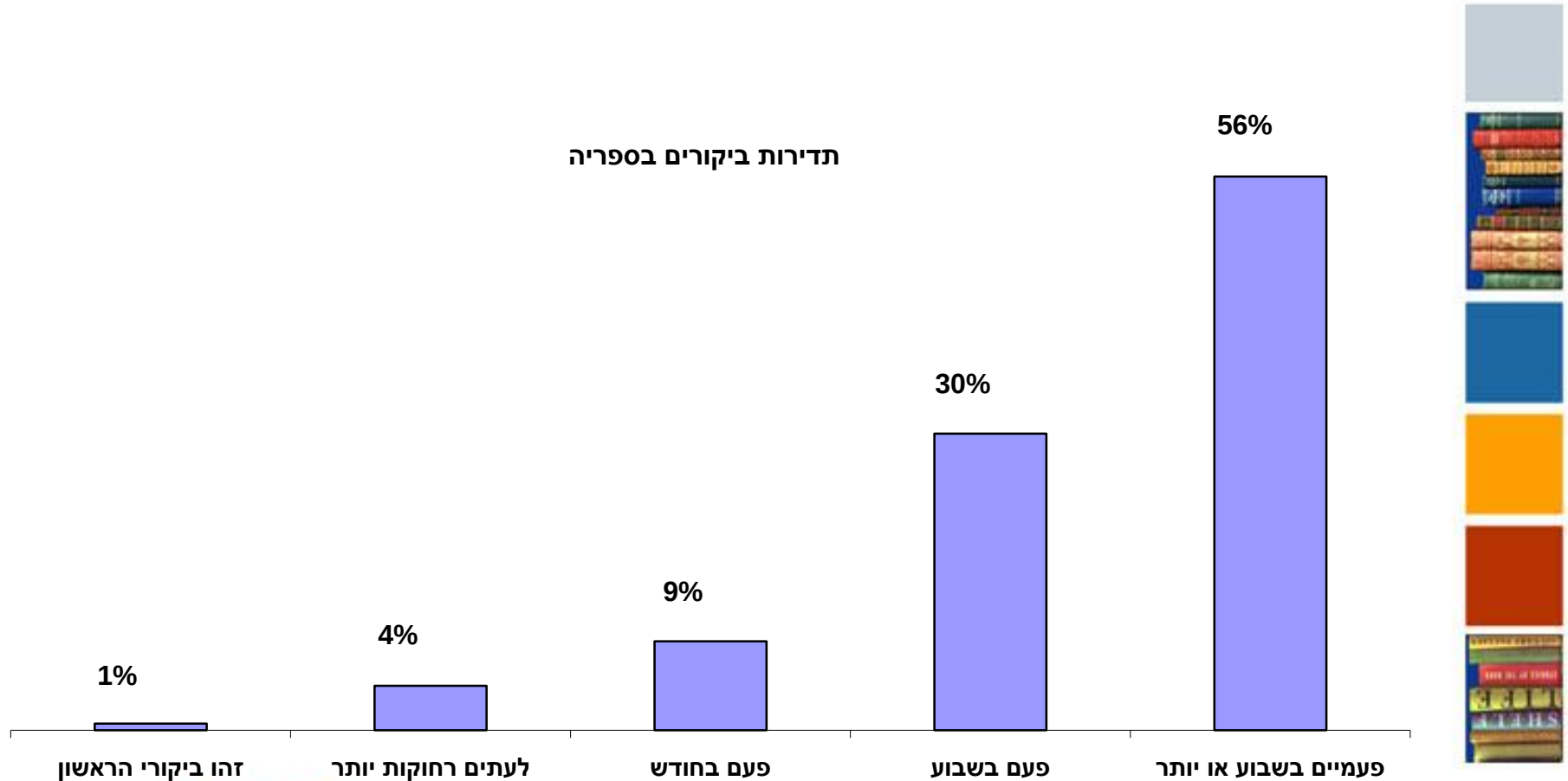


הספריה
בניין של לימוד

ב. מה עשית בספריה היום?

