



דוח

הכנס הבינלאומי השמיני (PM8):

מדידת ביצועים בספריות ומרכזי מידע

17-20 אוגוסט 2009, פירנצה

כנס לוויין של IFLA

ד"ר לין פורת

LibQUAL+® - מפגש שיתוף חוויות

יום שני 17 אוגוסט 2009 - 9:00-13:00

המפגש נפתח עם המצגת של Stephen Town מאוניברסיטת יורק בבריטניה (לשעבר מאוניברסיטת קראגפילד), אשר דנה בשימוש ב LibQUAL+® ברחבי העולם ותיארה תוצאות ספציפיות אשר יושמו בספריות בבריטניה כתוצאה ישירה מ LibQUAL+® - כגון קבלת מימון נוסף עבור פיתוח אתרי אינטרנט, עבור שעות פתיחה מוגברות ועבור שיפוץ מקיף לספרייה.

אחריו Bruce Thompson מאוניברסיטת טקסס A & M בארה"ב הסביר את הבסיס המדעי הקפדני של LibQUAL+®.

אחרי "Round Robin" שבמהלכו המשתתפים שיתפו אותנו בחוויותיהם עם ESP





(Effective, Sustainable, and Practical Assessment) + LibQUAL[®] Jim Self מאוניברסיטת וירג'יניה בארה"ב הציג מצגת מרתקת כיצד שאלה אחת ב LibQUAL[®] על שביעות הרצון של הסגל מאוסף כתבי העת האלקטרוניים מהווה אינדיקציה אמינה של שביעות הרצון הכללית מהספרייה. הוא סיפר שמעל 40 ספריות ARL (Association of Research Libraries) קיבלו ציונים שליליים על שאלה זו (ציון שביעות הרצון הקיים היה מתחת למינימום) באופן עקבי. ג'ים המליץ על ביצוע ראיונות טלפוניים של 5 דקות על ידי בן-אדם ניטראלי לברר בעיות ספציפיות שהועלו על ידי LibQUAL[®] + ולשאל שאלות כמו "כיצד אנו יכולים לשפר את אוסף כתבי העת האלקטרוניים בשבילך?"

אחרי ההפסקה נתתי מצגת על LibQUAL[®] LITE בעברית, אשר זכתה לתשומת לב רבה בשל העובדה שאנחנו אחת הספריות הראשונות בעולם להפעיל את LibQUAL[®] בפרוטוקול הלייט המורכב מ 8 שאלות במקום 22. כצפוי, שיעורי ההיענות היו גבוהים יותר וזמני מילוי השאלון היו מהירים יותר מאשר בגרסת ה - LONG. אני גם הזכרתי את רעיון "המחשבים הניידים המשוטטים" לפיו ארבעה עובדים ארעיים הסתובבו ברחבי הקמפוס עם מחשבים ניידים כדי לעודד סטודנטים למלא את הסקר.

לאחר מכן, Marja Hjelt ו Saija Nieminen, מאוניברסיטת הלסינקי לטכנולוגיה בפינלנד, ו Monica Hammes מאוניברסיטת פרטוריה בדרום אפריקה, דיווחו על חוויותיהם עם LibQUAL[®]. מצגות אלה היו מאוד מעניינות לא רק בגלל התוצאות ושיעורי תגובה הדומים לשלנו, אלא בגלל פעילויות השיווק שלהם שכללו משלוח הודעות SMS, חלוקת סימניות והדבקת מדבקות על רצפות, וכן בגלל הדרך שבה הם ערבו את סגל הספרייה בתהליך על ידי מתן עדכונים יומיומיים במייל על שיעורי התגובה לסקר והערות מעניינות.

אחרי ההפסקה השניה Brinley Franklin מאוניברסיטת קונטיקט בארה"ב והנשיא הנבחר של ARL דיבר על החשיבות של מעורבות כל צוות הספרייה בתהליך ההערכה. הוא המליץ על השימוש במומחים חיצוניים להסביר את התוצאות של סקרי LibQUAL[®] וסקרים אחרים כדי להגיע להקשבה טובה יותר ולחולל שינוי.

Colleen Cook מאוניברסיטת טקסס A & M בארה"ב הראתה לנו את המגמות החיוביות בתוצאות ה LibQUAL[®] של האוניברסיטה שלה בעשר השנים האחרונות וממליצה על ביצוע הסקר פעם בשנה.

