



דו"ח על מבדק ה-WAYFINDING

צוות ההערכה:

לין פורת, מיכל גרשטיין, שרון שפירא, איריס אגרא, יעל גולן, נעמי גרידינגר, עאמר כרכבי, יסמין אלעד/זהר ירסלב

רקע כללי:

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

מטרת הסקר:

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

מהלך הסקר:

המבדק נערך בין ה- 30.11.08 ל 3.12.08 (והפילוט ב 22.9.08). הזמנות להשתתפות במבדק נשלחו בדואר אלקטרוני ל-110 תלמידים חדשים. תואם מפגש עם 10 תלמידים, כל אחד במועד שבחר לפי נוחיותו. הנבדקים לוו ע"י ספרן מצוות ההערכה ועובד נוסף שתיעד את המבדק בווידיאו. בנוסף, התבקשו הנבדקים ללוות את החיפוש בהסברים בקול רם, כדי להקל על הצוות בניתוח המבדקים. כל נבדק התבקש לאתר בספריה 3 פריטים, שפרטיהם הופיעו בדף המודפס שקיבל. כדי לבדוק את ההתמצאות באוספים השונים נבחרו פריטים מגוונים: פריטי אוסף כללי מקומות שונות, כתבי עת בעברית ובלועזית, פריטי מדיה, שמורים ואוסף יעץ. בסוף כל מבדק ביקשנו מהתלמיד לתאר את חוויותיו ולהציע הצעות לשיפור אם יש לו כאלה. כל תלמיד קיבל 50 ₪ כתגמול על ההשתתפות במבדק. צוות הערכה צפה בסרטי הוידאו שצולמו, וריכז את ההערות שעלו ממנו.

סיכום הנקודות שעלו מהצפייה בסרטי Wayfinding:





בין 10 הנבדקים 5 עברו הדרכה, היו הבדלים גדולים ביכולת אישית של כל נבדק. ניכר יתרון לנבדקים שעברו הדרכה. לאור זאת, ובשל קשיים שונים שעלו אצל נבדקים שלא עברו הדרכות, מומלץ לבדוק כיצד ניתן להביא יותר תלמידים להדרכות, לשקול באלו מועדים להציע אותן ואלו תכנים לכלול בהן. התופעות שנצפו מוינו לשש קטגוריות: סוגיות הקשורות להתחלת תהליך איתור פריט בספריה, סוגיות הנוגעות למעבר בין הספריה, כפי שהיא "נראית" במחשב, לבין המימוש שלה בשטח הפיזי, שילוט, סידור פיזי של האוספים, סוגיות הנוגעות לעזרה שניתנה למשתתף על ידי צוות הספריה במהלך הסקר, וסוגיות הנוגעות לחיפוש בקטלוג.

1. התחלת התהליך

- קושי באיתור מחשב פנוי באולם היעץ בשעת לחץ. מומלץ להוסיף מחשבים בכניסה לספריה לאחר השיפוע ואולי גם להוסיף שילוט הכוונה למחשבים באזורים נוספים.
- דף הבית במסופון לעתים אינו דף הבית של הספריה (בטיפול של ממ"ס מרץ 2009)
- חלק מהנבדקים לא היו מודעים לקיומו של קטלוג הספריה. (הדרכות)

2. בין המחשב לשטח הפיזי

- כפילות או ריבוי האוספים עם מספרי מיון זהים (למשל אוסף כללי ואוסף יעץ) הקשתה על חלק מהנבדקים שחיפשו פריט מאוסף מסוים באוסף אחר, בין אם כי לא הבחינו בציון האוסף בקטלוג, ובין אם כי נתקלו במקרה במספר המיון הרצוי בדרך לאוסף הנכון (לטיפול לאחר השיפוע).
- האבחנה בין חוברות כתבי עת/כתבי עת כרוכים/ספרים לא ברורה לחלק מהקוראים. בהעדר שילוט בקומה הרביעית יש המתקשים לזהות את מדפי כתבי עת כמכילים כתבי עת ולא ספרים (לטיפול לאחר השיפוע).

3. שילוט

לקראת השיפוע יש צורך לטפל בנושא השילוט. יש מקום לשקול הקמת ועדת שילוט.

- חלק מהנבדקים לא הצליחו לאתר את חדר האזנה ללא עזרה גם כשהיו בתוך המדיה, משום שהשילוט לחדר האזנה אינו בולט, במיוחד ליד שילוט הוידאו האדום על הקומפלקס (מומלץ שילוט נוסף).