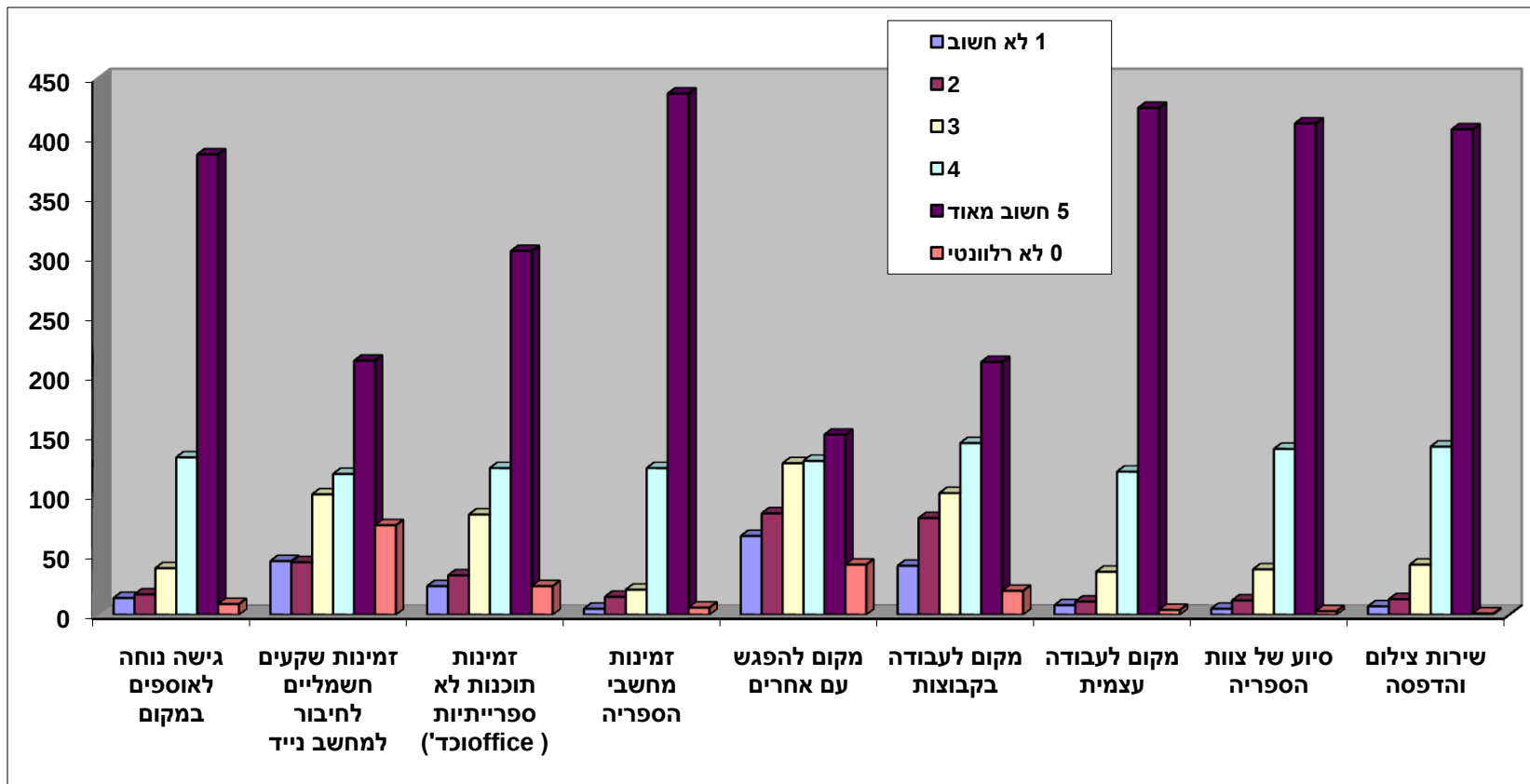


ג. מה תדירות ביקוריך בספריה?