Stephen Town נתן מצגת מעניינת במיוחד, שבה השווה את התוצאות המעולות של אוניברסיטת קראנפילד מול התוצאות הגרועות של אוניברסיטת יורק. הוא תיאר את הניסיונות לשפר את התוצאות ביוק באמצעות צוות הספרייה ועידוד ההזדהות איתה.





Martha Kyrillidou, מנהלת בכירה של סטטיסטיקה ותוכניות איכות השירות ב ARL, נעלה את הישיבה בהבעת תודה על המצגות האינפורמטיביות והמעניינות ובהבעת הנאה על ההיכרות עם כל המשתתפים.

כנס Northumbria בינלאומי על מדידת ביצועים בספריות

יום שני 17 אוגוסט 2009 - 14:00-18:00

במצגת המרכזית Robert Hayes מאוניברסיטת קליפורניה בלוס אנג'לס דן בשימוש במודל תמחיר (ACM) כדי להסביר את תפקידן של ספריות בכלכלות הלאומיות. אחרי זה, Michiel Moll מן Cape Peninsular University of Technology בדרום אפריקה דיבר על הנוסחה שפיתח לחישוב מספר העובדים הדרושים בספריות ענף קטנות. ההרצאה הבאה של Colin Darch ו Karin de Jager מאוניברסיטת קייפטאון בדרום אפריקה הייתה מעניינת במיוחד. הם סיפרו על הצלחת "מגרש המחקר" שלהם אשר מספק מרחב נוח ומזמין לכתיבת עבודות עבור סטודנטים לתארים מתקדמים. הרעיון מבוסס על הצורך של סטודנטים לתארים מתקדמים ליצור, ואילו "מגרש הלמידה/מידע" מיועד לסטודנטים לתואר ראשון לחפש מידע. בסוף John Bertot מאוניברסיטת מרילנד בארה"ב (ועורך כתב העת Library Quarterly) דן בשימוש הגובר של סקרים מבוססי ווב בספריות ציבוריות.

יום שלישי 18 אוגוסט 2009 - 9:15-18:15

Brinley Franklin פתח את היום עם סקירה מעניינת מאוד של הדיון המתמשך בספרות על המשתמשים "הנוטשים" את הספרייה. הוא בדק את הראיות נגד הנתונים ב ARL והגיע למסקנה כי על אף המספרים המתמעטים בהשאלות ויעץ, הסטודנטים עדיין משתמשים בספריות כמו בעבר, אבל כשטח ללמידה ולא דווקא כמקור למשאבים חיוניים. הוא דן גם על תוצאות של הסקר MINES (Measuring the Impact of Networked Electronic Services) for Libraries™ שהוא "סקר מקוון, מבוסס-העסקה שאוסף נתונים על מטרת השימוש במשאבים אלקטרוניים ונתונים דמוגרפיים של משתמשים". Brinley דיווח כי הרוב המכריע של הסטודנטים משתמש במשאבים האלקטרוניים של הספרייה מחוץ לספרייה - אבל בתוך הקמפוס.

ההרצאה הבאה מ Pors Niels מבית הספר המלכותי לספרנות ומידענות בדנמרק התמקד בהתמודדות של הספריות הציבוריות בדנמרק עם התפקידים המשתנים שלהם לנוכח הירידה במשאבים ושימוש.





Elizabeth Curach מאוניברסיטת מערב סידי באוסטרליה דיברה על כישורי הניהול והמנהיגות שהפכו את הספרייה שלה מאחת הגרועות ביותר בדירוג שביעות הרצון הלאומי של CAUL בשנת 1999 (על סמך סקר Rodski/InSync) לאחת הטובות ביותר בשנת 2008. אחת הדרכים הייתה לפטר עובדים ולעודד פרישה מוקדמת ובכך להביא את החלק של המשכורות בתקציב הספרייה לרמה דומה לספריות אחרות באוסטרליה ולהשתמש בכסף שנחסך בכוח אדם לשיפור השירותים.