- שילוט קומתי כולל רק מה שנמצא באותה קומה. הנבדקים לא יכלו לגלות בעזרת השילוט לאיזו קומה עליהם לפנות (בעיה שחזרה הרבה!). (לטיפול לאחר השיפוף).
- בקומה 4 יש שילוט המפנה לכתבי עת בעברית, אך אין שילוט לכתבי עת באנגלית. חלק מהנבדקים הגיעו בטעות לכתבי עת בעברית. (טופל, ינואר 2009).
- בשילוט על הכווניות בכתבי עת אין אבחנה מספיקה בין כתבי עת בעברית ובלועזית, חלק מהנבדקים הגיעו בטעות לכתבי עת בעברית במקום בלועזית ולהפך (טופל ינואר 2009).
- בתוך המדיה אין שילוט הכוונה לאוספים. חלק מהנבדקים, לדוגמא, חיפשו ספר אמנות באוסף לימודים אזוריים, אחרים נזקקו להכוונה מהדלפק.
- ביציאה מהספריה אין שילוט הפניה לשמורים, בכניסה לשמורים רק שלט שטוח שאינו גלוי למי שמגיע מכיוון הספריה (טופל, ינואר 2009).
- חלק מהנבדקים נתקלו בחוסר בהירות באבחנה בין הקומות 3/4, בשל העדר סימון בולט של מספרי הקומות לכל אורך הקומה (כמו בחניונים למשל), רק בשילוט ההכוונה. (לטיפול לאחר השיפוף).
- חלק מהנבדקים התקשו להימצא בחלקים הלא משולטים בשלטי הכוונה של הספריה בשילוט (בעיקר חלק מהקומה השלישית והרביעית, לדוגמא ליד דלפק כתבי עת חסרה הכוונה למדיה ומהמדיה חסרה הכוונה לכ"ע וליציאה מהספריה). (לטיפול לאחר השיפוף).
- נבדקים התלוננו על כך שהשילוט על הכווניות לא מפרט תכולת הטווח (למשל DS ולא DS110-DS113). (לטיפול





לאחר השיפוט).

- על תצוגת כ"ע חדשים לא מצוין שמדובר בתצוגת חוברות אחרונות בלבד, בגלל המיקום הבולט חלק מהנבדקים היו סבורים שהגיעו למדף הנכון. (יש לשקול תוספת שילוט)
- על כונניות התזות מצוין שזהו "אוסף עבודות גמר..." בעוד שבקטלוג התזות מופיעות כחלק מהאוסף הכללי, חלק מהנבדקים לא הבינו שהגיעו למדף הנכון. (יש לתקן את השילוט)
- השילוט על הכונניות ממוקם מעל לגובה העיניים, נוח לראייה מרחוק אך לא כשהקורא קרוב לכוננית. חלק מהנבדקים התקשו להבחין במידע שבשליטים. יש לשקול תוספת שילוט בגובה העיניים)

4. הסידור הפיזי של האוספים

- חלק מהנבדקים נתקלו בקשיים בהתמודדות עם מספר המיון:
 1. חוסר בקיאות בסדר האותיות באנגלית.
 2. קושי בהבנת צירופי אותיות (למשל ND)
 3. קושי מוגבר כשצריך לעבור לאותיות מוקדמות יותר בסדר מהמקום בו נמצאים (למשל לעבור מ-BF ל-B)
 4. קושי בהבנת ההתייחסות לחלק המספרי (למשל ההבדל בין 3950 ל-395)
 5. קושי מוגבר בהתמודדות עם החלק המספרי לאחר הנקודה, אליו יש להתייחס כאל שבר עשרוני.
 6. קושי באיתור פריטים במדף, גם כשמגיעים קרוב אליהם, במיוחד כשיש לנוע מימין לשמאל ומלמעלה למטה למספרי מיון נמוכים יותר, כשיש לעבור לצדה השני של הכוננית או לכוננית שבצדו השני של המעבר.
- חלק מהנבדקים נתקלו בבעיה עם חוסר הרציפות של מספרי המיון, למשל מספרים שמתחילים ב-B בין קומה 3 ו-2. (B-BF בקומה 3, BH והלאה בקומה 2), ZD שלא ממוקם בהמשך של Z וכד'. (הדרכות, כולל הקדשת זמן





להתמצאות פיזית במדפים).

- מס' המיון המורכב המופיע על גב הדיסק הקשה על חלק מהנבדקים לזהות את הפריט. לדוגמא: (CDAMK/2-BANAYEHUD-6)

5. עזרה מהצוות

- הפניה של הנבדק לדלפקים אחרים, ללא בדיקה יסודית (בע"פ ובקטלוג) של השאלה שלו, גרמה לו טרטור מיותר.
- חוסר הבנת צורכי המשתמש גרמה להסברים ארוכים ומפורטים מדי (לדוגמא הסבר על מספרי המיון ושיטת הנחש המתפתל).
- תור ביעץ הרתיע נבדקים מבקשת עזרה. מומלץ שצוות איתור יסתובבו ויתנו עזרה באזורים בלי דלפקים.
- הכוונה פיזית שניתנה בהסתמך על הכניסה לספריה כנקודת ציון ולא על הנקודה בה נשאלה השאלה, ספק אם סייעה לנבדק.
- הפניה של הנבדקת לסטנד במרכז אולם היעץ להביא מפה כדי לסמן עליה הכוונה. מומלץ לשמור מפות לחלוקה בדלפקי השירות.
- אם תתקיים הצגה של תוצאות המבדק לעובדי הספריה, מומלץ להציג גם מקרים אלה (ללא פרטי הספרן...).