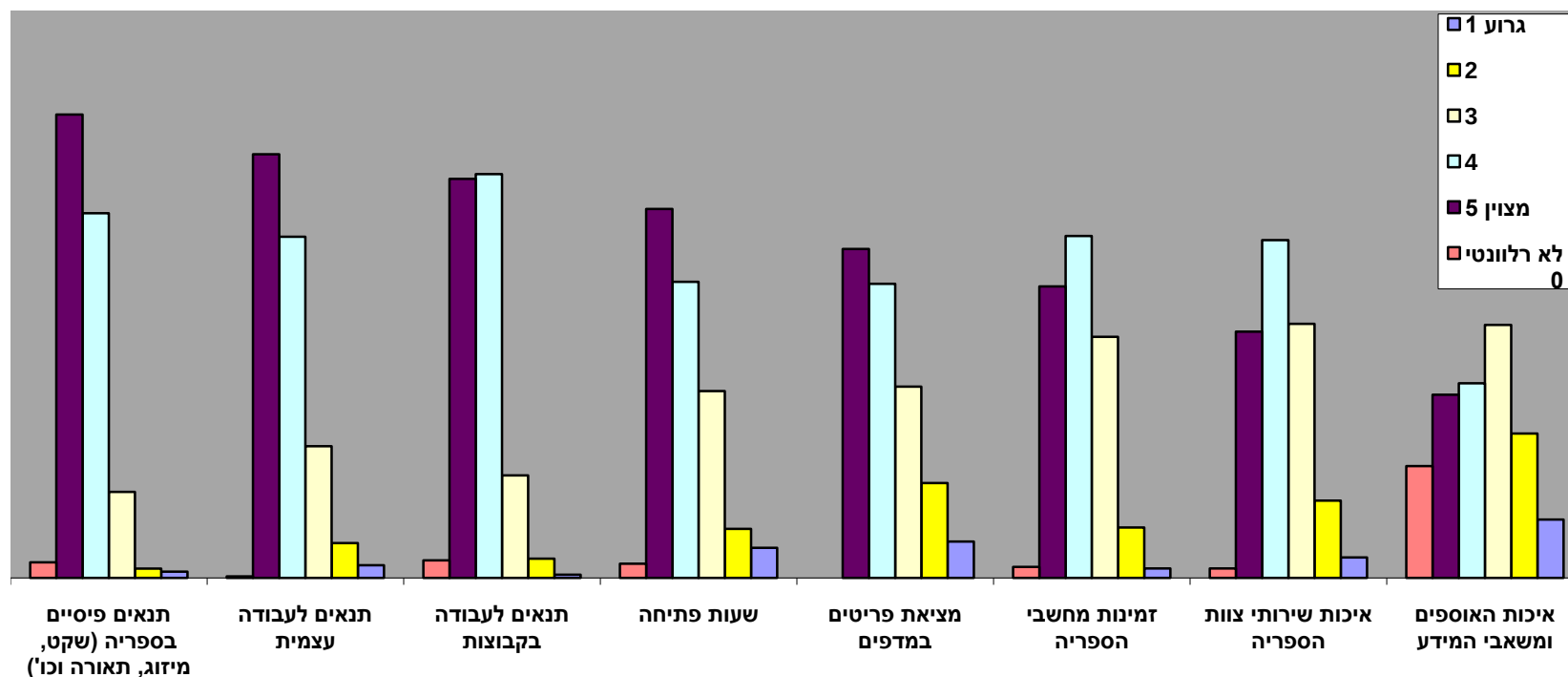


הספריה
החדשה של חיפה

ד. עד כמה חשובים הגורמים הבאים?



ה. אנא דרג/י את הספריה על פי הסעיפים הבאים:



סיכום ההערות החופשיות:

בסיומו של השאלון הזמנו את הנשאלים לרשום
בצדו השני של הדף כיצד נוכל לשפר את
הספריה ושירותיה עבורם.
לשמחתנו רבים ניצלו הזדמנות זו כדי לשתף
אותנו בדעות, בקשות, תלונות והצעות.





נושאים שעלו בהערות:

□ מחמאות לצוות, לאיכות האוסף ושבחים על עצם עריכת הסקר

□ תלונות על רעש בספריה

□ תלונות על העדר מקומות לעבודה בקבוצות

□ תלונות על העדר מקומות סגורים לעבודה בשקט

□ תלונות על מחסור בשקעי חשמל למחשבים ניידים

הספריה
החילונית של חיפה





נושאים שעלו בהערות – המשך:

- ❑ תלונות על פיזור לא נוח של המחשבים, איכות נמוכה של המחשבים והעדר תוכנות OFFICE
- ❑ תלונות על מערכת המיזוג
- ❑ בקשה ליותר עזרה באיתור פריטים במדפים
- ❑ תלונות על תור ארוך מדי ביעץ
- ❑ בקשה להרחבת שעות הפעילות של הספריה