Stephen Town דיווח על סקר שבדק את פעילויות ההערכה ב 108 ספריות מחקר בבריטניה. התוצאות הראו כי למרות שרוב הספריות מבצעות פעילויות הערכה, רק באחת מהן יש אחראי צוות הערכה במשרה מלאה, ואילו ב-25% מהן יש ועדת הערכה וב-25% מהן יש רכז הערכה במשרה חלקית. אף אחד מהאנשים המעורבים בהערכה לא עברו הכשרה מתאימה. כמעט כל הספריות העריכו את הפעילויות הבאות: שירותי יעץ, משאבים אלקטרוניים, השאלה, רכישות, השב"ס, אתר אינטרנט, אוריינות מידע ואת הקטלוג המקוון. נפוץ ביותר היה השימוש בסטטיסטיקות, תיבות ההצעה, כריית נתונים (Data mining), הערכת תוצאות (Outcomes evaluation), השוואות עמיתים (Benchmarking) (Key Performance Indicators KPIs), מעטים השתמשו בהחזר על ההשקעה (ROI) (Return on Investment), הערכת ההשפעה (Impact assessment), (Balanced Scorecard), אוריינטציה פיזית, הקונה הסודי. השיפורים הנפוצים ביותר כתוצאה מפעילויות ההערכה היו: יותר שעות פתיחה, אתרי אינטרנט משופרים, יותר שירותי תמיכה טכנולוגית, שיפור תהליך של החזרת פריטים למדף, יותר משאבים אלקטרוניים, ארגון טוב יותר של חלל הספרייה ושינויים במבנה הארגוני.

Stephen נתן מצגת על תוכנית "Effective, Sustainable, and Practical Assessment" (ESP) של ARL שניתנה על ידי Steve Hiller, Jim Self and Martha Kyrillidou, אשר לאחרונה התרחבה מצפון אמריקה לישראל, דרום אפריקה ובריטניה. לדברי סטיבן, היתרונות של התוכנית כוללים: קבלת השקפה רחבה חיצונית ממומחים, אשר מעודדת תרבות של הערכה בארגון, קבלת המלצות ספציפיות מחוץ לאזורי הנוחות, וקבלת דו"ח תמציתי ומשכנע אשר מתאר את המצב ההערכה הנוכחי והאופטימאלי במוסד.

ההרצאה האחרונה הייתה של Roswitha Poll מאוניברסיטת מונסטר בגרמניה שדיברה על מדידה איכותית וכמותית של ביצועי הצוות. היא דיברה על שימוש בשיטות רכות כמו לשאול משתמשים, עמיתים, ממונים, ואפילו הערכה עצמית וגם על אמצעים כגון בדיקת דיוק העבודה, עדכניות עלויות וזמן.

יום רביעי 19 אוגוסט 2009





היום התחיל עם מצגת מאוד מעניינת שניתנה על ידי Isabella Trahan מאוניברסיטת ניוטנג' (NTU) בסינגפור (לשעבר מאוניברסיטת ניו סאות' ויילס (NSW) באוסטרליה). היא דנה בנושא הקושי למצוא שותפים באזור להשוואות עמיתים ותיארה את החשיבות של מציאת שותפים בעלי רקע תרבותי דומה. היא ציטטה ספרות המראה את הנטיות התרבותיות של האסיאתים במיליו שאלונים, כגון הימנעות מקיצוניות, שמרנות, הימנעות מביקורת שלילית או מתלונות ישירות. היא הציעה שספריות ברחבי העולם ישתמשו בציון DM כדי לקזז את הטיות תרבותיות הקיימות ב LibQUAL+. היא הסבירה שציון ה DM מבוסס על שילוב של כל התוצאות (המינימום, הנתפס והרצוי) כדי לקבל ציון ציון משוקלל אחד מתוך 100 עבור כל שאלה. היא הציעה שחישוב ציון זה צריך להיות חלק אוטומטי של LibQUAL+ Analytics © וכי סטנדרטיזציה של ביצועים טובים בספריות אקדמיות נדרשת כדי שספריות יוכלו למדוד את עצמם מול ספריות אחרות. בנוסף, הסברת תוצאות ה LibQUAL+ לבעלי העניין תהיה הרבה יותר קלה אם כל הספריות ישתמשו בציון DM במקום תרשימי רדאר.