6. חיפוש בקטלוג

- חלק מהבעיות שהועלו יפתרו עם תוכנת "פרימו".
- כל ההערות בסעיף זה צריכות לעבור לטיפול ועדת אל"ף.
- ההוראה מעל חלונית החיפוש הראשונה והמרכזית דורשת בחירת קטלוג (למרות שלא צריכים לבחור אוסף כדי לערוך חיפוש בקטלוג) (בטיפול של בועז מרץ 2009).
- כאשר מחפשים כותר באנגלית יש אנשים הבוחרים חיפוש לפי נושא





- מכיוון שכתוב שם "באנגלית בלבד".
- חלק מהנבדקים השתמשו ב "עבור ל#" כחלונית לחיפוש חדש או חיפוש מספר הכרך. מומלץ לרשום בבירור את ייעודה.
- יחלק מהנבדקים השתמשו בחיפוש מתקדם מכיוון שמצאו (לדבריהם) את המסך של החיפוש הבסיסי עמוס מדי .
- שגיאות כתיב מביאות ל-0 תוצאות בחיפוש מילים בהעדר מנגנון תיקון שגיאות.
- טבלת המצאי ממוקמת בחלקו התחתון של המסך. חלק מהנבדקים לא גוללים למטה ולכן לא מגיעים למידע על זמינות הפריט ולקישור למפה.
- הקישור למפת הספרייה ממוקם בתחתית מסך המצאי בקטלוג , שרבים מהנבדקים לא נכנסו אליו, וחלק מהנכנסים לא גללו אותו לתחתיתו.
- כדי למצוא את מפת הספרייה בדף הבית המשתמש צריך לקרוא הרבה שורות, בהעדר מנגנון חיפוש פנימי או אינדקס.
- הדגל של כלי אבחון במפת הספרייה מכסה את הדגל של השמורים.
- לחלק מהנבדקים לא היה ברור שחייבים להקליד את פרטי החיפוש בשפת הפריט ולא בשפה הנוחה להם.
- כדי להגיע לשפת ההקלדה הרצויה (בעבודה במסופונים בתוך הספרייה) יש לעבור בין כמה שפות באמצעות ALT+SHIFT, אין אפשרות לבחור מתוך תפריט.
- חלק מהנבדקים חיפשו את הכותר עם THE בראשיתו משום שבתבניות החיפוש באנגלית חסרה ההנחיה להשמיט The, A, An המופיעה רק בתיבת "הטיפים". הנחיה דומה קיימת בתיבה בעברית.
- בהנחיה להשמיט ה' הידיעה מהכותר לא מצוין שיש להשמיטה מהמלה





הראשונה בלבד, חלק מהנבדקים השמיטו אותה גם ממילים נוספות בכותר (לדוגמא: על סטיה במקום על הסטיה).

- חיפוש לפי מילים בחלונית חיפוש חוזר, עובד על חיפוש מלה אחת אך לא עובד על חיפוש של צירוף מילים - כלומר הוא מתנהג כמו PHRASE - וזה גם קורה בחיפוש המתקדם.

הערת המצאי של כ"ע במסך המצאי המלא ממוקמת בחלק העליון של המסך, המידע המילולי (למשל: דלפק כתבי עת, שדה 933) בולט ביותר, גם אם מתייחס לחוברת בודדת (ראה אדם ועבודה מס' מערכת (206683) חלק מהנבדקים התייחסו דווקא למידע זה.

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 דווקא מבעייתיות של המרחב הפיזי

המלצות צוות ההערכה:

- לשאוף להרחבת הדרכות הספריה בקרב התלמידים החדשים
- לשאוף להפשטת את מערכות הספריה
- לעבות את מערך הנוכחות האנושית בתוך האוספים ובאזורים העמוסים
- לטפל בכל הנושאים שעלו בהקשר לקטלוג בפורום ועדת אל"ף
- להמשיך לטפל בנושא השילוט
- להמשיך להכשיר את נותני השירות בספריה באופן מוסדר באמצעות סדנאות חיצוניות, פורומים פנים-ספרייתיים או כל פורמט רלוונטי אחר





- לטפל מיידית בבעיות שפתרון זמין ופשוט ליישום

פתרונות אפשריים:

- חזרה אוטומטית של דף הבית של הספרייה במסופונים בעקבות שינוי ההגדרה על ידי המשתמש – בטיפול ממ"ס
- הבלטת שילוט חדר ההאזנה במדיה
- הצבת שילוט ל"כתבי עת בלועזית" במפלס 4 – טופל
- שילוט לשמורים ביציאה מהספרייה – טופל
- לצייד את כל דלפקי השרות בכל ה"דפים לקורא" (מפת הספרייה וכד')
- ועוד – יש לעבור על כל סעיפי הדו"ח.