תוצאות הסקר- דיון וטיפול

- ❑ תוצאות הסקר פורסמו בבלוג הספרייה, הוצגו בפני עובדי הספרייה ונדונו ע"י ראשי היחידות.
- ❑ חלק מהנושאים שעלו טופלו נקודתית (פיזור מחשבים, תוכנות OFFICE וכד')
- ❑ נושאים אחרים נמצאים בטיפול מתמשך (שקט, אזור עבודה בקבוצות)



ביחד נשמור על השקט בספרייה

טלפונים ניידים **שקטים**

לרשותכם
חדר עבודה
בקבוצות

בקומה 3, סמוך
לדלפק כתבי העת

בחדר: מכונת צילום, מדפסת ברזיל,
מכונה לחכירת סקסופון חשמלי, איחזור סקסופונים



ביחד נשמור על השקט בספרייה

טלפונים ניידים **שקטים**

לרשותכם
חדר עבודה
בקבוצות

בקומה 3, סמוך
לדלפק כתבי העת

בחדר: מכונת צילום, מדפסת ברזיל,
מכונה לחכירת סקסופון חשמלי, איחזור סקסופונים



ביחד נשמור על השקט בספרייה

טלפונים ניידים **שקטים**

לרשותכם
חדר עבודה
בקבוצות

בקומה 3, סמוך
לדלפק כתבי העת

בחדר: מכונת צילום, מדפסת ברזיל,
מכונה לחכירת סקסופון חשמלי, איחזור סקסופונים



ביחד נשמור על השקט בספרייה

טלפונים ניידים **שקטים**

לרשותכם
חדר עבודה
בקבוצות

בקומה 3, סמוך
לדלפק כתבי העת

בחדר: מכונת צילום, מדפסת ברזיל,
מכונה לחכירת סקסופון חשמלי, איחזור סקסופונים



מבדק Wayfinding

□ WAYFINDING - מונח מעולם הארכיטקטורה המתייחס לדרכי התמצאות של האדם במרחב פיזי כלשהו

מטרות המבדק

- לזהות את המכשולים בדרכו של המשתמש לפריט המבוקש
- לזהות בעיות בהתמצאות כללית בספריה
- למצוא שינויים ושיפורים הניתנים ליישום מיידית כבר במבנה הקיים, לפני השיפוץ
- לאתר קווים מנחים לשיפור בתכנון הספריה לאחר השיפוץ





מבדק Wayfinding - המשך

□ המבדק נערך בין 30/11-3/12/08.

□ במבדק השתתפו 10 סטודנטים חדשים שחמישה מהם עברו הדרכה בספריה וחמישה לא.

□ כל סטודנט קיבל 50 ש"ח כתגמול על השתתפותו במבדק.

□ כל נבדק לווה ע"י ספרן מצוות ההערכה ועובד שתיעד את המבדק בוידאו.





מבדק Wayfinding - המשך

- כל משתתף התבקש לאתר פיזית 3 פריטים מאוספי הספרייה ללא הכוונה או סיוע של מלוויו.
- המשתתפים התבקשו ללוות את החיפוש בהסברים בקול רם, כדי להקל על הצוות בניתוח המבדקים.
- בסוף כל מבדק ביקשנו מהתלמיד לתאר את חוויותיו ולהציע הצעות לשיפור אם יש לו כאלה.





מבדק Wayfinding – תוצאות

□ התגלתה שונות גדולה בין הנבדקים:

נבדקים "מצליחים" השלימו את המשימה בכ-15 דקות.
נבדקים "מתקשים" לא השלימו אותה גם בחלוף שעה
(זמן המקסימום שהוקצב מראש).

□ על אף שמטרת המבדק המוצהרת הייתה בדיקת
ההתמצאות בשטח הפיזי, לא יכולנו להתעלם מקשיים
רבים בהתמודדות בחיפוש במחשב, ובהבנת המידע
המופיע בקטלוג הספרייה ותרגומו להתמצאות בשטח.





צוות ההערכה צפה בהקלטות ומיין את התופעות שנצפו בהן לששה תחומים:

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





1. התחלת תהליך האיתור

❑ חלק מהמשתתפים לא היו מודעים לקיומו של קטלוג לספריה...