Stephen Town נתן מצגת עיונית ומעשית בנושא החשיבות של הגדרה והפצת ערכים לצוות הספרייה. באופן ספציפי, הוא דיבר על תפקידה של מנהיגות בהקניית ערכי של הספרייה לסגל ולמשתמשים. הוא התחיל עם שתי שאלות מפתח לסגל: "האם אתה מכיר את הצהרת הכוונות שלנו?" ו "האם הצהרת הכוונות שלנו מלמדת או משפיעה על היום עבודה שלך?" ואז הוא תיאר את "CVF Competing Values" (Framework) כבסיס להגדרת התרבות הספרייה: 1. תרבות ה- Clan המתמקדת בשירותי לקוחות כמו "country club חסרת אחריות", 2. תרבות ה- Adhocracy אשר מתמקדת בפיתוח ספרייה דיגיטלית והיא כמו "אנרכיה סוערת", 3. תרבות ה- Hierarchy המתמקדת בניהול תוכן והיא כמו "בירוקרטיה חונקת", ו 4. תרבות ה- Market המתמקדת בקשר האקדמי והיא כמו "מפעל יזע מדכא". Stephen ביקש מהצוות שלו להגיב על התרבות השולטת במוסד שלהם. הוא גם יצר בלוג שנקרא "דיון ערכי" וביקש מהעובדים להגיב על שני ההצהרות הבאות: "אנו מתמקדים במשתמשים וקשובים לצרכים שלהם" ו "אנחנו מוסיפים ערך ותורמים תוצאות חינוכיות". בנוסף, הוא לקח את הצוות ליום גיבוש בנושא הערכים כדי לשמוע מהעובדים מה הם הערכים של הספרייה.

Steve Hiller מאוניברסיטת וושינגטון בסיאטל, ואנוכי העברנו מצגת על "סקר שימוש בספרייה" (ILU) אשר בוצע שלוש פעמים בווינגטון ופעם אחת בחיפה (בעברית). הסקר נועד לגלות מי משתמש בספרייה ומה הם עושים שם. בנוסף, הוא בודק את החשיבות של שירותי ספרייה וכיצד הם מדרגים אותם. הממצא העיקרי היה כי תלמידי תואר ראשון נוטים להשתמש בספרייה כשטח למידה ולא לצורך שימוש באוספים או עזרה מהצוות, ואילו תלמידים לתארים מתקדמים וחברי סגל בקושי משתמשים בספרייה הפיזית. סטודנטים במדעים משתמשים בספרייה לעבודה בקבוצות, ואילו תלמידי מדעי הרוח משתמשים בספרייה ללימוד עצמי. הבדל מעניין בין וושינגטון לבין חיפה היה כי תלמידי חיפה משתמשים באוספים ומבקשים סיוע מהצוות הרבה יותר מאשר





בושינגטון, ככל הנראה בשל ההבדלים תרבותיים כגון חוסר היכרות עם ספריות בארץ והצורך בקריאת טקסטים באנגלית (שאינה שפת אמם). גם סטיב וגם אני הדגשנו את החשיבות של שימוש הערות לזהות עניינים מעשיים.

לאחר מכן היה פאנל על מדידת תוצאות עם John Bertoti Roswitha Poll, Stephen Town, Steve Hiller. סטיב דן בפריקט VAMP של SONUL אשר מספק ערכת כלים למנהלי ספריות כדי להראות את הערך של שירותי ספרייה בעלי העניין עם השמת דגש על: ערך תמורת כסף (VFM) והשפעה הכלכלית, השפעה על למידה והוראה, ואת השפעתה על המחקר. בנוסף, ציין סטיב את קבוצת WGPI (קבוצת העבודה על שיפורי ביצועים) של SCONUL ופורטל הביצועים ואתר ה Wiki כמקורות מידע על פעילויות הערכה והמדידה באנגליה.

אחר הצהריים הסתיים עם סדנא מעולה שהועברה על ידי Raynna Bowlby ו Martha Kyrillidou מ ARL, על "מנחים צוות הספרייה לפעול על פי תוצאות סקרי המשתמשים". Raynna החל בשאלה "כמה מכם מרגישים שאתם האדם בפגישות בספרייה שתמיד שואל "אבל איפה הנתונים?" ולאחר מכן עמיתך עונים 'אנחנו לא צריכים נתונים, אנחנו יודעים מה המשתמשים שלנו צריכים' – מצב שמוכר לי מאוד.

Raynna ומרתה הציעו לקחת ארבע או חמש שאלות LibQUAL+® ולהציג אותן לצוות במחלקות קטנות. הסיבה היא כדי להזכיר להם את השאלות וכדי להראות להם כי הם הקשר האישי של הבעיות שעלו. בנוסף, כדאי להתמקד באחד או שני נושאים שקיבלו ציונים גבוהים שיכולים להיחשב כעובדים היטב, אחד או שני נושאים שדרושים שיפור ואחד או שני נושאים שכבר בתהליך של שיפור. הצוות מתבקש להגדיר יעדים (SMART (Specific, Measureable Attainable, Relevant and Time-bound - ספציפי, מדיד, בר השגה, רלוונטי ומוגדר בזמן) עבור כל בעיה. לדוגמא: אם יש בעיה בהחזרת פריטים למדף, היעד יכול להיות "לקרוא את המדף פעם בשנה עבור חמשת האזורים הנמצאים בשימוש הרב ביותר בהתבסס על נתוני השאלה" או אם התאורה היא בעיה יעד יכול להיות "להוסיף תאורה ב 45% מהשולחנות עד סוף השנה" או "לשפר הציון עבור כתבי עת אלקטרוניים מ 7.02 ל 7.70 בשנת 2010". היה מאוד מעניין לשמוע בסדנא הזאת כמה מעט תומכים בספרני הערכה בספריות אחרות - הן ע"י מהמנהלים והן ע"י העמיתים - מצב שונה מאוד מהמצב באוניברסיטת חיפה, שבה יש ספרן הערכה במשרה חלקית ושמונה עובדים באופן חלקי בצוות ההערכה. Raynna הראה אתר אינטרנט מעניין לניתוח הערות במהירות wordle.net למי שאין לו atlas.ti הוא מאפשר למשתמש להעתיק ולהדביק את כל ההערות ולקבל תצוגה גרפית של המילים המופיעות בתדירות הגבוהה ביותר. עשיתי את זה בשביל חיפה ומצאתי כי המילה "תלונה" הופיע בתדירות הגבוהה ביותר.

יום חמישי 20 אוגוסט 2009

היום נפתח עם Bruce Thompson מאוניברסיטת טקסס A & M בהצגת פרטוקול הלייט של LibQUAL+®, המבוסס על





Library Assessment Team

צוות הערכה

תוצאותיה של אוניברסיטת חיפה. הממצאים מראים כי לא היו הבדלים משמעותיים בין תוצאות פרוטוקול הלייט לבין תוצאות הארוך, רק שיעור היענות היה גבוה יותר וזמן מילוי השאלון היה קצר יותר בלייט. עם זאת, התוצאות במימד ה- IC (שליטה על המידע) וה- LP (הספרייה כמקום) היו מעט גבוהות בגרסת ה- Long.

לאחר מכן, Monica Hammes מאוניברסיטת פרטוריה בדרום אפריקה דיברה על הדור השלישי של ה- Balanced Scorecard ככלי לניהול אסטרטגי, ו Charles Lowry מ ARL הציג את ה- ClimateQUAL™ אשר נועד להעריך את העמדות והתפיסות של הצוות לגבי האקלים והתרבות הארגונית. הרעיון הוא ששינוי עמדות הצוות יביא לשינוי ארגוני.

הכנס נסגר בהרצאה של Alfredo Serrai מאוניברסיטת רומא על החובה האתית, המדעית והתרבותית לשמור על ספריות בעידן של שינויים.

בסוף הכנס זכיתי לטוס מפירנצה לרומא עם Martha Kyrillidou. במהלך הזמן שבילינו יחד היא סיפרה לי על Aaron Cohen Associates חברה אמריקאית שערכו ביקורת חזותית (Visual audit) של השטח של ספריית Gumberg באוניברסיטת Duquesne בעקבות תוצאות לא טובות במימד ה- LP ("הספרייה כמקום") ב-LibQUAL+. לאחר הביקורת וביצוע שינויים, התוצאות השתפרו. היא גם סיפרה לי על TICER (מרכז טילבורג לחדשנות במשאבים אלקטרוניים) חברה הולנדית שמציעה ייעוץ לספריות דיגיטליות בתשתית ה-IT ומארגנת קורסים וסמינרים בנושא.

הכנס היה מאוד מהנה הן מבחינה אישית והן מבחינה מקצועית. פגשתי את האנשים המובילים בתחום הערכה בעולם והיה לי את העונג לא רק לשמוע אותם במהלך הכנס, אלא לבלות איתם גם בערבים.