❑ חלק מהמשתתפים נתקלו בקושי באיתור מחשב פנוי באולם היעץ

❑ בחלק מהמסופונים דף הבית לא היה אתר הספריה





2. חיפוש בקטלוג

□ לחלק מהמשתתפים לא היה ברור שיש להקליד את פרטי החיפוש בשפת הפריט ולא בשפה הנוחה להם

□ משתתף השמיט את ה' הידיעה מכל מלות הכותר ולא רק מהמלה הראשונה ("על סטיה" במקום על הסטיה"), בהסתמך על ההוראות בקטלוג:



Windows Internet Explorer - חיפה - חיפוש בסיסי

http://aleph.haifa.ac.il/F/?func=file&file_name=find-b&con_lng=heb

File Edit View Favorites Tools Help

Google G Go Bookmarks Popups okay Check AutoLink AutoFill Send to Settings

חיפה - חיפוש בסיסי

יציאה השאלה בין-ספרייתית כרטיס קורא

אוניברסיטת חיפה קטלוג הספרייה

חיפוש בסיסי חיפוש מתקדם תוצאות חיפוש אחרון חיפושים קודמים סל מפתח למאמרים בעברית ספריות אחרות קטלוג ארצי קטלוג כתבי-עת ארצי

English עזרה

חיפוש בסיסי

בחר קטלוג

קטלוג הספרייה של אוניברסיטת חיפה

אפשרויות חיפוש:

כותר (ללא ה' הידיעה) ספרים, כתבי-עת, וכד'
מחבר (שם משפחה תחילה)
נושא (באנגלית בלבד)
מילים
קורס (לפי שם משפחה של מרצה)
מספר מיון
מספר מיון (חומר אורקולי)
מספר מיון (כלי אבחון)

הקלד מילה או מילים:

על סטיה

נקה חפש

דוגמאות

- ספרי ירושלים
- מגמות
- מזרח התיכון
- (השמת את ה הידיעה בתחילת הכותר)
- כנו על חגג

לדף הבית לומדה לקטלוג לספריים משבב אודות הקטלוג



משתתפים השתמשו בתיבות חיפוש לשימושים
שונים מאלה שיועדו להם בקטלוג ולא הגיעו
לתוצאות המצופות, למשל:



Windows Internet Explorer - חיפה - רשימת רשומות

http://132.74.59.101/F/LX583BUAXHM711V35M7HM1FIHB41LKM92KS25HT3UGJEWQK6TG-46264?func=find-acc&acc_sequenc

Google

File Edit View Favorites Tools Help

Google G Go 51 blocked Check AutoLink AutoFill Send to Settings

חיפה - רשימת רשומות

אונברסיטת חיפה קטלוג הספרייה

יציאה השאלה בין-ספרייתית כרטיס קורא

חיפוש בסיסי חיפוש מתקדם תוצאות חיפוש אחרון חיפושים קודמים סל מפתח לנאמרים בעברית ספריות אחרות קטלוג ארצי קטלוג כתבי-עת ארצי

English עזרה

הדפס בקשת SDI שמור/שלח

צמצם/הרחב הגבל בחר הכל בטל בחירה הצג את הרשומות הנבחרות צור תת-קבוצה הוסף לסל

חיפשת: [Australian journal of French studies] journal מיון על פי: שנה מחבר כותר מס' מיון

מיון רשומות אפשרי לתוצאות חיפוש המכילות 1000 פריטים.

Format options: תצוגת רשומות מקוצרות | תצוגה טבלאית

לחץ על המספר לתצוגת רשומה מלאה 1-1 מתוך 1

עבור ל # בנאי חפשי

#	כותר	מחבר	שנה	מיקום	קישור	סוג חומר
1	[Australian journal of French studies] journal			: כתבי עת XP.A948 XP.A948 : כתבי עת XP.A948		כתב-עת

צמצם / הרחב הגבל בחר הכל בטל בחירה הצג את הרשומות הנבחרות צור תת-קבוצה הוסף לסל

הדפס בקשת SDI שמור/שלח

לדף הבית לומדה לקטלוג לספרנים משוב אודות הקטלוג

3. המעבר בין המחשב לשטח

ריבוי אוספים עם מספרי מיון זהים הטעה
משתתפים לחפש באוסף הלא נכון, כי נתקלו בו
ראשון.

משתתפים שחיפשו כתבי עת לא זיהו את מדפי
כתבי עת גם כשעמדו מולם כי ציפו לראות
חוברות, ולא כרכים כרוכים שמסווגים אצלם
כ"ספרים".





□ במפה הוירטואלית התגלו שיבושים
□ מיקום הקישור למפה הוירטואלית והמידע על
המצאי הוא כזה שחלק מהמשתתפים לא גילה
אותו





4. שילוט

- שילוט קומתי כולל רק מה שבאותה קומה – לא מסייע למי שזקוק למה שנמצא בקומה אחרת, ולא יודע לאן לפנות
- חסר שילוט לשמורים ביציאה מהספריה למרות שאלפי מבקרים עושים מסלול זה ונעזרים בשומרים ביציאה להכוונה

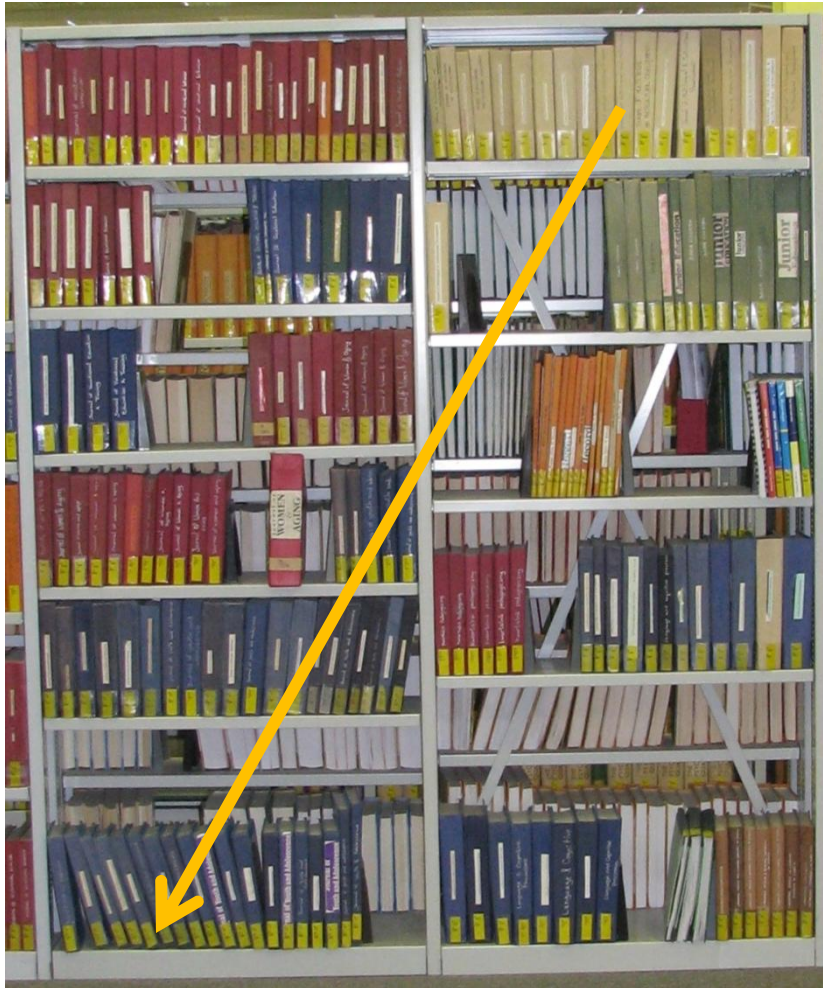


5. סידור פיזי של האוספים

- רבים מהמשתתפים התקשו להתמודד עם מספר המיון (של LC), למשל-
- התקשו בגלל חוסר בקיאות בסדר האותיות באנגלית
- התקשו להבחין בין עשרות, מאות ואלפים וחיפשו במקום הראשון שנקרה בדרכם: B395, B3951
- התקשו במיוחד להתמודד עם החלק המספרי (=העשרוני) שלאחר הנקודה: 1997 B395.A29 לפני B395.A4



חלק מהמשתתפים התקשו לאתר פריטים
כשנדרשו לנוע "אחורה" או לצד השני של הכוננית:



6. עזרה מצוות הספריה

משתתפים הופנו לדלפקים אחרים ללא בדיקה
יסודית של שאלתם.

משתתפים קיבלו הסברים ארוכים ומפורטים יותר ממה שנזקקו להם באותו רגע.



אבחנות:

- ☐ ההתמצאות בספריה עבור המבקר אינה מובנת מאליה.
- ☐ הבדלים גדולים ביכולות האישיות של המשתתפים גרמו לשוני ניכר בהתמודדות עם קשיים אובייקטיביים בדרך אל הפריט המבוקש.
- ☐ ניכר יתרון משמעותי בתהליך למשתתפים שעברו הדרכת ספריה מסודרת.
- ☐ בעיות התמצאות רבות בספריה אינן נובעות דוקא מבעייתיות של המרחב הפיזי.
- ☐ הקושי בתהליך האיתור מדגיש את חשיבותם של שירותים מיוחדים כמו האפשרות להזמין ספרים בלתי מושאלים מהמדפים וקריאה טלפונית לעובד ספריה לעזרה במדפים.



המלצות בעקבות מבדק Wayfinding:

- לשאוף להרחבת הדרכות הספריה בקרב התלמידים החדשים, תוך חשיבה מעמיקה על העיתוי, הפורמט והתכנים.
- לתגבר את נוכחות העובדים באזורי האוספים ו/או להציע אמצעים נוחים לקריאה לעזרה (טלפונים פנימיים, לחצנים וכד').
- לטפל בכל הנושאים שעלו בהקשר לקטלוג בפורום ועדת אל"ף של הספריה.



המלצות בעקבות מבדק - Wayfinding

המשך:

- להמשיך להכשיר את נותני השירות בספריה באופן מוסדר באמצעות סדנאות חיצוניות, פורומים פנים-ספרייתיים או כל פורמט רלוונטי אחר.
- להקים ועדה שתטפל בשילוט.
- לטפל מיידית בבעיות שפתרון זמין ופשוט ליישום.



להתייחס למסקנות המבדק כקווים מנחים בסידור האוספים לאחר השיפוע:

- שילוט קומתי מפורט יותר
- שילוט מדפים מפורט יותר
- צמצום מספר האוספים
- סידור הגיוני, עקבי ורציף, עד כמה שניתן, של האוספים בקומות השונות





קבוצות מיקוד לקראת שיפוץ הספריה אפריל - יוני 2009

4 קבוצות מיקוד (תלמידי BA, תלמידי מחקר, עוזרי הוראה, סגל אקדמי) לקבלת מידע מהמשתמשים על חסרונות הספריה מבחינה פיזית, משאלות מהספריה המשופצת, ובירור עמדתם בסוגיות המעסיקות אותנו בימים אלה (שקט, ארגון מחודש של האוספים).





סקר LibQUAL

LibQUAL הוא סקר שביעות רצון מקיף של ה-ARL המבוצע מדי שנה ע"י ספריות רבות בעולם. אנו ערכנו אותו בפעם הראשונה בחודש מאי 2009.

עריכת הסקר תאפשר השוואה לספריות אחרות בעולם, ולעצמנו, כשנערוך אותו שוב עוד מספר שנים.

כיוון שאנו הספרייה הראשונה בישראל שמעבירה את LibQUAL הושקע מאמץ בתרגומו ובהתאמתו, במידת האפשר.



LibQUAL - המשך

- הסקר הפעם היה סקר אלקטרוני.
- פנינו אל הקהל בדואר אלקטרוני, כרזות, פירסום באתרי הספריה והאוניברסיטה ודיילים שפעלו ברחבי הקמפוס וביקשנו שיענו עליו.
- כמו כן הבטחנו לקהל 140 פרסים שיוגרלו בין העונים.
- ענו על הסקר קרוב ל-2000 סטודנטים וחברי סגל.





אגם משפיעים!

בספריה

אוניברסיטת חיפה - הספריה

שלום רב,

אני פונה אליך לקחת חלק בסקר על מידת שביעות הרצון משירותי הספריה

שיערך בין התאריכים 10.05.2009 - 24.05.2009.

הסקר הוכן ומנוהל על ידי הארגון לספריות המחקר בארה"ב והוא חלק מסקר בין לאומי

שנערך עד כה ביותר מ-1,000 ספריות אקדמיות בעולם. ספרית אוניברסיטת חיפה היא

הספריה הישראלית הראשונה המשתתפת בסקר כזה ושותפה לפיתוח הגרסה העברית שלו.

בהשתתפותך בסקר תוכל/י להשפיע על איכות הספריה ולהיות חלק מקהילה גדולה המעורבת בתהליך זה בעולם.

אנו נשתמש בתוצאות הסקר כדי לשפר ולהעשיר את שירותי הספריה.

בין המשתתפים יוגרלו פרסים.

[To the questionnaire](#)
[למילוי הסקר](#)

בתודה על שיתוף הפעולה,
אורן וינברג
מנהל הספריה



הספריה
העידן של האינטרנט



□ ניתוח התשובות הוא חלק מהשירות שברכישת LibQUAL והן אמורות להתקבל בשבועות הקרובים.

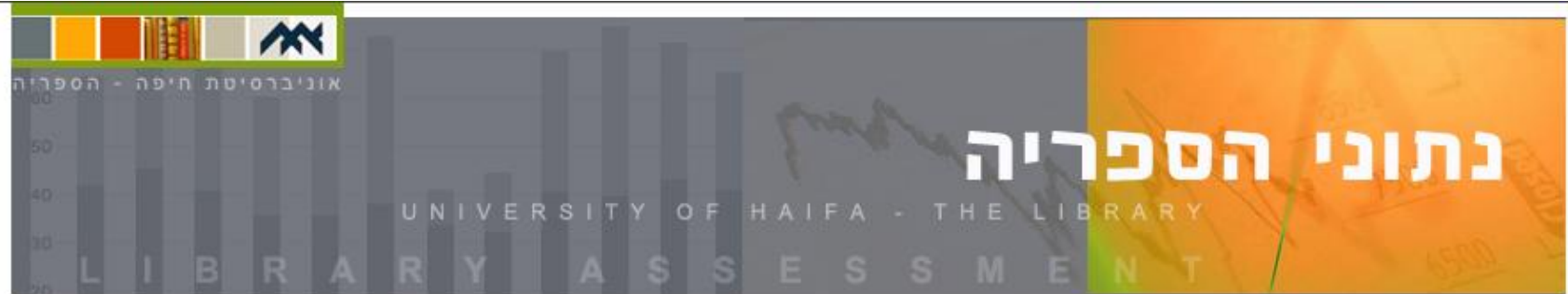
□ מעיון ראשוני בהערות שהוסיפו למעלה מ-500 מהמשתתפים עולה שצפוי לנו שוב תהליך ניתוח מעניין... לצד מחמאות רבות לספריה ולצוות קיבלנו שוב הערות על הרעש בספריה, ותלונות על הפגיעה באוסף בגלל הקיצוצים התקציביים שצמצמו משמעותית את הרכישה השנה.



ומה עוד בתוכנית?

□ הקמת אתר נתוני הספריה, שנועד לרכז את כל הנתונים הנאספים בספריה באופן שוטף (כניסות לאתר, מבקרים בספריה, נתונים סטטיסטיים על פיתוח האוסף, שימוש במאגרים וכ"ע אלקטרוניים, וכד') ואת המידע על פעילויות ההערכה והנתונים הנאספים במסגרתן.





מבקרים בספרייה ובאתר הספרייה - עדכונים דו חודשיים

נתונים לחודש:

ינואר- פברואר 2009 מבקרים באתר: **84,915** (חופשת סמסטר) **לפירוט המלא**

נובמבר-דצמבר 2008 מבקרים באתר: **155,408** **לפירוט המלא**

מבקרים באתר הספרייה- מבחר נתונים
ינואר 16 - פברואר 15 2009 (חופשת סמסטר)

מבקרים באתר הספרייה

וועדת הערכה - סקרים ותוצאות

גידול האוסף - לקט נתונים סטטיסטיים

מערכת התדפיסים-סטטיסטיקות שימוש

השאלה והשאלה בינספריייתית- סטטיסטיקות שימוש

מאגרי מידע ו- SFX

דו"ח סיכום בעניין איסוף נתונים - אפריל 2007

Visits for all visitors

Jan 16, 2009 - Feb 15, 2009



הספרייה
החידוש של האינטרנט



- המשך פעולות הערכה, לפי רשימת הנושאים לבדיקה, תוך שימת דגש על ה"לא משתמשים".
- מעקב על יישום מסקנות שעלו בסקרים ומבדקים



תודה על ההקשבה!

michal@univ.haifa.ac.il

